



Monikanavaiset palvelut eduskuntatyössä

Sari Helisniemi

EDUSKUNNAN KANSLIAN JULKAISU EKJ 10/2005

Monikanavaiset palvelut eduskuntatyössä

Sari Helisniemi

ISBN 951-53-2752-0 (nid.)
ISBN 951-53-2753-9 (PDF)
ISSN 1239-1638

SISÄLLYS

1. JOHDANTO.....	5
1.1 Tutkimuksen tausta ja tavoitteet.....	5
1.2 Tutkimuksen toteutus.....	9
1.3 Tutkimusraportin rakenne	10
2. MONIKANAVAISTEN PALVELUJEN MUUTOSAJURIT	13
2.1 Tietoyhteiskuntakehitys.....	13
2.2 Digitaalinen vallankumous ja hype	22
2.3 Toiminnan ja teknologian sulautuminen	29
2.4 Tehokkuuden vaatimus	34
2.5 Päätelaitteet ja monikanavaisuus.....	39
2.6 Tutkimuksen viitekehyksen yhteenveto.....	49
3. EDUSKUNTA TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ.....	53
3.1 Eduskunnan toimintaympäristö	53
3.2 Tehokkuuden luonne eduskuntatyössä.....	57
3.3 Eduskunnan teknologiset kehitysaallot	61
3.4 Eduskunnan monikanavaisten palvelujen kehitysaallot	64
3.5 Eduskunnan aineiston luonnehdinta ja jäsenitys	68
3.6 Eduskunnan rooli demokratian ja avoimuuden edistäjänä	78
4. EDUSKUNTA TULEVAISUUDEN MONIKANAVAISTEN PALVELUJEN HYÖDYNTÄJÄNÄ	87
4.1 Päätelaitteiden roolista ja palvelujen luonteesta	87
4.2 Visio eduskunnan monikanavaisista palveluista	94
5. YHTEENVETO	99
Lähteet	109

Liitteet

1. Haastatellut henkilöt
2. Kansanedustajien haastattelurunko
3. Virkamiesten haastattelurunko
4. Poliitiikan toimittajien haastattelurunko
5. TietoEnatorin tietoyhteiskuntakehityksen asiantuntijoiden haastattelurunko
6. TietoEnatorin mobiili- ja digi-tv asiantuntijoiden haastattelurunko
7. Esimerkkejä eduskunnan aineiston tietosisällöstä

1. JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta ja tavoitteet

Informaatio- ja viestintäteknologian kehitys on ollut nopeaa ja vain muutos on ollut pysyvää. Informaatio- ja viestintäteknologian nopea kehitys on luonut kysyntää digitaalisille ja monikanavaisille palveluille. Tiedon muuntuminen digitaalseksi on yksi tärkeimmistä päätelaitteiden kehittymiseen ja sitä kautta myös monikanavaisten palvelujen syntyamiseen vaikuttava tekijä. Ennusteiden mukaan 2010 - 2020 kaikki digitalisoitavissa oleva tuotanto ja jakelu tapahtuvat verkossa ja vuoteen 2025 mennessä yli puolet BKT:tä muodostuu tietoverkoissa. Informaatio- ja viestintäteknologia on näin tietoyhteiskunnalle mahdollisuus, joka oikein hyödynnettynä tuottaa taloudellista hyötyä ja kilpailukykyä. Kilpailukyvyyn ja tuottavuuden parantamisen keskeisiä kysymyksiä on, miten luodaan uudet toimintamallit, jotka hyödyntävät informaatio- ja viestintäteknologian tarjoamia mahdollisuuksia. Olennaista on ymmärtää, ettei kehityksessä ole kyse pelkästään nykyisten palvelujen ja prosessien digitalisoinnista, vaan uusien innovatiivisten digitaalisten palvelujen ja prosessien kehittämisestä. Tätä kehityssuuntaa kutsutaan tietoyhteiskunnan kehityksen toiseksi vaiheeksi. Tietoyhteiskunnan painopiste on muuttumassa teknologian korostamisesta palvelu- ja tarvejohtaiseksi. Teknologiaa kehitetään edelleen mutta olennaisempaa kuin teknologiset ratkaisut sinänsä ovat niiden tarjoamat palvelut ihmisille (Mannermaa J. 2004, s. 84). Tietoyhteiskunnan toisessa vaiheessa pyritään alle 10 vuoden kuluessa viemään maksimiinsa kolme toisiinsa liittyvää vahvaa trendiä. Ensimmäinen trendi on yksilön liikkuvuuden maksimointi. Toinen trendi on aina yhteydessä kaikkeen. Kolmas suuri kehitystrendi on edellisiin nähden paradoksaalinen: pyritään siihen, ettei ihmisen tarvitsisi juuri koskaan lähteä mihinkään, vaan hän voisi hoitaa kaikki asiansa kotoaan nojatuolistaan käsin. (Mannermaa J. 2004, s. 86)

Informaatio- ja viestintäteknologian tuoma riippumattomuus ajasta ja paikasta lisää monikanavaisten palvelujen toteuttamista sekä mahdollistaa toimintaprosessien ja teknologian sulauttamisen toisiinsa. Teknologian merkitys toimintaprosessien uudistamisessa ja tehokkuuden lisäämisessä kasvaa voimakkaasti. Teknologia sulautuu

lähes kaikkiin toimintaprosesseihin ja teknologian avulla hoidetaan automaattisesti sekä organisaatioiden sisäisiä prosesseja että myös organisaatiorajojen ylittäviä prosesseja. Tämän kehityssuunnan uskotaan lisäävän merkittävästi tuottavuutta. Tuottavuutta ja tehokkuutta lisäävät myös henkilökohtaiset kommunikointijärjestelmät ja virtuaalista ryhmätyöskentelyä tukevat järjestelmät. Tällä hetkellä yhteiskunnassamme on selkeä sosiaalinen tilaus innovatiivisille digitaalisille ja monikanavaisille palveluille, uusille kommunikaatiotavoille sekä virtuaalisille ryhmätyöskentelymuodoille.

Tietoyhteiskunnan sekä informaatio- ja viestintäteknologian kehittyminen on muuttanut myös eduskunnan toimintaympäristöä. Ensiksikin avoimuus on lisääntynyt eduskuntatyössä. 1990-luvun alussa eduskunnassa tehtiin tietoinen päätös parantaa eduskunnan toiminnan ja lainsäädäntöprosessin läpinäkyvyyttä kansalaisille. Informaatio- ja viestintäteknologian kehitys ovat mahdollistaneet läpinäkyvyyden toteuttamisen käytännössä. Toiseksi politiikan tekemisen luonne on muuttunut. Suomalainen henkilövaali luo edustajille mahdollisuuden ”näyttäviin irtiottoihin ja henkilökohtaisen politiikan tekemiseen”. Tämä ruokkii median tarpeita ja sitä kautta politiikan ja poliitikkojen näkyminen eri kanavissa on lisääntynyt. Tulevaisuudessa eri päätelaitteiden ja kanavien roolia kansanedustajien ja puolueiden vaalityössä sekä eduskuntatyössä ei voida väheksyä. Kolmanneksi päätöksenteko on nopeutunut. Tämä mahdollistaa asioiden ottamisen käsittelyyn tarvittaessa nopeallakin aikataululla ja edellyttää tehokkaita työskentelyvälineitä ja informointikanavia.

Eduskunnalla on tärkeä rooli päätöksenteon avoimuuden ja demokratian edistäjänä. Informaatio- ja viestintäteknologian kehitys on tuonut ja tuo jatkuvasti paremmat mahdollisuudet lisätä päätöksenteon avoimuutta ja edistää demokratiaa. Demokratian ilmenemismuotojen mahdollinen muuttuminen teknologian kehittyessä on ajan-kohtainen ja mielenkiintoinen yhteiskunnallinen ilmiö. Edustuksellinen demokratia kohtaa uusia haasteita, esimerkkeinä epävakaat äänestysprosentit, puolueiden jäsenmäärien laskeminen, uudet kansalaisvaikuttamisen muodot, tarve sovittaa yhteen päätöksenteon eri tasot paikallisesta globaaliin sekä kansainvälisten jännitteiden tuomat, kansalaisten valvontaa lisäävät uhat. Uusia kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismuotoja kehitettäessä on hyödynnettävä innovatiivisesti teknologian tuomat

mahdollisuudet ja otettava sitä kautta suurempi harppaus demokratian edistämisessä ja kansalaisvaikuttamisen parantamisessa. Tavoitteena on vahvaan osallistumiseen perustuva edustuksellinen demokratia, jossa kansalaisilla ja kansalaisryhmillä on käytössään useita tapoja tulla kuulluksi, osallistua ja vaikuttaa (Kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelma 2004, s. 1).

Myös eduskunnan tulisi huomioida edellä kuvatut kehityssuunnat omaa toimintaansa kehittäessään. Eduskunnan kuten muunkin julkishallinnon yhtenä keskeisenä tavoitteena on tehostaa toimintaansa uudistamalla ja digitalisoimalla toimintaprosessejaan sekä parantaa kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia hyödyntämällä informaatio- ja viestintäteknologian tuomat uudet mahdollisuudet. Lisäksi eduskunnan ja muun julkishallinnon tavoitteena on, että kansalaiset voivat käyttää palveluja ajasta ja paikasta riippumatta monikanavaisesti tilanteeseen parhaiten sopivalla päätelaitteella. Digitaaliset ja monikanavaiset eri päätelaitteisiin sisältyvät palvelut ovatkin tulevaisuudessa osa arkipäiväämme.

Päätelaitteiden kehitys on ollut huimaa ja ne ovat jatkuvasti lähentyneet teknologisesti toisiaan. Tänä päivänä mobiilipäätelaitteet pystyvät lähes samaan kuin tietokoneet, jotka puolestaan kykenevät välittämään puhetta yhtä moitteettomasti kuin puhelimet. Eräs päätelaitteiden tulevaisuuteen liittyvä uskomus on teknologisten innovaatioiden yhdistyminen yhteen ja samaan mukana kannettavaan laitteeseen, jolla voidaan tehdä melkein mitä vain, missä vain ja milloin vain. Päätelaitteiden kehitys voi jatkua myös siten, että ne koostuvat eri osista ja mukaan otetaan aina tarvittava toiminnallisuus. Päätelaitteiden eri osien välillä ei tarvita johtoa, vaan ne kommunikoivat langattomasti. Yksinkertainen esimerkki asiasta on langaton korvanappi tai virtuaalinäppäimistö. Tämä ei kuitenkaan ole välttämättä ainoa kehityksen suunta. Päätelaitteiden kehitys voi johtaa myös eri tarkoitukseen kehitettyjä erikoislaitteita kohti. Asioiden yhdistäminen edellyttää yleensä kompromisseja, minkä ansiosta vain yhtä tarkoitusta varten rakennettu erikoislaite toimii yleensä paremmin varsinaisessa tehtävässään kuin monitoimikoneet, jotka eivät ole missään tehtävässä täydellisiä.

Kullakin päätelaitteella on oma käytön luonteensa, mahdollisuutensa, rajoitteensa ja roolinsa. Monikanavaisten palvelujen kehittäjien onkin tunnistettava kuluttajien todelliset eri päätelaitteisiin kohdistuvat odotukset ja käyttötarpeet. Päätelaitteisiin tarjottavia palveluja tulee kehittää kokonaisuutena. Kehittämisessä tulee huomioida palvelujen soveltuvuus ja tarkoituksenmukaisuus kyseiseen päätelaitteeseen sekä huomioitava päätelaitteen tyypilliset käyttötilanteet. Olennaista palvelujen käytön kannalta on se, että käyttäjät tietävät aina minkä tasoista palvelua he eri päätelaitteista saavat ja että toimintojen suorittaminen on riittävän ohjattua. Tärkeää on myös tiedostaa, että monikanavaisilla palveluilla voidaan aiheuttaa tiedostamatta suuriakin toimintatapamuutoksia käyttäjien toiminnassa.

Useissa aiemmin tehdyissä digitaalisia ja monikanavaisia palveluja käsittelevissä tutkimuksissa kutakin päätelaitetta ja kanavaa on käsitelty irrallisena kokonaisuutena. Kuitenkin yhtenä suurimmista digitaalisten ja monikanavaisten palvelujen kehittämiseen liittyvistä ongelmista on se, ettei päätelaitteiden palvelutarjontaa suunnitella kokonaisuutena. Tämän tutkimuksen tavoitteena onkin hahmottaa digitaaliset ja monikanavaiset palvelut kokonaisuutena ja tarkastella eri päätelaitteiden käytön luonnetta, mahdollisuuksia ja rajoitteita. Lisäksi tavoitteena on laatia aiempien tutkimusten ja haastattelujen pohjalta viitekehys digitaalisten ja monikanavaisten palvelujen kehittämiseen. Tavoitteena on myös pohtia eri päätelaitteiden roolia eduskuntatyössä ja eduskunnan lainsäädäntöön liittyvän aineiston soveltuvuutta eri päätelaitteisiin. Tutkimuksen tärkeimmät kysymykset ovat:

- 1) Mitkä ovat monikanavaisten palvelujen muutosajurit?
- 2) Mitkä ovat eri päätelaitteiden mahdollisuudet ja rajoitteet, millaiset palvelut eri päätelaitteille sopivat ja millainen käytön luonne päätelaitteilla on?
- 3) Millaisessa roolissa päätelaitteet voivat olla ja miten eduskunnan lainsäädäntöön liittyvä aineisto soveltuu eri päätelaitteille?
- 4) Miten eduskunta voi hyödyntää eri päätelaitteiden mahdollisuuksia avoimuuden ja demokratian edistämisesä sekä eduskunnan toiminnan kehittämisessä?

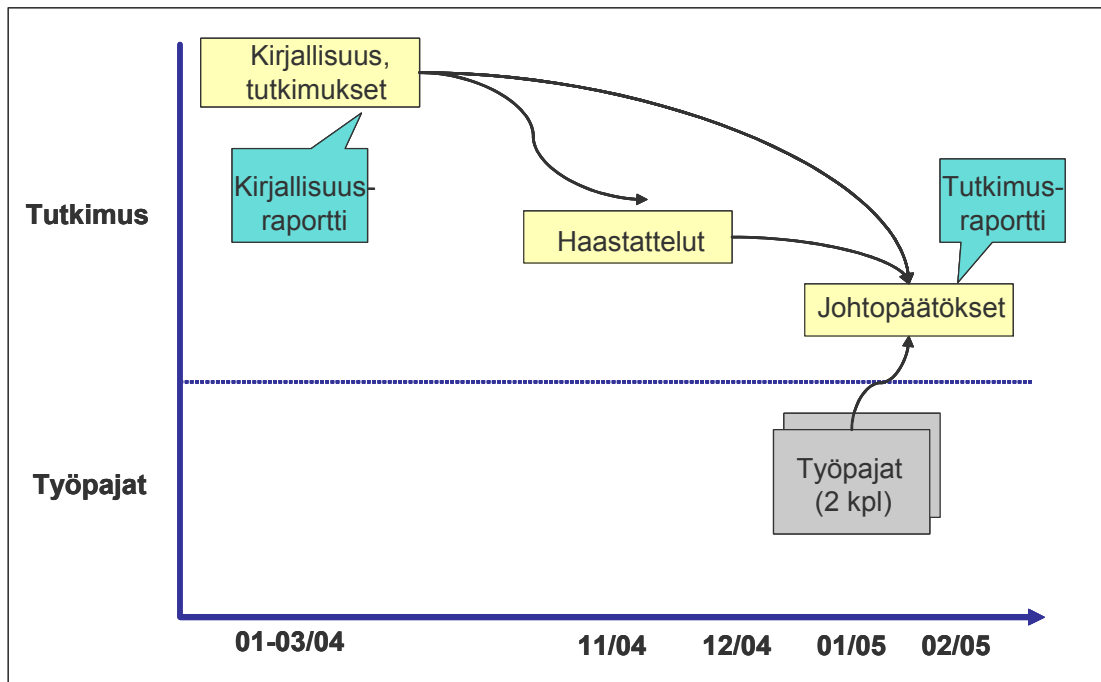
Digitaalisiin ja monikanavaisiin palveluihin liittyvä tutkimus on monitieteellinen tutkimusala. Siinä yhdistyvät esimerkiksi teknologia, psykologia, viestintä ja ihmisten käyttäytymistieteet. On kuitenkin tärkeää huomata, että alan kehitys on hyvin riippuvainen informaatio- ja viestintäteknologian kehityksestä sekä päätelaitteiden saatavuudesta ja teknisestä valmiudesta. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan monikanavaisia palveluja lähinnä teknologian näkökulmasta.

1.2 Tutkimuksen toteutus

Tämä tutkimus on tehty eduskunnan ja TietoEnatorin yhteistyönä. Tutkimusote on ollut kvalitatiivinen ja asiantuntijoiden teemahaastattelut ovat olleet keskeinen tiedonkeruumenetelmä. Tutkimus toteutettiin kolmivaiheisena:

- 1) Monikanavaisten palvelujen muutosajureita kartoittava esiselvitys. Esiselvitys tehtiin tutustumalla alan kirjallisuuteen ja aiemmin tehtyjen tutkimusten tuloksiin. Esiselvityksen pohjalta luotiin tutkimuksen alustava viitekehys, jota täydennettiin tutkimuksen edetessä.
- 2) Asiantuntijahaastattelut. Niissä kartoitettiin haastateltavien näkemyksiä nykytilanteesta, eduskunnan toimintaympäristössä tapahtuneista tai tulevista muutoksista. Lisäksi tavoitteena oli kartoittaa tapoja hyödyntää eri päätelaitteita ja kanavia avoimuuden ja demokratian edistämiseksi sekä eduskunnan toiminnan kehittämiseksi. Haastatteluita varten laadittiin haastattelurunko, joka lähetettiin haastateltaville etukäteen tutustuttavaksi. Toteutettuja haastatteluita oli yhteensä 21 kappaletta (virkamiehet 9 kpl, kansanedustajat 4 kpl, toimittajat 3 kpl, TietoEnatorin asiantuntijat 6 kpl). Haastattelijana toimi tutkimuksen tekijä Sari Helisniemi ja sihteerinä eduskunnan tietohallintotoimiston suunnittelija Maija-Liisa Jääskeläinen. Haastattelut nauhoitettiin ja niistä kirjoitettiin muistiot. Muistion rakenne noudatti haastattelurunkoa. Haastattelujen pituus oli 1 – 1,5 tuntia. Haastattelujen aineisto käsiteltiin luottamuksellisesti, eikä yksittäisen haastateltavan mielipide ole jäljitettävissä. Haastattelut toteutettiin ajanjaksolla 09.11 – 20.12.2004.

- 3) Haastattelujen pohjalta täydennettiin monikanavaisten palvelujen kehittämisen viitekehystä, kuvattiin eduskunnan mahdollisuuksia monikanavaisten palvelujen hyödyntäjänä, laadittiin visio eduskunnan tulevaisuuden monikanavaisista palveluista sekä laadittiin tutkimuksen yhteenveto. Raportin sisältö ja johtopäätökset esiteltiin eduskunnan tietohallintotoimiston edustajille ennen raportin julkistamista. Saadun palautteen pohjalta raporttia parannettiin ja täydennettiin. Kuvassa 1 on kuvattu tutkimuksen eteneminen ja aikataulu.

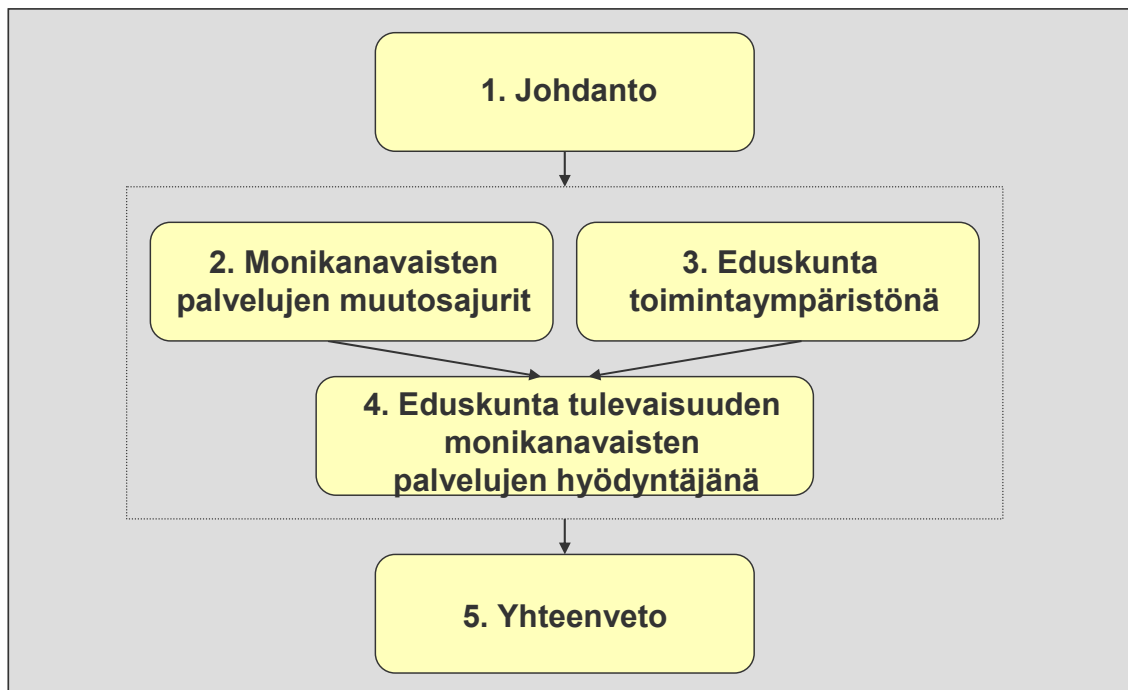


Kuva 1. Tutkimuksen eteneminen ja aikataulu.

1.3 Tutkimusraportin rakenne

Tämä tutkimusraportti koostuu viidestä käsittelyluvusta. Johdantoa seuraavassa luvussa kaksi tarkastellaan monikanavaisten palvelujen keskeisiä muutosajureita. Keskeiset muutosajurit ovat tietoyhteiskuntakehitys, digitaalinen vallankumous ja hype, toiminnan ja teknologian sulautuminen, tehokkuuden vaatimus, päätelaitteet ja monikanavaisuus. Lisäksi luvussa kaksi esitetään aiempien tutkimusten ja haastattelujen pohjalta laadittu monikanavaisten palvelujen tarkastelun viitekehys. Luvussa kolme

tarkastellaan eduskuntaa toimintaympäristönä, tehokkuuden luonnetta eduskuntatyössä, eduskunnan roolia avoimuuden ja demokratian edistäjänä. Lisäksi luvussa kuvataan eduskunnan teknologian ja monikanavaisten palvelujen kehitysaaltoja sekä jäsennetään ja analysoidaan eduskunnan lainsäädäntötyöhön liittyvää aineistoa. Luvussa neljä tarkastellaan eduskuntaa monikanavaisten palvelujen hyödyntäjänä. Luvussa kuvataan eri päätelaitteiden roolia ja palvelujen luonnetta. Lisäksi luvussa esitetään visio eduskunnan tulevaisuuden monikanavaisista palveluista. Luvussa viisi esitetään tutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset. Kuvassa 2 on kuvattu tutkimusraportin rakenne.



Kuva 2. Tutkimusraportin rakenne.

2. MONIKANAVAISTEN PALVELUJEN MUUTOSAJURIT

2.1 Tietoyhteiskuntakehitys

Maailmanlaajuisesti käynnissä olevalle muutokselle on luonteenomaista uusi globaali talous, teknologinen vallankumous sekä organisaatioiden verkostoituminen. Piilaakso on kuuluisin esimerkki tästä uudesta tietoyhteiskunnasta ja sitä pidetään koko murroksen mallina (Castells M. & Himanen P. 2001, s. 13). Castellsin ja Himasen (2001) mukaan on olemassa kolme hyvin erilaista taloudellisesti ja teknologisesti dynaamisista tietoyhteiskuntamallia. Piilaakson malli on markkinavetoinen ja avoin tietoyhteiskunta. Singaporen malli on autoritäärinen tietoyhteiskunta. Suomen malli on avoin ja hyvinvoinnille perustava tietoyhteiskunta. (Castells M. & Himanen P. 2001, s. 19 - 20). Castells & Himanen (2001) ovat tutkineet Suomen tietoyhteiskuntamallille ominaisia piirteitä. Suomen mallille on ominaista pyrkimys sisällyttää koko kansa tietoyhteiskuntaan sekä teknologian avulla edistää kansalaisten hyvinvointia. Lisäksi suomalaiselle tietoyhteiskunnalle on luonteenomaista, että se korostaa voimakkaasti sosiaalista näkökulmaa. Castellsin ja Himasen (2001) mukaan Suomen tietoyhteiskuntamallissa on haastavaa ajatus samanaikaisesta vahvasta teknologian, talouden ja sosiaalisuuden yhdistämisestä (Castells M. & Himanen P. 2001, s. 81).

Perinteisesti tietoyhteiskunnan kehittymistä kuvataan teknologiamuutosten ja talouskasvun näkökulmasta. Keskeisyydestään huolimatta teknologinen ja taloudellinen kasvu ovat vain yksi puoli tietoyhteiskuntaa. Tietoyhteiskunnassa on kyse erilaisten osavaikutusten aikaansaamasta kokonaisuudesta – dynaamisesta muutosprosessista (Heinonen S., Hietanen O., Kiiskilä K., Koskinen L. 2003, s. 21). Tietoyhteiskunnan kehittämisessä on kyse ennen kaikkea teknologian kehityksen sosiaalisesta vaikutuksesta sekä organisaatioiden ja kansalaisten pyrkimyksistä sopeutua teknologian aiheuttamiin muutoksiin. Tietoyhteiskunta on syntynyt ja vieläkin syntymässä vähitellen taloudellisen, poliittisen ja kulttuurisen globalisaation sekä informaatio- ja viestintätekniiikan vaikutuksesta (Heinonen et al. 2003, s. 21).

Eri määritelmiä ja kehityspolkuja tietoyhteiskunnasta on esitetty jo muutamia vuosikymmeniä. Tietoyhteiskunnan kehityspolkujen visiointi edellyttää, että tietoyhteiskuntaa tarkastellaan laaja-alaisesti eri näkökulmista. Esimerkiksi Frank Webster esittää teoksessaan "Theories of Information Society" (1995) viisi tietoyhteiskunnan näkökulmaa: teknologinen, taloudellinen, ammatillinen, spatiaalinen ja kulttuurinen. Tässä tutkimuksessa tietoyhteiskuntaa tarkastellaan seuraavien ulottuvuuksien näkökulmasta: teknologinen ulottuvuus, taloudellinen ulottuvuus, sijainnin ulottuvuus, kulttuurin ulottuvuus ja sosiaalinen ulottuvuus.

Teknologinen ulottuvuus. Tiedon digitalisoituminen on mahdollistanut informaatio- ja viestintäteknologian käytön kaikilla yhteiskunnan osa-alueilla. Digitaalisessa muodossa olevaa tietoa on helppo muokata, varastoida, jaella eteenpäin eri muodoissa ajasta ja paikasta riippumatta. Tietokoneiden, mobiilipäätelaitteiden ja digi-tv:n laajamittaisen käyttöönoton uskotaan muuttavan maailmaa samoin kuin sähkön ja höyrykoneen käyttöönotto ensimmäisen teollisen vallankumouksen yhteydessä. Tärkeimpiä informaatio- ja viestintäteknologian tulevaisuuden kehitykseen liittyvä kysymys on teknologian konvergenssikehitys. Nykyisin suuntauksena näyttäisi olevan teknologisten innovaatioiden yhdistäminen yhteen ja samaan mukana kannettavaan laitteeseen, jolla voidaan tehdä melkein mitä vain, missä vain ja milloin vain (Heinonen et al. 2003, s. 24). Tämä ei kuitenkaan ole ainoa mahdollinen kehityksen suunta. Voi käydä myös niin, että tuotekehitys kulkeekin suureen määrään erilaisia ja eri tarkoitukseen kehitettyjä erikoislaitteita (Heinonen et al. 2003, s. 24). Olennaista divergoitumiskehityksessä on, että päätelaitteet kommunikoivat tehokkaasti yhteen muiden laitteiden kanssa. Edellä mainitut kehityssuunnat eivät välttämättä ole toisiaan pois sulkevia kehityssuuntia. Tulevaisuuden suorituskykyiset laitteet mahdollistavat toimintojen yhdistämisen yhteen ja samaan päätelaitteeseen. Toisaalta aina on olemassa teknologiafriikkien joukko, joka haluavat tiettyyn käyttöön tarkoitettuja spesifikoituja laitteita eivätkä hyväksy laitteiden käytön ja ominaisuuksien suhteen kompromisseja.

Taloudellinen ulottuvuus. Tietoyhteiskunta voi olla myös ajatus yhteiskunnasta, jossa tietoteollisuudella ja tietotyöllä on merkittävä asema yhteiskunnan kansantaloudelle (Jaakonhuhta H. 1999, s. 409). Tietoyhteiskuntaan sisältyvän uuden talouden piti olla

uusi talousjärjestelmä, jossa ”vanhan talouden” lainalaisuudet eivät olisi enää voimassa: ei inflaatiota ja voimakasta talouden syklisyyttä. Vaikka uudessa taloudessa voidaankin erottaa aivan uusia piirteitä verrattuna vanhaan talouteen, talouden lainalaisuudet eivät ole muuttuneet. Uusi talous voidaankin tulkita vain keskustelun avuksena tietoyhteiskunnan talouden kehitykselle. Yhdysvaltalainen taloustieteilijä Jeremy Rifkin (2001) on esittänyt pidemmälle menevän näkemyksen talouden uusista rakenteista. Rifkinin mukaan koko länsimainen talousteoria on muuttumassa. Tavaroiden ja palvelujen sijaan tulevaisuudessa myydään yhä enemmän tarinoita. Tavoitteena on myydä vähän tavaraa, mutta kalliilla hinnalla ja hyvän tarinan avulla. Tavarann myynnin lisäksi keskitytään myymään tavaroihin liittyviä palveluja. Tällä tavalla kustannukset minimoidaan ja tulot maksimoidaan.

Taloudelliseen ulottuvuuteen sisältyy myös tuottavuuskäsite. Akateemisessa maailmassa puhuttiin vuosia sitten tuottavuusparadoksista. Teknologiaan ja tietotekniikkaan oli investoitu paljon ja teknologia ja tietotekniikka näkyi joka puolella. Sen vaikutukset eivät kuitenkaan näkyneet tuottavuustilastoissa. Yksi syy siihen oli, että 90-luvun puoliväliin saakka teknologiaa tuotiin olemassa olevien prosessien tueksi. On päivän selvää on, että olemassa olevien prosessien automatisoinnin tuottavuusvaikutus on marginaalinen. Sen sijaan viimeisen 10 vuoden aikana erityisesti yksityisellä sektorilla, mutta myös julkisella palvelusektorilla on kehitetty uusia toimintalogiikoita ja toimintaprosesseja. Teknologia ja tietotekniikka toimivat silloin mahdollistajana. Todellisten taloudellisten hyötyjen ja tuottavuushyötyjen toteutuminen edellyttää syvälle käyviä muutoksia toimintalogiikoissa ja toimintaprosesseissa. Tulevaisuudessa toimintalogiikoita ja toimintaprosesseja tullaankin tarkastelemaan Business to Business (BtoB), Business to Customer (BtoC) sekä Customer to Customer (CtoC) näkökulmasta. Monet tietoteknologian lähitulevaisuuden sovellutukset ja innovaatiot on helpompi ottaa käyttöön organisaatioiden välisinä palveluina (BtoB) kuin asiakkaille tarjottavina palveluina (BtoC) (Heinonen et al. 2003, s. 24).

Sijainnin ulottuvuus. Tietoyhteiskunta mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattoman kommunikoinnin. Tieto on vapaasti kaikkien saatavilla asuinpaikasta riippumatta. Jo rautateiden ja lennättimen yleistyttyä alettiin puhua maailman ”kutistumisesta”. Inter-

net, mobiilipäätelaitteet ja digi-tv merkitsevät ajan ja paikan merkityksen vähentymistä vieläkin enemmän. Ihmiset voivat elää ja olla paikoillaan ja tieto on se, joka liikkuu paikasta toiseen. Esimerkiksi erilaiset virtuaaliyhteistöt, virtuaalipalvelut sekä keskustelupaikat tekevät tiedon kulun helpoksi ja kustannustehokkaaksi. Tämä kehityssuunta on yksi merkki ihmisten toimintatapojen ja ajatusmallin muutoksesta. Verkostomaisessa ja virtuaalisessa organisoitumisessa henkilöt, pienet ja suuret organisaatiot kytkeytyvät toisiinsa projektiluontoisesti. Tehtävän tai projektin suorituksen jälkeen yhteenliittymä purkautuu ja järjestyy uudella tapaa uutta projektia varten. Virtuaaliset verkostot tulevat korvaamaan jäykät hierarkkiset organisaatiot, samanaikaisesti organisaatioiden sisä- ja ulkopuoliset rajat tulevat hämärtymään. Organisoititavoissa ja toimialarakenteissa tapahtuvat muutokset aiheuttavat muutoksia myös yhteiskunnan rakenteisiin ja poliittiseen järjestelmään. Tietoyhteiskunnassa sijainnin merkitys vähenee entisestään.

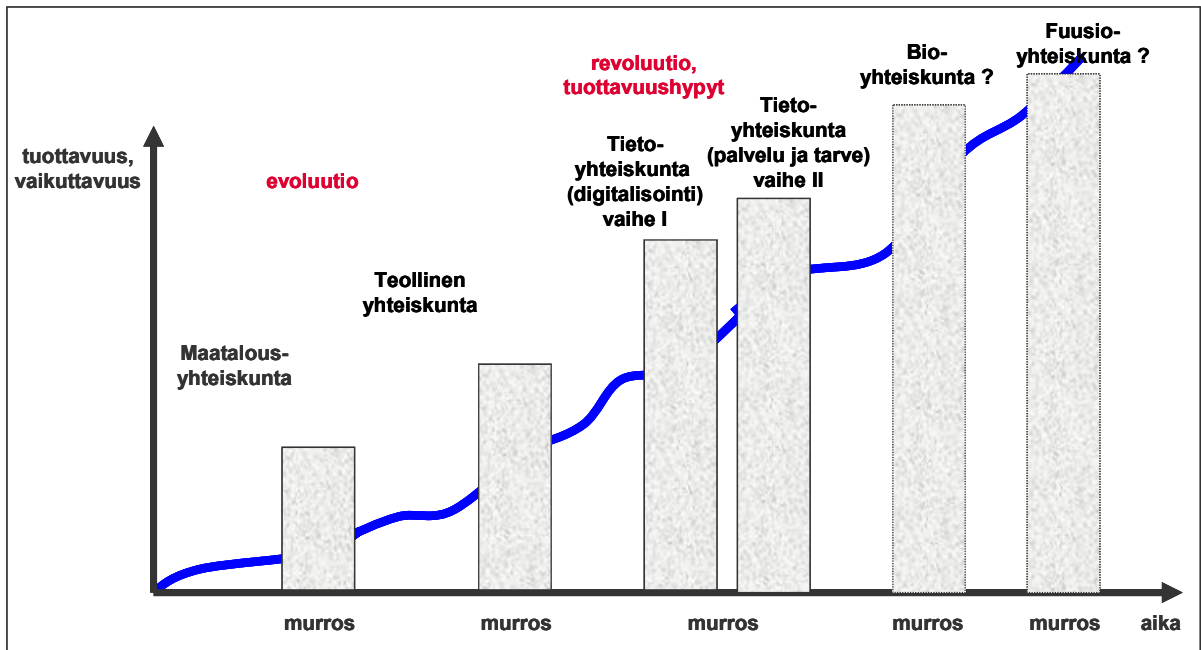
Kulttuurin ulottuvuus. Tämän päivän kulttuurinen ympäristömme tulvii informaatiota, tavalla jota ei aiemmin historiassa ole esiintynyt. Osasyynä tähän informaatiotulvaan on digitaalinen vallankumous, joka tekee informaation siirron ja loputtoman kopioinnin helpoksi ja halvaksi. Cronberg on todennut, että teknologinen determinismi ohjaa kulttuurin muutosta ja ihmisten käyttäytymistä (Cronberg T. 1997, s. 27). Teknologisella determinismillä tarkoitetaan tilannetta, jossa teknologiset ratkaisut ja tuotteet nähdään reaali maailman faktoina, joille emme voi mitään. Tällöin teknologia nousee kehitystä määräävään asemaan ja kansalaisten, yhteiskunnan sekä talouden on sopeuduttava teknologian tuomaan kulttuurilliseen muutokseen (Hoff J. 2000, s. 13). Tänä päivänä asia voidaan nähdä myös toisin. Tietotekniikkayritykset käyttävät runsaasti rahaa ja aikaa erilaisten kuluttajaryhmien, käyttökulttuurien ja palvelukonseptien kehittämiseen. Erilaiset kuluttajaryhmät muodostavat erilaisia käyttökulttuureita, joilla on erilaiset perustarpeet. Kuluttajilla on erilaiset tarpeet työssä, kotona ja vapaa-ajan harrastuksissaan. Käyttökulttuureita ovat muun muassa lapsiperheet, nuoret, sinkut, vammaiset ja vanhukset sekä erilaiset harrastusryhmät (Heinonen et al. 2003, s. 24). Tietoyhteiskunnan, teknologian ja palveluiden kehittämisen kannalta on tärkeää ymmärtää eri kuluttajaryhmät ja niiden käyttäytyminen (Heinonen et al. 2003, s. 24). Kulttuurin ulottuvuuden näkökulmasta tietoyhteiskunnan suurimmat vaikutukset

ovatkin teknologian mahdollistamat muutokset ihmisten käyttäytymiseen työ- ja arkielämässä.

Sosiaalinen ulottuvuus. Tietoyhteiskunnan sekä informaatio- ja viestintäteknologian kehittyemisellä on suuri vaikutus ihmisten sosiaaliselle kanssakäymiselle. Suurin osa ihmisistä kokee informaatio- ja viestintäteknologian kehityksen myönteisenä asiana, osa uhkana. He kokevat sen epäarvoistavan ja epäinhimillistävän yhteiskuntaa. Kyse on eriarvoisuudesta tiedon suhteen, joka voidaan määritellä eriarvoisuudeksi tiedon hankinnassa, hallinnassa, tietolähteiden käytössä ja kommunikoinnissa tietyssä yhteisössä. Informaatio- ja viestintäteknologian tuomat uudet mahdollisuudet eivät ole itsestään selvyiksi kaikille kansalaisille. Tätä ilmiötä kutsutaan digitaaliseksi kuiluksi. Laajasti määriteltynä digitaalinen kuilu tarkoittaa syvällistä eriarvoistumiskehitystä, jossa jotkut yksilöt, ryhmät, alueet tai kokonaiset kansakunnat ja maanosat jäävät tietoyhteiskunnan palvelujen ja mahdollisuuksien ulkopuolelle. Tämän vuoksi digitaalinen kuilu nähdään merkittävänä sosiaalisena ongelmana. (Heinonen et al. 2003, s. 24)

Tietoyhteiskuntakehitystä voidaan tarkastella myös jatkuvuus- ja vallankumousteorian näkökulmasta. Jatkuvuusteoriat korostavat yhteiskuntakehityksen jatkuvuutta ja tasaista kehittymistä; yhteiskunta kehittyy pienin askelin ilman suuria hyppäyksiä. Vallankumousteoriat korostavat tietoyhteiskunnan hyppäyksellistä ja vallankumouksellista kehittymistä. Tietoyhteiskunnan vallankumousteorioiden takana on oletus, että merkittävä teknologinen muutos aiheuttaa muutoksen yhteiskunnan rakenteessa tai perusluonteessa. Tunnetuin esimerkki vallankumousteoriasta on Tofflerin "aaltoteoria". Tofflerin aaltoteorian mukaan kehitys on kulkenut kolmessa aallossa: keräilyn ja maatalouden vaihe, teollisen tuotannon vaihe sekä vaihe, jossa tieto ja mentaalinen voima korvaavat fyysisen "lihasvoiman". Myös Manuel Castells kannattaa teossarjassaan "The Information Age" (1996–1998) tulkintaa, jonka mukaan muutos on vallankumouksellista. Castellsin mukaan yhteiskuntakehityksessä yksi vakaa tila vaihtuu nopean siirtymäkauden jälkeen uudeksi vakaaksi tilaksi. Tämän tulkinnan mukaan tietoyhteiskuntakehitys nähdään kehitysprosessina, jossa on sekä jatkuvuutta että tuottavuushyppyjä. Teknologian kehitys muuttaa yhteiskuntaa ja teknologia

tulee mahdollistamaan suuretkin tuottavuushypyt. Kuvassa 3 on havainnollistettu yhteiskunnan kehitystä.



Kuva 3. Tietoyhteiskunnan kehitys (mukaillen TietoEnatorin sisäinen aineisto, Mannermaa J. 2004 s. 56).

Yhteiskunta on kehittynyt maatalousyhteiskunnan ja teollisen yhteiskunnan kautta tietoyhteiskunnaksi. Periaatteessa on mahdollista, että maatalousyhteiskunta kehittyi suoraan tietoyhteiskunnaksi ilman välissä olevaa teollisuusyhteiskuntavaihetta (Heinonen et al. 2003, s. 29). Teollinen yhteiskunta sisälsi kaikki olennaiset maatalousyhteiskunnan elementit, kuten kyvyn tyydyttää ihmisten perustarpeet. Mutta teollisessa yhteiskunnassa oli myös paljon uusia ominaisuuksia, ennen kaikkea teollinen tavarantuotanto ja kulutus. Teollisessa yhteiskunnassa lihasvoimalla aikaan saatu tuottavuus muuttuu tietoyhteiskunnassa tiedon käsittelemiseksi, siirtämiseksi ja uuden tiedon luomiseksi (Heinonen et al. 2003, s. 29). Tietoyhteiskunta, johon parhaillaan sukellamme yhä syvemmillä, sisältää sekä maatalousyhteiskunnan että teollisen yhteiskunnan olennaiset piirteet ja sekä maatalous että teollisuus ovat itse asiassa tehokkaampia kuin koskaan ennen. Lisäksi tietoyhteiskunnassa on paljon uutta, kuten virtuaalimaailman tunkeutuminen yhä vaikuttavammaksi osaksi ihmisten työtä ja vapaa-aikaa (Mannermaa J. 2004, s. 53). Tietoyhteiskunta yleisenä määritelmänä on

yhteiskunnan vaihe, jossa suurin osa työssä käyvästä väestöstä saa toimentulonsa käsittelemällä tietoa aineen sijasta (Heinonen et al. 2003, s. 39). Tietoyhteiskunta voidaan määritellä myös yhteiskunnaksi, jossa tieto ja osaaminen ovat sivistyksen perusta sekä keskeisin tuotannontekijä ja informaatio- ja viestintätekniikka tukee laajasti yksilöiden, yritysten ja muiden yhteisöjen vuorovaikutusta, tiedon välittämistä ja hyödyntämistä sekä palveluiden tarjoamista ja niiden saavuttamista (Elämänlaatu, osaaminen ja kilpailukyky 1998, s.10).

Tietoyhteiskunnalle ei ole siis olemassa yhtä oikeaa määritelmää. Ilmeistä on kuitenkin, että kilpailukykyisen tietoyhteiskunnan kehittämisessä on otettava huomioon teknologinen, taloudellinen, sosiaalinen ja kulttuurillinen ulottuvuus. Kun lisäksi huomioidaan vielä julkishallinnon, yritysmaailman sekä kansalaisten vaatimukset ja odotukset, saadaan näistä elementeistä kilpailukykyisen suomalaisen tietoyhteiskunnan rakentamiseen tarvittavat keskeiset elementit. Kilpailukykyisen tietoyhteiskunnan tavoitteeksi voidaan kiteyttää se, että yhä suurempi osa digitalisoitavissa olevasta tuotannosta, jakelusta ja kuluttamisesta tapahtuu tulevaisuudessa verkossa. (Kuinka Suomesta tehdään kilpailukykyinen tietoyhteiskunta? 2002, s. 5).

Edellä olevan määritelmän perusteella tietoyhteiskunnan ensimmäistä vaihetta voidaan kutsua myös digitaaliseksi tietoyhteiskunnaksi. Digitaaliselle yhteiskunnalle on tyypillistä, että teknologia ja tekniset prosessit ovat tunkeutuneet syvälle eri yhteiskunnan sektoreille. TietoEnatorin toimitusjohtaja Matti Lehti luonnehti digitaalista tietoyhteiskuntaa Viestintäfoorumissa 20.11.2002 mm. seuraavasti: Digitaalisessa tietoyhteiskunnassa mikroprosessorit keskustelevat keskenään, digitalisoitavissa olevien palveluiden ja tuotteiden tuotanto- ja jakelu siirtyy verkkoon. Lisäksi Matti Lehti totesi, että verkossa liikkuvat tuotteet ja palvelut, eivät asiakkaat ja että tuottavuushyödyt syntyvät nopeudesta ja kustannuseduista. (M. Lehti, Viestintäfoorumi 20.11.2002)

Informaatio- ja viestintätekniologia on näin tietoyhteiskunnalle mahdollisuus, joka oikein hyödynnettynä tuottaa taloudellista hyötyä ja kilpailukykyä. Kilpailukykyyn ja tuottavuuden keskeiseksi kysymykseksi muodostuu, miten luodaan uudet informaatio- ja viestintäteknologiaa hyödyntävät toimintamallit. Tulevaisuudessa informaatio- ja vies-

tintäteknologia vaikuttaa kaikkiin palveluihin ja prosesseihin sekä mahdollistaa uusien digitaalisten palvelujen ja prosessien muodostamisen. Kehityksessä ei ole kyse pelkästään nykyisten palvelujen ja prosessien digitalisoinnista, vaan uusien innovatiivisten digitaalisten ja monikanavaisten palvelujen sekä prosessien kehittämisestä. Tätä kehityssuuntaa voidaan kutsua tietoyhteiskunnan kehityksen toiseksi vaiheeksi. Tietoyhteiskunnan painopiste muuttuu teknologian korostamisesta palvelu- ja tarvejohtoiseksi. Teknologiaa kehitetään edelleen, mutta olennaisempaa kuin teknologiset ratkaisut sinänsä ovat niiden tarjoamat palvelut ihmisille (Mannermaa J. 2004, s. 84).

Tämä palvelu- ja tarvejohtoinen kehitys on vasta hyvin alkuvaiheessa. Informaatio- ja viestintäteknologia-alan kypsyminen on edellytys jotta tietoyhteiskunnan palvelu- ja tarvejohtoinen kehitys voi kiihtyä. Informaatio- ja viestintäteknologiaa voidaan pitää palvelu- ja tarvejohtoisen tietoyhteiskuntakehityksen ajavana voimana. Sen pitää olla kypsää, jotta kehitys voi edetä laajalla rintamalla tehokkaasti joka puolelle. Väite siitä, että palvelu- ja tarvejohtoinen kehitys on vasta alkamassa, pätee erityisesti julkiseen sektoriin. Jos tarkastelee vaikka syksyllä 2004 pidettyjä kunnallisvaaleja, niin niiden yhdeksi pääteemaksi nousi julkisen sektorin palvelujen organisointiin liittyvä problematiikka. Tämä on yksi keskeinen palvelu- ja tarvejohtoisen kehityksen pääkysymyksistä: miten saadaan samalla resurssikäytöllä jaettavaa enemmän, tehokkuutta lisää ja palvelujen arvoketjuja pidemmäksi.

Edellä kuvatuille tietoyhteiskunnan kehityksen suurilla aalloilla on kolme merkittävää piirrettä. Ensimmäinen merkittävä piirre on se, että kehityksen tempo tiivistyy. Tuhansien vuosien mittaisesta agraariyhteiskunnasta siirryttiin yhteiskunnallisen murroksen kautta vain satojen vuosien mittaiseen teolliseen vaiheeseen. Tietoyhteiskuntavaihe jota nyt elämme kestää vain ehkä kymmeniä vuosia (Mannermaa J. 2004, s. 56). Toinen merkittävä piirre on määrällinen ja laadullinen emergenssi. Se tarkoittaa, että uusien yhteiskuntavaiheiden myötä tapahtuu aina tason nousua esim. globalisaatiossa, bruttokansantuotteessa, kompleksisuudessa ja muutosnopeudessa. Kolmas merkittävä piirre on, että kukin yhteiskuntavaihe sisältää edelliset vaiheet (Mannermaa J. 2004, s. 57). Tietoyhteiskunta sisältää kaikki olennaiset teollisen yhteiskunnan piirteet. Aineellisia tarpeita tyydyttävää tavarantuotantoa on vähintään yhtä paljon kuin

varsinaisessa teollisessa yhteiskunnassa. Tietoyhteiskunta on myös maatalousyhteiskunta, sillä ruokaa on tarjolla enemmänkin ja parempaa kuin maatalousvaiheen aikana (Mannermaa J. 2004, s. 57).

Tämän hetkisessä tietoyhteiskunnan toisessa vaiheessa pyritään alle 10 vuoden kuluessa viemään maksimiinsa kolme toisiinsa liittyvää vahvaa trendiä. Ensimmäinen vaihe on yksilön liikkuvuuden maksimointi. Toinen vaihe on aina yhteydessä kaikkeen. Kolmas suuri kehitystrendi on edellisiin nähden paradoksaalinen: pyritään siihen, ettei ihmisen tarvitsisi juuri koskaan lähteä mihinkään, vaan hän voisi hoitaa kaikki asiansa kotoaan nojatuolistaan käsin (Mannermaa J. 2004, s. 86).

Seuraava yhteiskunnallinen vaihe tietoyhteiskunnan jälkeen, bioyhteiskunta on jo horisontissa. Biotieteisiin pohjautuvasta bioteknologiasta on siis kehittymässä tieto- ja viestintäteknologian jälkeen seuraava olennainen teknologinen moottori yhteiskuntaan. Juuri tämän seikan vuoksi tietoyhteiskuntaa seuraavaa vaihetta voidaan kutsua bioyhteiskunnaksi. Bioyhteiskunta voidaan määritellä tietoyhteiskuntaa seuraavaksi yhteiskuntavaiheeksi, jolle leimaa-antavin uusi teknologia on bioteknologia ja sen sovellukset (Mannermaa J. 2004, s. 133). Bioteknologian sovellukset ovat leviämässä kaikkialle, sovellusmahdollisuudet ovat rajattomat ja eettinen keskustelu on vasta alkanut. Vuoteen 2020 mennessä bioteknologia tuottaa ihmisille enemmän muutoksia kuin mitä olemme kokeneet viimeisten miljoonan vuoden aikana. Bioteknologia tarkoittaa ihmisten teknologiaa, joka jäljittelee tai muuntelee luonnon miljoonia vuosia kestäneen evoluution kuluessa täydellistämiä prosesseja (Mannermaa J. 2004, s. 134).

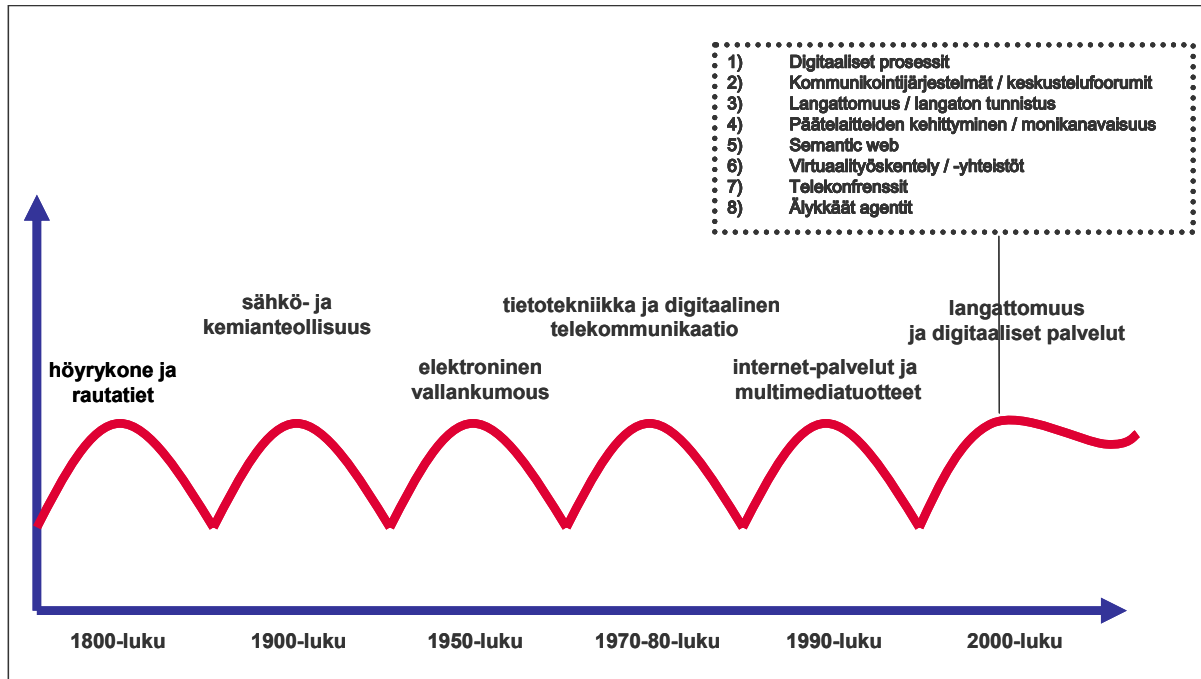
Bioyhteiskuntaa seuraavaa yhteiskuntaa voidaan kutsua fuusioyhteiskunnaksi. Se merkitsee ainakin kahta asiaa. Elämän biologisen muokkaamisen jälkeen seuraavaksi kehitysvaiheeksi voisi ounastella elämän aineetonta modifiointia, vielä pidemmälle vietyä ajatusten ja tunteiden muuntelua kuin mihin bioyhteiskunnassa on ylletty. Toiseksi kaikki edellä kuvattu toimii yhteydessä kaikkiin muihin. Esimerkiksi koneissa on eläviä elementtejä ja elävät oliot sisältävät erilaisia koneimplantteja. Fuusioituminen on jo toteutumassa oleva prosessi informaatio- ja viestintäteknologiassa. Tulevaisuu-

nessa samasta langattomasta laitteesta löytyy televisio, tietokone, internet, verkkoyhteydet ja puhelin.

2.2 Digitaalinen vallankumous ja hype

Edellisessä luvussa käsiteltiin tietoyhteiskunnan kehitystä laajemmasta näkökulmasta. Tässä luvussa tarkastellaan tietoyhteiskunnan kehitystä tekniikassa ja teknologiassa tapahtuneiden muutosten näkökulmasta. Digitaalista vallankumousta verrataan yleisesti höyrykoneen ja sähkön keksimiseen. Höyrykone ja rautatiet keksittiin 1800-luvun alussa. Höyrykoneen ja rautateiden keksimistä pidetään valtavana edistysaskeleena ihmiskunnan historiassa ja niitä voidaan pitää tekniikan ja teknologian kehittymisen lähtölaukauksena. Esimerkiksi rautateiden uskottiin tekevän tyhjäksi ajan ja paikan rajoitukset. 1800- ja 1900-luvun vaihteessa alkoi sähköteollisuuden kehittyminen. Silloin uskottiin, että höyrykoneen ja rautateiden lailla sähköteollisuus mullistaisi ihmiskunnan elämän. Elektroninen vallankumous alkoi 1950-luvulla ja siitä voidaan katsoa digitaalisen vallankumouksen alkaneen. Digitaalisella vallankumouksella tarkoitetaan 1950-luvulta alkanutta teknologian ja erityisesti informaatio- ja viestintäteknologian nopeaa ja edelleen jatkuvaa kehitystä. Digitaalista vallankumousta voidaan tarkastella kahdesta näkökulmasta. Ensimmäisen näkökulman mukaan teknologian kehityksen muutosvoimana on teknologian kehitys itseisarvona, toisin sanoen, teknologian keksimisen jälkeen sille keksitään käyttöä. Toisen näkökulman mukaan teknologian kehityksen muutosvoimana on ihmisten käyttäytyminen ja toimintatapa, joka ohjaa teknologian kehitystä. Edellä esitetyt näkökulmat eivät välttämättä ole toisiaan poissulkevia. Teknologian kehitys ja innovaatiotoiminta synnyttää jatkuvasti uusia ratkaisuja ja toimintoja. Suurin osa niistä on hyödyttömiä jopa haitallisia. Toisaalta, tarkkojen kriteereiden pohjalta valikoituvat ne uudet ratkaisut ja innovaatiot, jotka saavuttavat hyväksyttävän tason ja yleistyvät laajempaan käyttöön.

Digitaalinen vallankumous voidaan jakaa neljään kehitysaaltoon: elektroninen vallankumous, tietotekniikka ja digitaalinen telekommunikaatio, internet-palvelut ja multimediatuotteet sekä langattomuus ja digitaaliset palvelut. Kuvassa 4 on havainnollistettu digitaalisen vallankumouksen kehitystä.



Kuva 4. Digitaalisen vallankumouksen kehitys.

Seuraavaksi tarkastellaan digitaalista vallankumousta hieman tarkemmin. Nykyaikaisten tietokoneiden kehittyminen alkoi 1950-luvulla. Tästä lähtien mikroelektronisen teknologian kehitys on ollut huimaa. Mikroprosessorien kehitystä on kuvattu ns. Mooren lailla. Sen mukaan mikroprosessorien komponenttitiheys ja sitä myötä prosessointinopeus kaksinkertaistuu joka 18. kuukausi. Tähän päivään saakka kehitys onkin kulkenut tätä kaavaa noudattaen. Kehitystä ennustavan roolin lisäksi Mooren laki on myös kehitystä ajava voima. Laki on muodostunut käsitteeksi, jonka toteutumiseen panostetaan voimakkaasti mikroprosessoreita valmistavien yhtiöiden taholla (Luomala J., Heikkinen J., Virkajärvi K., Heikkilä J., Karjalainen A., Kivimäki A., Käkölä T., Uusitalo O., Lähdevaara H. 2001, s. 22).

Vielä 1950- ja 60-luvulla tietotekniikan kehityksen uskottiin yleisesti johtavan kohti entistä suurempia ja tehokkaampia tietokoneita. Historia näyttää kuitenkin aivan toisenlaisen kehityspolun. 1970-luvulla alettiin kehittää pienikokoisempia, halvempia ja henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitettuja tietokoneita. Pienkoneet halpenivat ja ne tulivat 70-luvulla yrityskäyttöön ja 80-luvulla pc:n kautta myös yksityishenkilöille. Viime vuosina tietokoneisiin on lisätty entistä monipuolisimpia ominaisuuksia. Tämä päivä-

nä tietokoneilla voi perinteisten tietokoneohjelmistojen lisäksi esimerkiksi kuunnella musiikkia, katsoa televisiota ja pitää videoneuvotteluja. Tietokoneiden kehitys on jatkunut siten, että nykyisin pöytäkoneiden lisäksi käytetään kannettavia tietokoneita ja PDA-laitteita. 1970 - 80 luvulla ryhdyttiin kehittämään myös langattomia puhelimia. Matkapuhelinten käyttö on viime vuosina levinnyt räjähdysmäisesti eri puolilla maailmaa. Matkapuhelimet ovat tänä päivänä muuttuneet multimediapuhelimeksi, jotka mahdollistavat äänen, datan ja kuvan välittämisen.

Internetistä puhuttaessa unohdetaan usein sen perusta. Internetin kehittelyn lähtökohdat ovat olleet alkujaan sotilaalliset. Vähitellen internet kehittyi tietoyhteiskunnan yhteydenpidon kanavaksi. 1990-luvulla sen käyttö on laajentunut huomattavasti etenkin World Wide Webin myötä. Aluksi organisaatiot kehittivät selainpohjaisia internet-sovelluksia lähinnä viestintää varten. Seuraavassa vaiheessa selainpohjaiset internet-sovellukset mahdollistivat yksisuuntaisen interaktiivisuuden. Tämän jälkeen kehiteltiin internet-sovelluksia, jotka mahdollistivat kaksisuuntaisen interaktiivisuuden. Tänä päivänä kehitetään jo selainpohjaisia sovelluksia, jotka mahdollistavat monimutkaisten transaktioiden hallinnan sekä itsepalveluun pohjautuvan sähköisen asiainnin.

Edellä on kuvattu lyhyesti digitaalisen vallankumouksen historiallinen kehitys. Digitaalinen vallankumous on kestänyt vasta noin 30 - 40 vuotta edellisten vallankumousten kestäessä noin 100 vuotta. Ilmeiseltä näyttää, että digitaalinen vallankumous tulee jatkumaan voimakkaana ja kehityksen vauhti vain kiihtyy tästä eteenpäin. Seuraavaksi esitetään arvioita mahdollisista kehityssuunnista. Osa kehityssuunnista on jo olemassa ja kysymys onkin niiden jatkokehittämisestä ja käytön laajentamisesta. Tässä yhteydessä on esitetty tämän tutkimuksen kannalta olennaisia kehityssuuntia. Esimerkiksi Mannermaa J. (2004) on esittänyt laajemminkin arvioita tietoteknologian kehityksestä aina vuoteen 2020 saakka.

Langattomuus, langaton tunnistus, paikannus ja monikanavaisten palveluiden kehitys vaikuttavat oleellisesti kaikkien toimialojen ja yhteiskunnan eri sektoreiden kehitykseen sekä ihmisten elämään ja toimintatapoihin. Alan kehityksen keskeinen ongelma on käyttäjien todellisten tulevaisuuden tarpeiden tunnistaminen ja ennakointi. Ne si-

sällöt ja palvelut, joista ihmiset ovat valmiita maksamaan, ratkaisevat tulevaisuuden menestyksen. Viimekädessä kuluttajat päättävät langattomien palveluiden käyttöasteen ja hintatason.

Teknologian tuoma riippumattomuus ajasta ja paikasta lisää monikanavaisten palvelujen toteuttamista sekä mahdollistaa toimintaprosessien ja teknologian sulauttamisen toisiinsa. Teknologian merkitys toimintaprosessien uudistamisessa ja tehokkuuden lisäämisessä kasvaa voimakkaasti. Teknologia sulautuu lähes kaikkiin laitteisiin, joista tulee saumattomasti yhteen toimivia ja helppokäyttöisiä. Tulevaisuudessa koneet ja laitteet keskustelevat keskenään ja hoitavat automaattisesti sekä organisaatioiden sisäisiä prosesseja että myös organisaatorajojen ylittäviä prosesseja. Lisäksi esimerkiksi asiantuntijajärjestelmiä tullaan hyödyntämään rutiininomaisten prosessien suorittamisessa. Tämän kehityssuunnan uskotaan lisäävän merkittävästi tuottavuutta. Tuottavuutta ja tehokkuutta lisäävät myös henkilökohtaiset kommunikointijärjestelmät, virtuaalista työskentelyä tukevat järjestelmät, nettikonferenssit ja keskustelufoorumit. Tällä hetkellä yhteiskunnassamme on selkeä sosiaalinen tilaus uusille kommunikaatiotavoille ja virtuaalisille ryhmätyöskentelymuodoille.

Internet on kehittymässä keskeiseksi palvelujen jakelukanavaksi. Semanttisen webin arvellaan olevan seuraavan viiden vuoden aikana suuri kehitysalue. Semanttisen webin eli älykkäiden verkkopalveluiden rakennustyö on käynnissä maailmanlaajuisesti. Semanttisen webin odotetaan kehittyvän yhtä tärkeäksi innovaatioksi kuin mitä Internetin kaupallistuminen 1990-luvun puolessavälissä oli. Vuodesta 2005 eteenpäin Internetin kehittäjä Tim Berners-Lee ja World Wide Web -konsortio odottavat semanttisen webin alkavan jo korvata nykyistä Internetiä. Tavoitteena on rikastaa verkkosivustoja semantiikan keinoin sekä kehittää webin dynaamisuutta. Web palvelut, www:n yleinen kehitys sekä semanttisen webin kehitys tähtäävät kaikki ”älykkään verkon” kehittämiseen. Tulevaisuudessa älykkäät ohjelmistoagentit suodattavat ja hakevat tietoja käyttäjien määritysten mukaisesti. Semanttisen webin lisäksi internet- ja verkkopalveluiden kehittämisessä korostuu itsepalveluina tarjottavien palvelujen merkitys sekä organisaatorajojen ylittävät digitaaliset palveluprosessit. Lisäksi nykyisten tietojärjestelmien ja uusien internet-palveluiden yhdistelmät tulevat kasvamaan. Organisaatioiden nykyisiä tietojärjestelmiä on voitava yhdistää internet-verkkopalveluihin ja

uusia digitaalisia palveluja on voitava integroida vanhoihin tietojärjestelmiin. (Oesch K., Varesmaa A., Nummenpää A., Vuorimaa P. 2003, s. 8 - 9). Internetin kehityksestä on esitetty myös kriittisiä arvioita. Internetiä pidetään toimintaympäristönä haavoittuvana ja ”avoimen internetin” häviämisestä onkin esitetty eriasteisia olettamuksia. Tämän vuoksi informaatio- ja viestintäteknologian kehitystä on tarkasteltava kaikkien saatavilla olevien päätelaitteiden ja kanavien näkökulmasta.

Yhä suurempi osa tiedosta tulee tulevaisuudessa olemaan jatkuvasti verkossa eri päätelaitteiden kautta noudettavissa. Monikanavaisten palvelujen kehittämiseen liittyviä keskeisiä kysymyksiä ovat: Millainen käytön luonne eri päätelaitteilla on? Miten eri aineistot soveltuvat eri päätelaitteisiin? Mitkä palvelut tarjotaan missäkin päätelaitteessa ja kanavassa? Miten palvelut tarjotaan eri päätelaitteissa ja kanavissa eri käyttäjäryhmille? Tulevaisuudessa digitaaliset palvelut tarjotaan käyttäjille ajasta ja paikasta riippumatta tilanteeseen sopivan päätelaitteen ja kanavan kautta. Internet, langaton media (kännykkäsovellukset) ja digitaalinen televisio ja niiden yhdistelmät näyttävät suuntaa teknologia-alustan kehityksessä vuosina 2002–2010. Eri päätelaitteet pitävät sisällään esimerkiksi television, puhelimen ja vuorovaikutteisen videolähetysmahdollisuuden. Lisäksi kotiin voi tulla myös viihdekeskus, joka yhdistää interaktiivisen television, puhelimen ja tietokoneet ominaisuudet.

Maailmanlaajuinen digitaalisen tietoyhteiskunnan ja digitaalisten palvelujen vallankumous on ollut käynnissä jo useamman vuoden ajan. Tätä kehitystä on hidastanut kuitenkin vuosituhannen vaihteessa tapahtunut ICT-kuplan puhkeaminen. ICT-alan yritykset lupasivat asiakkaille nopeita ja helppoja digitaalisten palvelujen ratkaisuja. Tuloksena oli kuitenkin keskeneräisiä palveluja, joiden korjaamiseen organisaatiot joutuivat käyttämään paljon aikaa ja rahaa. Tätä vuosituhannen vaihteeseen ajoittunutta ICT-yritysten kulta-aikaa kutsuttiin yleisesti termillä hype. Hypessä oletettiin että ihmiset käyttäytyvät tietyllä tavalla ja teknologiaa sovellettiin sen mukaisesti. Käytävä teknologia ei ollut riittävän kypsää ja ihmisten käyttäytyminen ei ollut oletuksenmukaista. Tapahtui hypen romahdus. Hypen romahdus loi epäluulon koko teknologia-alan kehitystä kohtaan. Viimeiset viisi vuotta on ollut ”hypekrapulan” aikaa ja organisaatiot ovat keskittyneet trimmaamaan omaa toimintaansa. Tällä hetkellä on

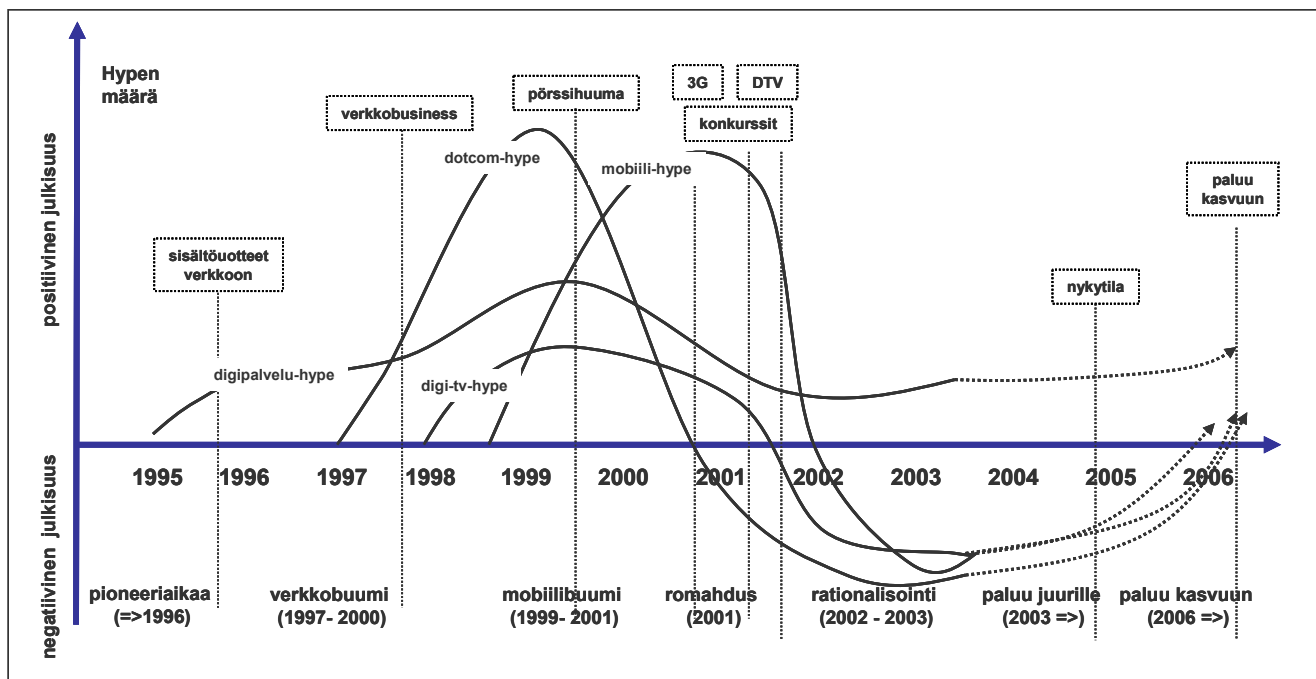
nähtävissä, että suunta on kääntynyt ja seuraavat 5-10 vuotta mennään innovaatioiden sekä voimakkaan kasvun ja kehityksen aikaa.

Hype voidaan jakaa neljään eri osioon: 1) Digitaaliset palvelut-, 2) dotcom-, 3) mobiili- ja 4) digi-tv hypen. Digitaaliset palvelut-hypellä tarkoitetaan organisaatioiden verkkopalvelujen kehittämisestä, sähköistä asiointia sekä itsepalvelua. Dotcom-hypellä tarkoitetaan kuluttajavetoisten verkkokauppojen perustamisintoa ja siihen liittyviä odotuksia. Mobiilihypellä tarkoitetaan mobiilipalvelujen suunnittelua ja kehittämistä. Digi-tv-hypellä tarkoitetaan interaktiivisten palveluiden suunnittelua digi-tv-ympäristöön. (Pelkonen T., Kallio J., Orava J., Paloheimo T., Pulkkinen M., Pyyhtiä K., Tinnilä M. 2003, s. 19)

Dotcom-yritykset olivat siis verkkokauppaan erikoistuneita, riskirahoitteisia, pääosin kuluttajasektorille suuntautuneita yrityksiä. Suomeen tämä trendi tuli vuoden 1999 loppupuolella. Suomen hypen merkittävin aalto koettiin kevään 2000 ja kesän 2001 välisenä aikana. Tuolloin oli jo näkyvissä dotcom-yritysten romahdus. Tällöin mobiiliteknologiaa ja -sovelluksia suunnitelleet yritykset olivat kasvussa. Mobiiliyritysten myötä Suomen pienyrityksiin virtasi ulkomaista pääomaa ja yritykset ponnistelivat omien sovellustensa saamiseksi kansainväliseen jakeluun. Tämä toisen aallon hype, edeltäjänsä tavoin, ei kuitenkaan saavuttanut tavoitteitaan. Syksyllä 2001 myös moni mobiiliyritys ajautui rahoituskriiseihin. Tällöin koettiin myös alan ensimmäiset konkurssit. Lisäksi oli nähtävissä, että 3G ennusteet eivät toteutuisikaan kesän 2000 ajatusten mukaisina. (Pelkonen T. et al. 2003, s. 19)

Suomalainen digitaalinen televisiotoiminta alkoi 27. elokuuta 2001. Lanseeraus osui pahimpaan mahdolliseen aikaan ja sen jälkeinen arki oli kova: Koulukanava ja Canal+ luopuivat luvistaan joulukuussa 2001. Wellnetin lupa raukesi 2002. Suomi oli maailman ensimmäinen maa, joka valitsi digi-tv:n ohjelmistorajapinnaksi MHP-standardin (Multimedia Home Platform). Markkina-alueemme on kuitenkin pieni laitevalmistajien näkökulmasta ja MHP-standardi ei ole kehittynyt sille tasolle, mitä vuonna 2000 ja digi-tv:n julkistusajankohtana oletettiin. Osittain tästä syystä ja osittain yleisen ICT-sektorin taantumisen myötä Suomen digi-tv-markkinat ovat kehittyneet odotettua verkkaisemmin. Toisaalta sovittimien hankinta-tahti on noudattanut yleistä

innovaation omaksumistahtia ja kevästä 2003 alkaen se on kiihtynyt. (Hintikka K. A. 2003, s. 9). Lokakuussa 2004 digi-sovittimia oli 516 000 kotitaloudessa. Joulumyyntiin uskottiin lisäävään digi-sovittimien määrää vielä noin 100 000 – 200 000 kappaaleella. Kuvassa 5 on havainnollistettu hypen kehitystä ja ICT-kuplan puhkeamista.



Kuva 5. Hype kehitys ja ICT-kuplan puhkeaminen (Pelkonen T. et al. 2003, s. 19).

Hype tuli, oli ja meni. Ajanjaksoon liittyy kuitenkin neljä mielenkiintoista näkökulmaa. Ensiksi hypen ansiosta teknologiaan liittyvät asiat nousivat ylemmän johdon tietoisuuteen ja digitaaliset toimintamallit (palvelut ja prosessit) tulivat jäädäkseen. Tulevaisuudessa digitaaliset palvelut ja prosessit toteutetaan monikanavaisesti ja asiakas voi halutessaan hoitaa ne itsepalveluna. Toiseksi, digitaalisilla ja monikanavaisilla palveluilla haetaan selkeästi lisäarvoa, tuottavuutta ja tehokkuutta. Digitaalisten palvelujen ja prosessien avulla tullaan keventämään toimintaprosesseja. Tämä mahdollistaa palvelutuotannon tuottavuuden sekä laadun parantamisen. Kolmanneksi, ICT-kuplan puhkeaminen selkeytti toimialaa ja jopa vääristynyttä kilpailua. Tämä mahdollistaa hengissä selvinneille yrityksille mahdollisuuden kehittää digitaalisten palvelujen konseptiaan pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti. Neljänneksi, ICT sektorin kehityksen kannalta on tärkeää, että uusia hypeaaltoja syntyy tasaisin väliajoin, sillä hypeaallot vetävät koko alan kehitystä eteenpäin.

2.3 Toiminnan ja teknologian sulautuminen

90-luvun puoliväliin saakka teknologiaa hyödynnettiin olemassa olevien toimintatapojen ja prosessien tukena. Olemassa olevien toimintatapojen ja prosessien automatisoinnin tuottavuusvaikutukset ovat marginaaliset. Tämän vuoksi tavoitteena on oltava uusien ja jopa radikaalienkin toimintatapojen ja prosessien kehittäminen. Viimeisen 10 vuoden aikana erityisesti yksityissektorilla on kehitetty uusia toimintatapoja ja prosesseja. Globalisaation aiheuttama kilpailun kiristyminen on pakottanut yksityisen sektorin kehittämään omaa toimintaansa. Tällä hetkellä myös julkisella sektorilla on käynnissä laaja toimintatapojen ja prosessien kehittämisen aikakausi. Julkisen sektorin kehitys on edennyt hitaammin ja yksi syy siihen on maksavan asiakkaan ohjauksen puuttuminen, käytettävissä on vain hallinnon ohjaus. Toimintatapojen ja prosessien kehittämisen kannalta olisi tärkeää, että prosesseille olisi nimetty omistajaorganisaatiot ja kehitystä ohjattaisiin esimerkiksi resurssien jakoa kohdentamalla.

Julkisen hallinnon tuottavuuden parantamisen keskeisiä kysymyksiä on, miten luodaan uudet teknologiaa hyödyntävät toimintatavat ja prosessit. Kehitys vie oman aikansa ja voidaankin olettaa, että toimintaprosessien ja rakenteiden uudistaminen sekä asiointitottumusten muuttaminen vie 10 – 15 vuotta (Kohti verkkoasiointia ja e-hallintoa, s. 2). Pidemmällä aikavälillä teknologia tulee koskettamaan jollakin tavalla kaikkia palveluja synnyttäen myös monia täysin uusia palvelumalleja. Hallitus on omassa toimenpideohjelmassaan todennut, että teknologiaa tullaan hyödyntämään tehokkaasti toiminnan uudistamisessa. Teknologia on kuitenkin vain muutoksen mahdollistaja. Toimintatavoissa ja toimintaprosesseissa tapahtuvat suurimmat muutokset eivät välttämättä johdu teknologian kehityksestä. Suurimmat muutokset tapahtuvat palvelujen organisointitavoissa ja toimialarakenteissa. Hallitus on todennut myös, että palveluprosessit tullaan uudistamaan asiakas- ja palvelulähtöisesti ja tuottavuuden edellyttämät rakenteelliset muutokset tullaan toteuttamaan. Tämä edellyttää muutoksia sekä yhteiskunnassa että poliittisessa järjestelmässä. Tarvittavat muutokset vaativat aikaa. Siitä syystä kehitys on edennyt hitaasti ja on vasta alkuvaiheessa.

Toimintatapojen ja toimintaprosessien uudistamiseen kehitysnopeuteen vaikuttaa kaikkein eniten se kuinka paljon siihen liittyy vastavoimia eli kannibalismia. Hyvin vaikeaa on uudistaa toimintatapoja ja prosesseja jos joudutaan tuhoamaan ensin jotakin vanhaa jotta kehitys olisi mahdollista. Tämä johtuu siitä, että kehitysvaiheessa vanha toiminta tuhoutuu nopeammin kuin uutta pystytään synnyttämään tilalle.

Teknologia ja sen nopea kehitys ovat muuttaneet jo nyt paljon elämäämme. Suomalaiset käyttävät internetiä, matkapuhelimia ja näiden tarjoamia uusia palveluita ennakkoluulottomasti ja laajasti. Mm. tilastokeskuksen tutkimukset osoittavat, että suomalaisten enemmistö on siirtynyt tieto- ja viestintätekniikan käyttäjiksi hyvin nopeasti viimeisten viiden vuoden aikana. Tämä on asettanut aivan uuden haasteen myös julkisen hallinnon toiminnan kehittämiseksi. Kansalaiset ovat vaatineet myös julkishallinnolta digitaalisia ja monikanavaisia palveluita. Tämän vuoksi julkishallinnon toimintaprosesseja ja palveluiden tuotanto- ja jakelukanavia kehitetään ja uudistetaan jatkuvasti. Syntyy uusia tapoja toimia, tapoja jotka muuttuvatkin kehittyessään.

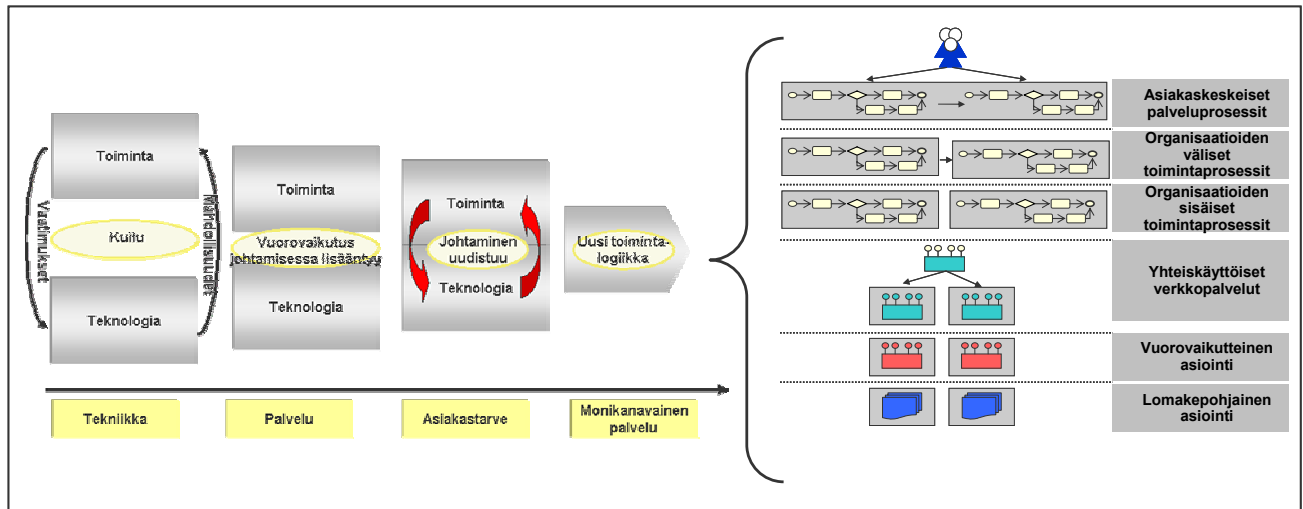
Aiemmin vallitsevan käsityksen mukaan jokaisen organisaation täytyi laatia oma e-strategiansa. E-strategian tehtävänä oli auttaa organisaatiota kehittämään hallitusti teknologiaa hyödyntäviä toimintatapoja. Tänä päivänä teknologian tehokas hyödyntäminen edellyttää, että toiminnan ja teknologian kehitystä johdetaan samanaikaisesti. Toiminnan ja teknologian sulautuminen asettaa myös uusia haasteita johtamiselle. Yksi keskeinen johtamiseen liittyvä näkökulma on toiminnan muutosympäristön luonne, toisin sanoen, onko organisaatio radikaalissa murrosvaiheessa vai evoluutionaarisessa muutosvaiheessa. Radikaaliselle murrosvaiheelle on tyypillistä, että ollaan uudistamassa organisaation toiminnan kannalta keskeistä toiminnallisuutta tai järjestelmää. Evoluutionaarisessa muutosvaiheessa toimintaympäristö on stabiilimpi ja kehitys etenee pienin askelin. Toinen keskeinen näkökulma on teknologia-alan voimakas polarisoituminen. Tämä tarkoittaa sitä, että johtamisen näkökulmasta 80 prosenttia on kustannustehokkuutta edellyttäviä peruspalveluja ja järjestelmiä jotka edellyttävät tiukkaa johtamisotetta. Lopuilla 20 prosentilla teknologiaan liittyvistä asioista on voimakas strategiakytkös ja niille on asetettava selkeä arvonluontitavoite. Nämä asiat vaativat moniulotteisempaa johtamisotetta. Kolmas keskeinen näkökulma on tekno-

logiakustannusten taso. Tässä näkökulmassa kysymys on teknologian arvoketjun tehokkuudesta, kuinka paljon tehdyillä panostuksilla saadaan lisäarvoa toiminnalle.

Toiminnan ja toimintaprosessien uudistamisen tavoitteena on pitkien arvoketjujen luominen. Tällöin ihmiset joutuvat puuttumaan vähän rutiininomaisten tehtävien suorittamiseen. Teknologian tuomat mahdollisuudet ja rajoitteet huomioidaan jo toimintaprosessien kehittämisen alkuvaiheessa. Tavoitteena on hyödyntää parhaita käytäntöjä (best practise) esimerkiksi soveltamalla ja edelleen kehittämällä prosesseja yli toimialarajojen. Tulevaisuudessa prosessien kehittämisen lähtökohtana ei voi olla se, että tehdään teoreettisesti paras mahdollinen prosessi. Tämä on lähestymistapana iso muutos. Kysymyksen asettelun tulisikin olla, kuinka paljon lisäarvoa saavutetaan sillä, että räätälöidään prosesseja eikä sovelleta parhaita käytäntöjä yli toimialarajojen. Myös julkinen hallinto on huomionnut tämän kehityssuunnan omassa toiminnassaan standardoimalla poikkihallinnollisesti esimerkiksi ERP-järjestelmiään.

Digitaalisia toimintaprosesseja kehitettäessä on harkittava tarkasti mitä palveluja kannattaa tai on mahdollista digitalisoida ja kuinka pitkälle toimintaprosessit voidaan digitalisoida. Toimintaprosessien ja palvelujen kehittämisen lähtökohtana on oltava lisäarvon tuottaminen, koska sen pohjalta palveluiden käyttäjät viime kädessä päättävät käyttävätkö he digitaalisia vai perinteisiä palvelukanavia. Julkishallinnon digitaalisten palvelujen käyttäjille tarjoama lisäarvo on esimerkiksi asiakkaan vaivannäön väheneminen, ajan tai kustannusten säästö, palvelun parempi laatu tai vaikutusmahdollisuuksien lisääntyminen. Itse asiassa digitalisoidun palvelun olisi tuotettava lisäarvoa käyttäjille jopa enemmän kuin perinteinen palvelu. Toimintaprosessien ja palvelujen digitalisoinnin onnistumisen kannalta keskeinen kysymys on, mitkä toimintaprosessit ja palvelut digitalisoidaan ensimmäiseksi ja miten ne tarjotaan palvelujen käyttäjille. Lähtökohtana tulisi olla ne palvelut ja tilanteet, joissa asiointimäärä ja tiheys ovat suuria tai palveluprosessi sisältää runsaasti rutiiniluonteisia tehtäviä ja vaiheita. Palvelujen digitalisointi lisää virastojen kustannustehokkuutta vapauttaen henkilöresursseja asiakastyöhön ja tuottaa siten selvää säästöä. Itse kehittämistyö tapahtuu vaiheittain ja siirtyminen vaiheesta toiseen tapahtuu sen mukaan, kuinka konkreettista hyötyä asiakkaalle halutaan tarjota tai kuinka vaikeaa palvelu on toiminnallisesti

toteuttaa. Mitä suurempaa lisäarvoa halutaan, sitä monimutkaisempia ja toiminnallisesti sekä taloudellisesti vaativimpia ratkaisut ovat. Kuvassa 6 on havainnollistettu teknologian ja toiminnan sulautumista sekä digitaalisten palveluprosessien ja monikanavaisten palvelujen kehityspolkua.



Kuva 6. Teknologian ja toiminnan sulautuminen ja digitaalisten palveluprosessien ja monikanavaisten palvelujen kehityspolku (mukaillen TietoEnatorin sisäinen aineisto).

Ensimmäinen kehitysvaihe on lomakepohjainen asiointi. Lomakkeet ovat määrämukaisia asiakirjoja, jotka on suunniteltu viranomaisten päätöksenteon tueksi. Lomakkeissa olevat tiedot voidaan viedä virastojen taustajärjestelmiin, joissa ne käsitellään ja säilytetään. Julkishallinnon kansalaisille tarjoama aineisto ja lomakkeet on saatavilla portaalissa. Portaali on palvelun tarjoajista, käyttäjistä ja organisaatioista koostuva palvelu. Julkishallinnon portaalien tavoitteena on koota julkishallinnon palvelut yhdeksi toimivaksi kokonaisuudeksi ja tarjota ne asiakastarpeiden pohjalta. Portaalissa olevat aineistot ja lomakkeet sijaitsevat niiden ensisijaisessa tuottamispaikassa, ne vain välitetään kansalaisille ja organisaatioille portaalin kautta. Portaalien navigointihierarkia on jäsennetty kohdealueiden luonnollisen hierarkian mukaan. Toinen kehitysvaihe on vuorovaikutteinen asiointi. Julkishallinnon aineistojen ja passiivisten lomakkeiden lisäksi portaalissa on saatavissa vuorovaikutteista palvelua. Lomakkeissa olevat tiedot tallennetaan taustajärjestelmiin. Taustajärjestelmiin tallennetun tiedon pohjalta voidaan lähettää kansalaisille päätökset viranomaisten ratkaisuista. Vuoro-

vaikutteiset palvelut kokoavat ja jalostavat tietoa sekä tarjoavat kansalaisille ja julkiselle hallinnolle vuorovaikutuskanavan. Kolmas kehitysvaihe on viranomaisten yhteispalvelut. Viranomaisten yhteispalvelujen sisältömäärän kasvu antaa periaatteessa mahdollisuuden palvella kansalaisia, julkishallinnossa työskenteleviä ja erilaisia kansalaisryhmiä laajalti. Palveluissa olevien valtavien tietomäärien erilaiset organisointitavat, monimutkaiset hakupolut ja heterogeeniset hakutekniikat vähentävät ja hankaloittavat kuitenkin palvelujen käyttöä. Viranomaisten yhteispalvelujen kehittyminen edellyttää kohdealueiden käsitteiden ja metatietojen yhtenäistämistä. Neljäs kehitysvaihe on virastojen sisäisten prosessien määrittely. Todelliset hyödyt niin kansalaisille kuin organisaatioillekin saavutetaan vasta, kun palveluprosessit on uudistettu, digitalisoitu ja integroitu taustajärjestelmiin. Prosessien digitalisointi ei ole mahdollista, jos ne eivät ole integroitavissa taustajärjestelmiin. Tämän jälkeen toimintaprosessit linjaavat digitaalisten ja monikanavaisten palvelujen kehittämistä. Viides kehitysvaihe on palveluprosessien integrointi yli organisaatorajojen. Digitaaliset ja monikanavaiset palvelut on saatavilla joustavasti yli hallinnon rajojen yli. Tällöin voidaan puhua poikkihallinnollisista toimintaprosesseista ja palveluista. Prosessien digitalisointi edellyttää toimialakohtaisten ratkaisujen kokonaisvaltaista kehittämistä. Prosessit pitää olla sekä organisaatioiden sisäpuolella että ulkopuolella digitalisoitu ennen kuin todellisia hyötyjä voidaan saavuttaa. Tällöin digitaaliset ja monikanavaiset palvelut voidaan tuottaa yhteisesti ja kustannustehokkaasti. Tämä edellyttää kuitenkin julkishallinnon organisaatioiden voimakasta yhteistyötä ja yhteisiä kehityshankkeita. Yhteistyö on julkisen hallinnon organisaatioille iso haaste. Kuudes kehitysvaihe on asiakaskeskeiset palveluprosessit. Digitaaliset ja monikanavaiset palvelut rakennetaan todellisten asiakastarpeiden pohjalta. Tämä tuottaa parhaimmillaan uudenlaisia käyttäjälähtöisiä palveluja, yhdistelee toisiaan täydentäviä palveluja sekä antaa asiakkaille uudet mahdollisuudet vaikuttaa toimintaprosesseihin ja palvelujen sisältöön. Tavoitteena on julkishallinnon palvelujen yhden luukun periaate, missä kansalaiset voivat käyttää palveluita ajasta ja paikasta riippumatta. Tämän tavoitteen täyttyminen edellyttää kansalaisten tarpeiden selvittämistä sekä julkishallinnon organisaatioiden saumatonta yhteistyötä ja sitoutumista yhden luukun periaatteeseen.

2.4 Tehokkuuden vaatimus

Uusien julkisten palvelutarpeiden ja henkilöstömäärän supistumisesta huolimatta merkittäviä uusia taloudellisia resursseja julkiseen palvelutuotantoon ei ole nähtävissä. Julkisen sektorin henkilöstö vaihtuu ikärakenteen muutosten vuoksi. Arvioiden mukaan kunnallishallinnon henkilöstöstä siirtyy seuraavan 10 vuoden aikana eläkkeelle 130 000 työntekijää. Vastaavasti valtion henkilöstöstä poistuu vajaat 60 000 henkilöä eli lähes 50 prosenttia joko eläköitymisen tai muiden sektorin palvelukseen siirtymisen seurauksena. Palvelujen tarve, niiden painopisteen muutos ja henkilöstön vaihtuvuus edellyttävät nykyisten toimintaprosessien parantamista, uusien toimintamallien kehittämistä ja hallinnon tuottavuuden ja tehokkuuden lisäämistä. Palvelujen ja resurssien tulevista muutospaineista huolimatta julkinen sektori ei ole vielä riittävästi tarttunut informaatio- ja viestintäteknologian mahdollisuuksiin. Tiivistäen voidaan todeta, että palvelujen painopisteen muutos väestön ikääntymisen seurauksena luo paineita julkisten palvelujen kysynnän muutoksiin. Digitaaliset palvelut antavat mahdollisuuksia toimintatapojen tehostamiseen, rakenteiden uudistamiseen ja siten palvelutuotannon tuottavuuden sekä laadun parantamiseen.

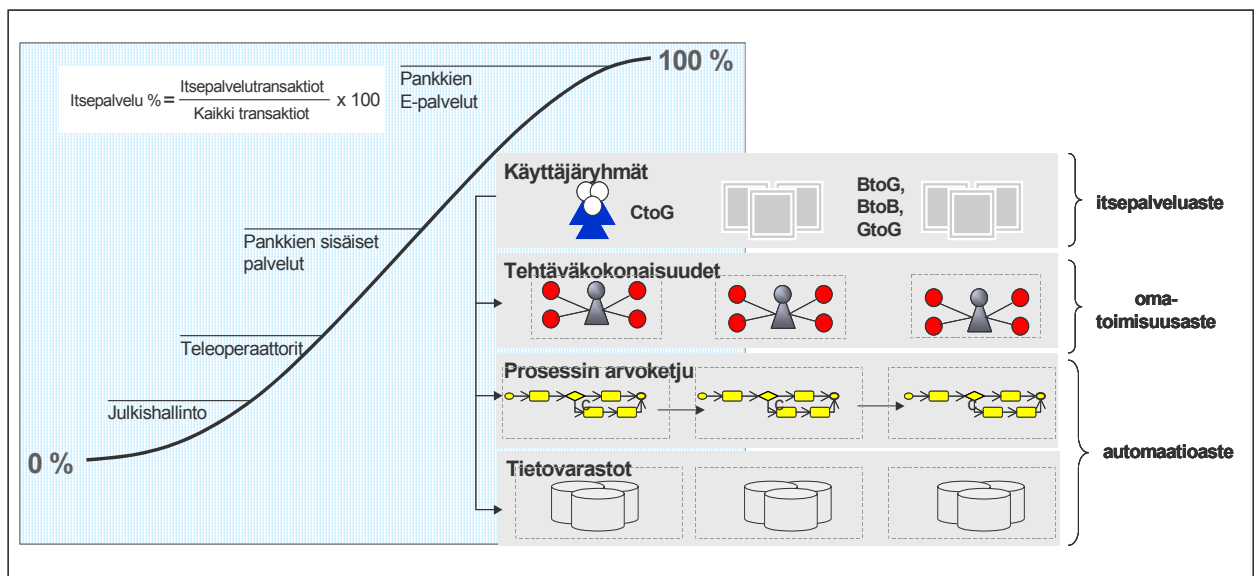
Digitaalisten ja monikanavaisten palvelujen kehitystä on hidastanut hypen ja ICT-kuplan puhkeamisen lisäksi se, että teknologian hyödyntämisestä huolimatta tehokkuus ja tuottavuus eivät ole kasvaneet riittävästi. Tähän on palvelujen rakentamiseen liittyvien laite- ja ohjelmistokustannusten lisäksi vaikuttanut olemassa olevien palvelukanavien rinnalle rakennetut uudet palvelukanavat, jotka ovat pahimmassa tapauksessa moninkertaistaneet palvelujen ylläpitoon liittyvät kustannukset. Kustannusten kasvuun on ollut osasyynä se, että palvelukanavia ei ole suunniteltu kokonaisuutena siten, että panostukset verkkopalveluihin voisivat vähentää esimerkiksi fyysisten kanavien volyymiä. Toisaalta digitaalisten ja monikanavaisten palvelujen kehitystä on jarruttanut myös yleinen taloudellinen taantumus. Taloudellinen taantumus on vaikuttanut julkisella sektorilla enemmän kuin muilla sektoreilla. Tänä päivänä julkinen sektori arvioi teknologian hyödyntämisestä saatavia hyötyjä systemaattisesti ja asettaa sen käytölle entistä enemmän tuottavuutta parantavia vaatimuksia. Akateemisessa maailmassa puhuttiin vuosia sitten tuottavuusparadoksista. Teknologiaan ja tietotek-

niikkaan oli investoitu paljon ja teknologia ja tietotekniikka näkyi joka puolella. Sen vaikutukset eivät kuitenkaan näkyneet tuottavuustilastoissa. Jansson et al. (2001, s. 5) mukaan syyt tuottavuusparadoksiin liittyvät kolmeen seikkaan: 1. mittausongelmiin, 2. teknologista kehitystä hitaammin eteneviin toimintatapamuutoksiin organisaatioissa ja 3. ICT-pääoman pieneen osuuteen kokonaispääomakannassa (Heinonen S. et al. 2003, s. 80). Voidaankin sanoa, että niin kauan kuin julkinen sektori ei hyödynnä teknologian tuomaa mahdollisuutta uudistaa toimintaprosessejaan, julkinen sektori ei tule saavuttamaan merkittäviä tuottavuus- ja tehokkuusparannuksia.

Digitaalisilla palveluilla voidaan tehostaa merkittävästi palveluprosessin operatiivisia vaiheita. Vaikka tarkkoja analyyskejä prosessien tehostumisvaikutuksista ei voida vielä esittää, työvoimatarpeen muutoksia voidaan arvioida trendejä ja kehityksen suuntaa kuvaamalla. Eri arvioiden mukaan digitaalisten palvelujen tehostumisvaikutus rutiinipalveluiden osalta on suuruudeltaan noin 2–10 –ertainen. Laaja vaihteluväli kertoo asiaan liittyvästä suuresta epävarmuudesta. Eniten tehostuvat yksinkertaiset rutiinipalvelut, jotka asiakkaat tekevät itsepalveluna. Esimerkkinä tällaisesta on matkalipun ostaminen, jossa on mahdollista jopa 10 -ertainen tehostuminen. Hieman monimutkaisemmissa palveluissa (ns. standardipalvelut) tehostuminen on suuruudeltaan ehkä 2 - 3 -ertainen perinteiseen prosessiin verrattuna. Asiakaskohtaisten palvelujen tarjoaminen verkossa on vaativa tehtävä. Monimutkaiset palvelut vaativat monipuolista taustajärjestelmää ja vaihtoehtojen vertailumahdollisuutta, jolloin tehostumisvaikutukset ovat pienempiä. On kuitenkin huomattava, että monimutkainenkin palvelu sisältää rutiiniosuuksia ja että rutiininomaiset palveluprosessit tehostuvat merkittävästi siirryttäessä perinteisistä palveluista digitaalisiin palveluihin. Tätä päätelmää tukee pankkisektorilla tapahtunut kehitys, jossa asiakas tekee osan pankkipalveluista itsepalveluna ja osa palveluista on muutettu automaattiseksi (Järvelä, Lankinen, Seppänen, Tinnilä 2001, s. 126).

Itsepalveluaste voidaan laajentaa sisältämään myös esimerkiksi automaatioaste ja omatoimisuusastenäkökulmat. Silloin organisaatiot voivat palvella itse itseään asioidessaan toisten organisaatioiden kanssa ja prosessit muodostavat pitkiä arvoketjuja. Tieto kerätään vain kerran ja sitä jalostetaan ja hyödynnetään eri tavoin organisa-

tiorajat ylittävien prosessien osana. Tavoitteena on vähentää manuaalisia vaiheita ja tarkistuksia prosessien aikana. Prosessit muodostetaan siten, että niitä voidaan ohjata tietojärjestelmissä olevien tietojen avulla. Ihmiset joutuvat puuttumaan vain päätöksenteossa pohdintaa vaativiin asioihin. Virkailijoiden omatoimisuutta päätöksenteossa lisätään kehittämällä prosesseja ja toimenkuvia sekä mahdollistamalla heille pääsy päätöksenteon kannalta olennaiseen tietoon. Tällöin mahdollistetaan virkailijoiden työn mielekkyys ja se että he voivat suorittaa itse aloittamansa tehtävän loppuun. Kuvassa 7 on kuvattu eri toimialojen itsepalveluasteen kehitysvaihetta ja havainnollistettu itsepalveluasteen laajentamista omatoimisuusasteella ja automaatioasteella. Tällä hetkellä korkein itsepalveluaste on pankkisektorilla. Pankkipalvelujen käyttäjät hoitavat suurimman osan pankkipalveluista itsenäisesti verkkopankin kautta. Prosesseja automatisoimalla on mahdollista parantaa huomattavasti tehokkuutta.

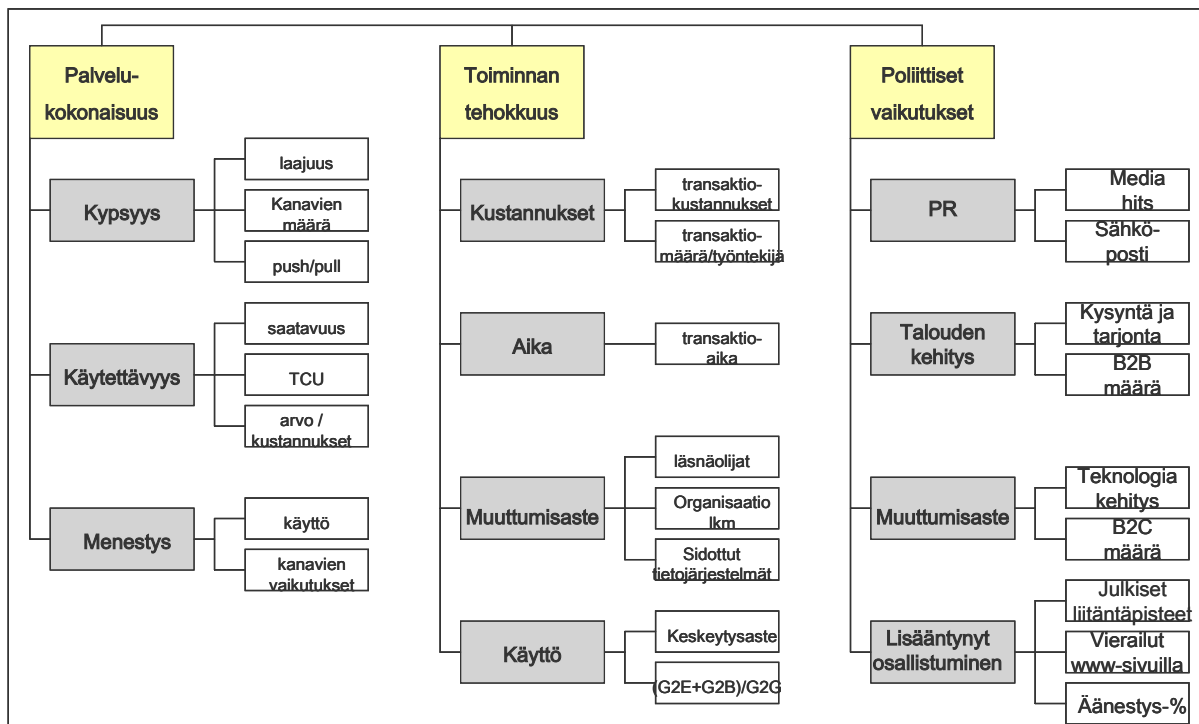


Kuva 7. Eri toimialojen itsepalvelun kehitysvaiheet (mukaillen TietoEnatorin sisäinen aineisto).

Toiminnan tehokkuuden parantaminen edellyttää, että julkinen sektori kehittää ja ottaa käyttöön digitaalisia ja monikanavaisia palveluja. Lisäksi julkisen sektorin tulee pyrkiä poikkihallinnollisiin ja yhteiskäyttöisiin palveluihin siten, että tieto kerätään vain kerran ja yhteiskunnalle edullisimmalla tavalla. Tämä edellyttää siirtymistä organisaatio- ja tehtäväkeskeisyydestä palvelujen kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen ja rat-

kaisemiseen. Palvelujen kokonaisvaltainen kehittäminen edellyttää toimintaprosessien ja – tapojen uudistamista sekä siirtymistä erillispalveluista palvelujen yhdistelmiin. Tulevaisuudessa palvelujen yhdistelmät tarjotaan monikanavaisesti. Suurimman tuottavuuden kasvun julkinen sektori saavuttaa yrityksille digitaalisesti ja monikanavaisesti tarjottavilla palveluilla. Tämä voidaan perustella sillä, että julkisen sektorin ja yritysten välinen tapahtumamäärä on suuri. Lisäksi tapahtumat ovat säännöllisiä ja syntyvät yleisesti operatiivisista järjestelmistä, jolloin ne on helppo hoitaa digitaalisesti.

Tuottavuus ja tehokkuus ovat olleet ja ovat yhä talouskasvun päätekijä. Tuottavuus paranee, kun työ korvataan pääomalla eli jalostustyötä tehdään ilman työpanosta. Tämä kehitys on jatkunut teollisen vallankumouksen alusta saakka. Työvaltaiset menetelmät ovat korvautuneet pääomavaltaisilla menetelmillä. (Tuottavuus, innovatiivisuus, työelämän laatu ja työllisyys 1999, s. 7) Tuottavuuden ja tehokkuuden tarkastelun näkökulmat ovat pohjimmiltaan samat sekä yksityisellä että julkisella sektorilla. Yksityisellä sektorilla tuottavuuden ja tehokkuuden tarkastelussa on taloudellinen näkökulma keskeinen. Liikevaihto, kannattavuus, kilpailukyky ja omistajien tyytyväisyys kertovat onnistumisesta. Julkisella sektorilla tarkastelun on oltava monitahoisempaa. Gartner Groupin (Gartner 2003, s. 4) mukaan tuottavuuden ja tehokkuuden tarkastelussa on huomioitava koko palvelukokonaisuus, toiminnan tehokkuus ja poliittiset vaikutukset. Näiden kolmen osakokonaisuuden vaikutukset on aina huomioitava tarkasti ja lopputuloksen on oltava paras kompromissi näiden osakokonaisuuksien vaikutuksista. Tuottavuuden kehittämismenetelmillä on kuitenkin rajansa, joiden ylittyessä ne saattavat saada aikaan jopa aivan vastakkaisia tuloksia, kuin mihin on pyritty (Gartner 2003, s. 4). Esimerkiksi kustannussäästöjen liiallisella painotuksella, voi olla negatiivinen vaikutus tietoyhteiskunnan sosiaaliseen ja taloudelliseen kehitykseen. Kuvassa 8 on havainnollistettu Gartnerin esityksen mukaisesti julkisen sektorin tehokkuuden tarkastelun osakokonaisuuksia.



Kuva 8. Julkisen hallinnon tehokkuuden tarkastelun osakokonaisuudet (Gartner 2003, s. 4).

Edellä esitettyjen julkisen sektorin tehokkuuden tarkastelujen näkökulmien tavoitteena on auttaa jäsentämään ja konkretisoimaan teknologian tuomia hyötyjä. Myös julkisella sektorilla kasvaa systemaattisen arvioinnin tarve jatkuvasti. Tehokkuus ja tuottavuus eivät ole omalla painollaan etenevä, arvioista vapaa prosessi, vaan vaativat seuranta ja ainakin ajoittain johtamista ja asioihin puuttumista eri tasoilla (Tuottavuus, innovatiivisuus, työelämän laatu ja työllisyys 1999, s. 7). Julkisella sektorilla korostetaan taloudellisen näkökulman lisäksi tehokkuutta ja tuottavuutta sekä vaikuttavuutta. Julkisen sektorin toiminta ei tähtää voiton tuottamiseen. Sen vuoksi palvelukokonaisuuksien tuloksellisuuden arviointiin tarvitaan palvelujen vaikuttavuuden, riittävyyden ja kohdentavuuden osoittimia, sellaisia mittareita, jotka kuvaavat tavoiteltavan palvelukokonaisuuden saavuttamista. Tarkkoihin euromääräisiin arviointeihin ei kannata edes pyrkiä. Tehokkuuden ja tuottavuuden kehittäminen edellyttää pitkäjänteisyyttä, sillä kysymyksessä on useiden tekijöiden summa ja jatkuvaa kehittämistä ja hallintaa edellyttävä prosessi.

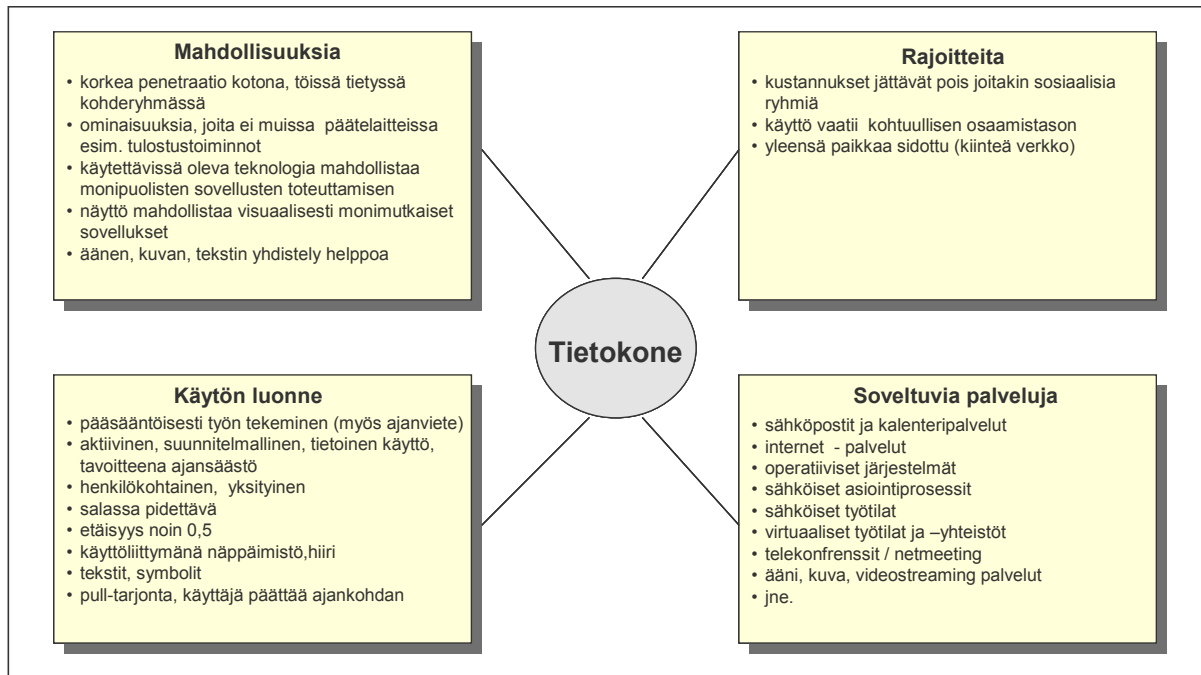
2.5 Päätelaitteet ja monikanavaisuus

Tiedon muuntuminen digitaalseksi on eräs päätelaitteiden kehittymiseen ja sitä kautta myös monikanavaisten palvelujen syntymiseen vaikuttava tekijä. Digitaalisessa muodossa olevaa tietoa on helppo muokata, varastoida, jaella eteenpäin eri muodoissa ajasta ja paikasta riippumatta. Tietoyhteiskunnassa pääosa kaikista tuotteista ja palveluista tuotetaan, jaellaan ja kulutetaan digitaalisessa muodossa tietoverkoissa. Ennusteiden mukaan 2010 - 2020 kaikki digitalisoitavissa oleva tuotanto ja jakelu tapahtuvat verkossa ja vuoteen 2025 mennessä yli puolet BKT:tä muodostuu tietoverkoissa. Tämä kehityssuunta on huomattu myös julkishallinnossa. Julkishallinnon tavoitteena on, että kansalaiset voivat käyttää julkishallinnon palveluja ajasta ja paikasta riippumatta tilanteeseen parhaiten sopivammalla päätelaitteella. Kaikkia palveluja ei välttämättä tarjota kaikkiin päätelaitteisiin, vaan kullekin palvelulle määritetään parhaiten sopivat päätelaitteet tai niiden yhdistelmät. Eri päätelaitteiden hyödyntämisen yksi pääperiaatteista on tarjota palvelu siihen päätelaitteeseen johon se parhaiten sopii. Päätelaitevalinta voi perustua esimerkiksi ajankäyttöön tai sijaintiin. Käyttäjien näkökulmasta eri päätelaitteiden käyttötapojen tulisi olla kuitenkin samantapaiset, jotta käyttäjien ei tarvitse opetella useita erilaisia käyttötapoja. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan seuraavia päätelaitteita: tietokone, mobiilipäätelaite, digi-tv ja ilmoitustaulu / infokioski. Esimerkiksi lähteissä Channels framework (2004) ja Multi-channel delivery of eGovernment services (2004) on esimerkkejä myös muista mahdollisista päätelaitteista ja kanavista. Seuraavaksi kuvataan eri päätelaitteiden käytön luonnetta, mahdollisuuksia, rajoitteita ja niille soveltuvia palveluja. Päätelaitteiden tarkastelu pohjautuu päälähteisiin Channels framework (2004), Digitalisoituvan viestinnän monen kasvot (2001), Hintikka Kari A. (2003) ja Multi-channel delivery of eGovernment services (2004).

Tutkimukset osoittavat, että suosituin tulevaisuuden digitaalisten palveluiden päätelaite on tietokone. Tietokone tulee säilymään vielä pitkään tärkeimpänä verkkopäätelaitteena monipuolisuutensa vuoksi. Sillä voidaan tehokkaasti jälleenkäsitellä, tulostaa ja tallentaa verkosta saatua dataa. Lisäksi käytettävissä oleva teknologia mahdollistaa monipuolisten sovellusten toteuttamisen ja esimerkiksi äänen, kuvan ja tekstin

yhdistely on helppoa. Voidaankin sanoa, että tietokoneella voidaan tehdä melkein mitä vain. Tänä päivänä tietokoneen käyttöön liittyy kaksi keskeistä teemaa: henkilökohtaiset työtilat ja virtuaaliset ryhmätyötilat. Henkilökohtaiset ja personoidut työtilat helpottavat ja tehostavat tietokoneen käyttöä. Sähköiseen työtilaan voidaan koota henkilön tärkeimmät sovellukset, tietovarastot ja toiminnot. Käyttäjän ei tarvitse tietää toimintojen taustalla olevia monimutkaisia prosesseja. Prosesseista voidaan muodostaa myös tehtäväkokonaisuuksia, joiden suorittamista voidaan ohjata järjestelmien avulla. Virtuaaliset ryhmätyötilat mahdollistavat työryhmätyöskentelyn ajasta ja paikasta riippumattomasti. Niiden avulla on mahdollista jakaa tietoa työryhmän sisällä tehokkaasti. Yhteiset asiakirjavarastot mahdollistavat asiakirjojen tehokkaan laadinnan ja ylläpidon. Virtuaaliset ryhmätyötilat palvelevat sekä jatkuvaa työryhmätyöskentelyä että aikaan sidottuja projekteja.

Olכון tietokone sijoitettu sitten työpaikalle tai kotiin, sen käyttötarkoitus on kuitenkin pitkälti työnomaista. Tietokoneen äärellä on totuttu istumaan keskittyneesti ja häiriötekijät on pyritty sulkemaan tilanteen ulkopuolelle (Järvinen A. 1999, s. 123). Tietokoneen käyttötilanne poikkeaa esimerkiksi television katselutilanteesta. Siinä missä televisiota on totuttu silmäilemään muiden arkipäivän toimintojen lomassa, on tietokone laite, joka tuntuu vaativan kaiken huomion sen äärellä istuttaessa. (Järvinen A. 1999, s. 123) Tietokone on myös luonteeltaan yksityisempi kuin esimerkiksi televisio. Vaikka tietokoneen penetraatio sekä kotona että töissä on korkea tietyissä kohderyhmissä, jättää tietokoneen hankinta- ja käyttökustannukset joitakin sosiaalisia ryhmiä tietokoneen käytön ulkopuolelle. Kuvassa 9 on havainnollistettu tietokoneen käytön luonnetta, mahdollisuuksia, rajoitteita ja soveltuvia palveluja.

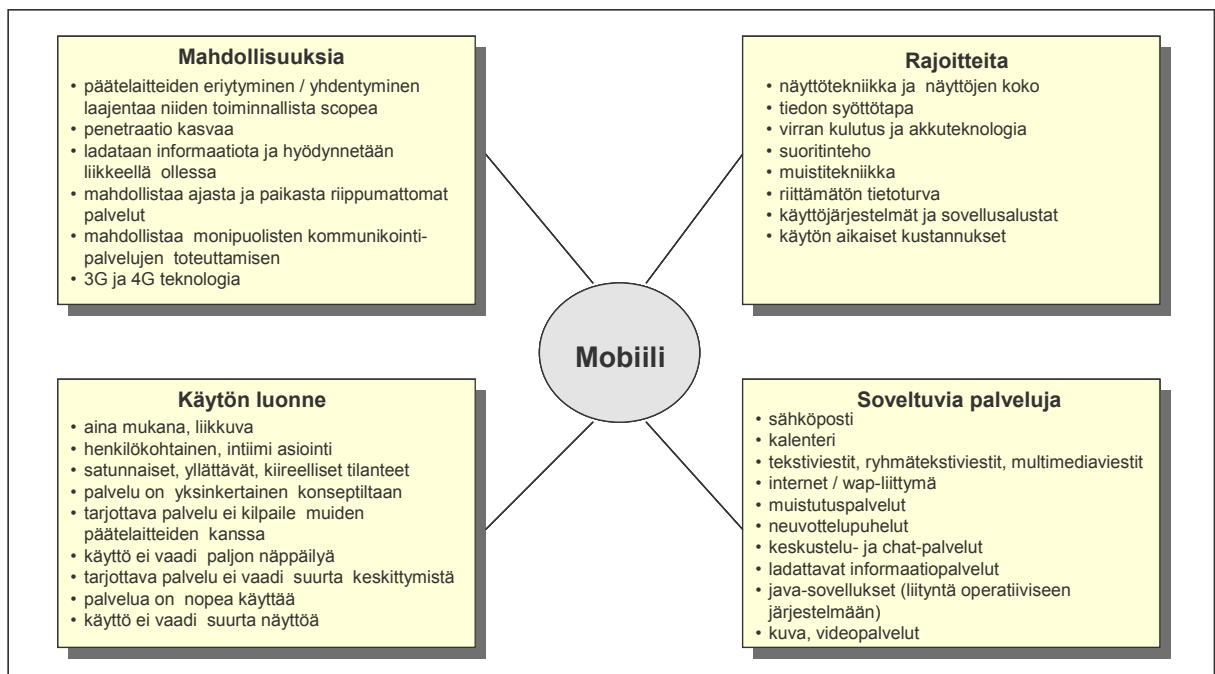


Kuva 9. Tietokoneen mahdollisuudet, rajoitteet, käytön luonne ja soveltuvat palvelut.

Matka-puhelinten ja PDA-laitteiden ominaisuudet ovat lähentyneet viime vuosina toisiaan voimakkaasti. USA:ssa päätelaitekehitys on edennyt siten, että PDA-laitteisiin on lisätty perinteisesti puhelimeen sisältyneitä ominaisuuksia. Euroopassa kehitys on edennyt siten, että puhelimeen on lisätty PDA-laitteiden ominaisuuksia. Todennäköistä on, että tämä kehityssuunnat tulevat yhdistymään eli samaan lopputulokseen tullessaan molemmista suunnista. Siitä syystä tässä yhteydessä mobiilipäätelaitteiksi luetaan sekä matkapuhelimet että PDA-laitteet.

Mobiilipäätelaitteeksi määritellään päätelaite, jota voidaan käyttää langattomasti ajasta ja paikasta riippumattomasti. Mobiilipäätelaitteiden käytölle on luonteenomaista se, että niitä käytetään liikkeellä ollessa satunnaisissa, yllättävissä ja kiireellisissä tilanteissa. Käytettävän palvelun on oltava yksinkertainen eikä se saa kilpailla muiden päätelaitteiden kanssa. Lisäksi sen käytön pitää olla nopeaa, se ei saa vaatia liikaa keskittymistä, eikä liian paljon näppäilyä. Mobiilipäätelaitteella tyypillisesti käytettäviä palveluja ovat esimerkiksi sähköposti, kalenteri, tekstiviestit, kuvaviestit, puhelu, internet-palvelut, wap-palvelut, paikannuspalvelut, neuvottelupuhelut ja mobiili-tv.

Mobiilipäätelaitteiden käytön kasvun perusedellytyksenä on, että käytössä olevat mobiilipäätelaitteet sisältävät mobiilipalveluiden käytön mahdollistavia ominaisuuksia. Mobiilipäätelaitteiden nopean teknologisen kehityksen johdosta markkinoilla on valinnut vuosia tilanne, jossa vain osalla käytössä olevista päätelaitteista on pystynyt hyödyntämään kaikkia tarjolla olevia palveluita. Tulevaisuudessa teknologiavalinnat palveluiden toteuttamisessa tehdään palvelukohtaisesti riippuen mm. mobiilipalvelun luonteesta, palveluntarjoajan liiketoiminnallisista tavoitteista ja eri mobiilipäätelaiteteknologioiden levinneisyydestä. Onkin todennäköistä, että tulevina vuosina mobiilipalveluita toteutetaan monilla eri teknologioilla. (Ensimmäisen aallon harjalla 2003, s. 21) Käytettävien teknologioiden tulisi kuitenkin olla riittävän yhtenäisiä, jotta teknologioihin tehtävät investoinnit olisivat kannattavia. Useat teknologiat, teknologian nopea kehitys ja teknologiaan liittyvät rajoitteet asettavat mobiilipalvelujen kehittäjille suuret haasteet. Tyypillisiä teknologiaan liittyviä rajoitteita ovat esimerkiksi näyttötekniikka ja näytön koko, tiedon syöttötapa, virran kulutus ja akkuteknologia, suoritinteho, muistitekniikka ja käytön aikaiset kustannukset. Kuvassa 10 on havainnollistettu mobiilipäätelaitteen käytön luonnetta, mahdollisuuksia, rajoitteita ja soveltuvia palveluja.

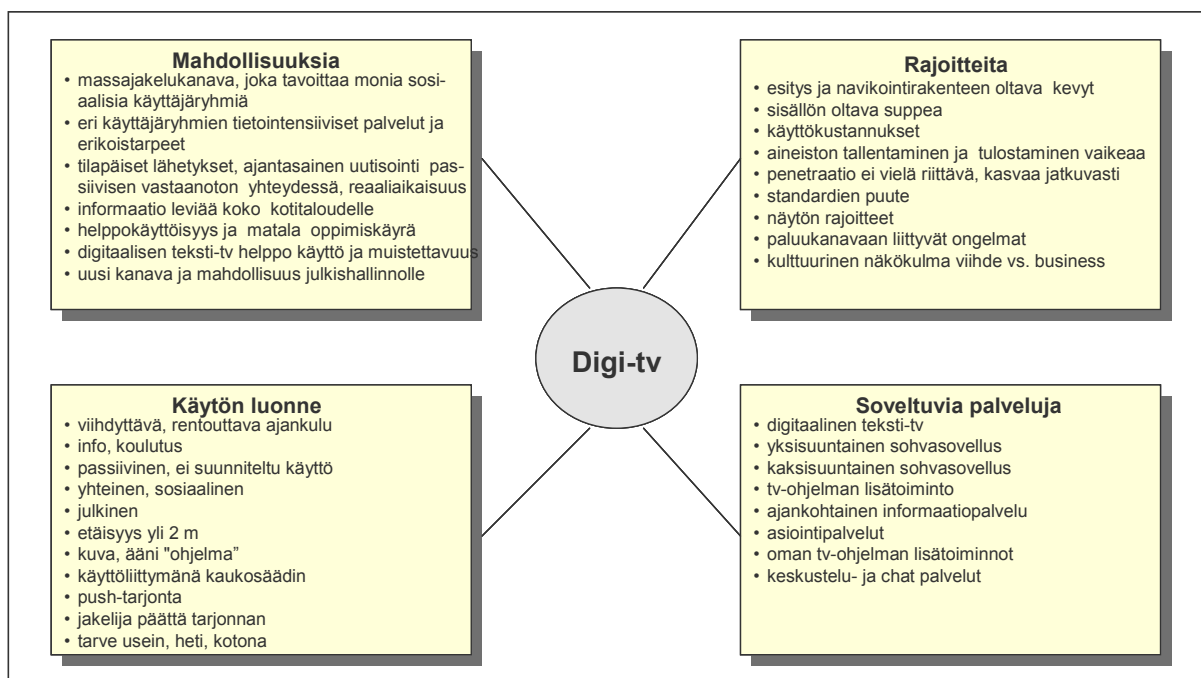


Kuva 10. Mobiilipäätelaitteen mahdollisuudet, rajoitteet, käytön luonne ja soveltuvat palvelut.

Digitaalinen televisio (digi-tv) tarkoittaa järjestelmää, jossa tv-ohjelmien koko jakeluketju eli lähetyksjärjestelmä ja tv-vastaanoton laitteisto on digitalisoitu. Nykyiset televisiot saadaan digitaalisen signaalin vastaanottoon sopiviksi kun televisioon kytketään lisälaite, digisovitin (ns. "set-top box"). Digitaaliseen televisioon liittyvät myös oleellisenä osana sen kautta katsottavat ohjelmat ja käytettävät lisäarvopalvelut. Digi-tv tarjoamat mahdollisuudet ja kehityssuunta ovat vielä kysymysmerkki. Tällä hetkellä ei ole vielä selkeää käsitystä siitä millainen rooli digi-tv:llä on tulevaisuudessa. Televisiion katselu koetaan viihdyttäväksi ja rentouttavaksi ajanviihteeksi. Sen käyttö on passiivista ja ei suunniteltua. Päätelaitteena se on yhteisöllinen ja sosiaalisena. Sitä katsotaan yleensä kotona noin 2 metrin päästä. Digi-tv:n kautta käytettävän palvelun esitys ja navigointirakenteen on oltava kevyt ja esitettävän tietosisällön on oltava suppea. Asiointipalvelujen kehittämisen näkökulmasta suurin ongelma on tällä hetkellä tulostus- ja tallennusmahdollisuuksien puuttuminen. Digi-tv ei ole tänä päivänä enää tekninen kummajainen, tosin laitepenetraatio ei ole vieläkään riittävä. Laitteiden määrä on kuitenkin kasvanut ja tekninen taso on noussut merkittävästi. Teknistä kehitystä vaikeuttaa edelleen standardien puute.

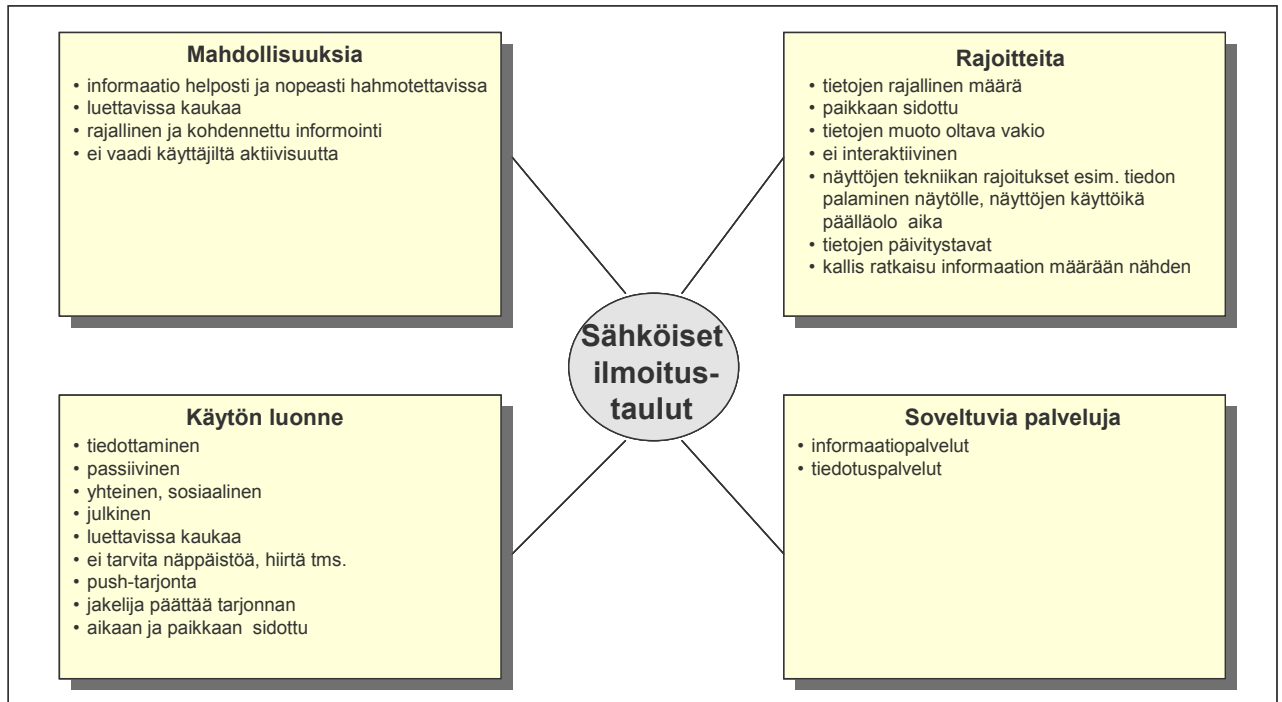
Digitaalisen television harteille on julkisessa keskustelussa säilytetty monenlaisia toiveita. Digi-tv:n toivotaan muun muassa edistävän tiettyjen arvojen kehittymistä suomalaisessa yhteiskunnassa. Näistä arvoista ehkä tärkein on kansalaisten lisääntyvien osallistumismahdollisuuksien kautta saavutettava päätöksenteon avoimuuden ja demokratian edistäminen. On kuitenkin kokonaan toinen juttu, ovatko kansalaiset kiinnostuneita valjastamaan rentoutumisvälineenä pitämänsä television näiden tavoitteiden saavuttamiseen. (Digitalisoituvan viestinnän monen kasvot 2001, s.103). Kuten muidenkin uusien välineiden omaksumisessa ja todellisten tarpeiden löytämisessä, myös digi-tv:n suhteen käyttäjiä on aktiivisesti opastettava uusiin mahdollisuuksiin ja käyttötapoihin. Digitelevisioon ei kannata toteuttaa sisältöjä tai palveluja, jotka soveltuvat selkeästi esimerkiksi Internet:iin, mobiilipäätelaitteille tai palvelupisteasiointiin. Toisaalta televisiolla on joukko etuja muihin laitteisiin verrattuna ja suunnittelussa kannattaisi luonnollisesti hyödyntää näitä vahvuuksia. (Hintikka K. A. 2003, s. 9) Digi-tv mahdollistaa reaaliaikaisen uutisoinnin passiivisen käytön yhteydessä ja välitettävä informaatio leviää koko kotitaloudelle samanaikaisesti. Se tavoittaa myös monia sosiaalisia käyttäjäryhmiä. Sen kautta on mahdollista toteuttaa palveluja myös eri koh-

deryhmien erikoistarpeisiin. Digi-televisioon soveltuvia palveluja ovat esimerkiksi digitaalinen tekstiv, ajankohtaiset informaatiopalvelut, keskustelu- ja chat-palvelut, sekä yksisuuntaiset että interaktiiviset lisäarvopalvelut. Digi-televisioon soveltuu erityisesti ”televisionomainen sisältö”, äänen, kuvan grafiikan ja tekstin yhdistelmät. Kuvassa 11 on havainnollistettu digi-tv:n käytön luonnetta, mahdollisuuksia, rajoitteita ja soveltuvia palveluja.



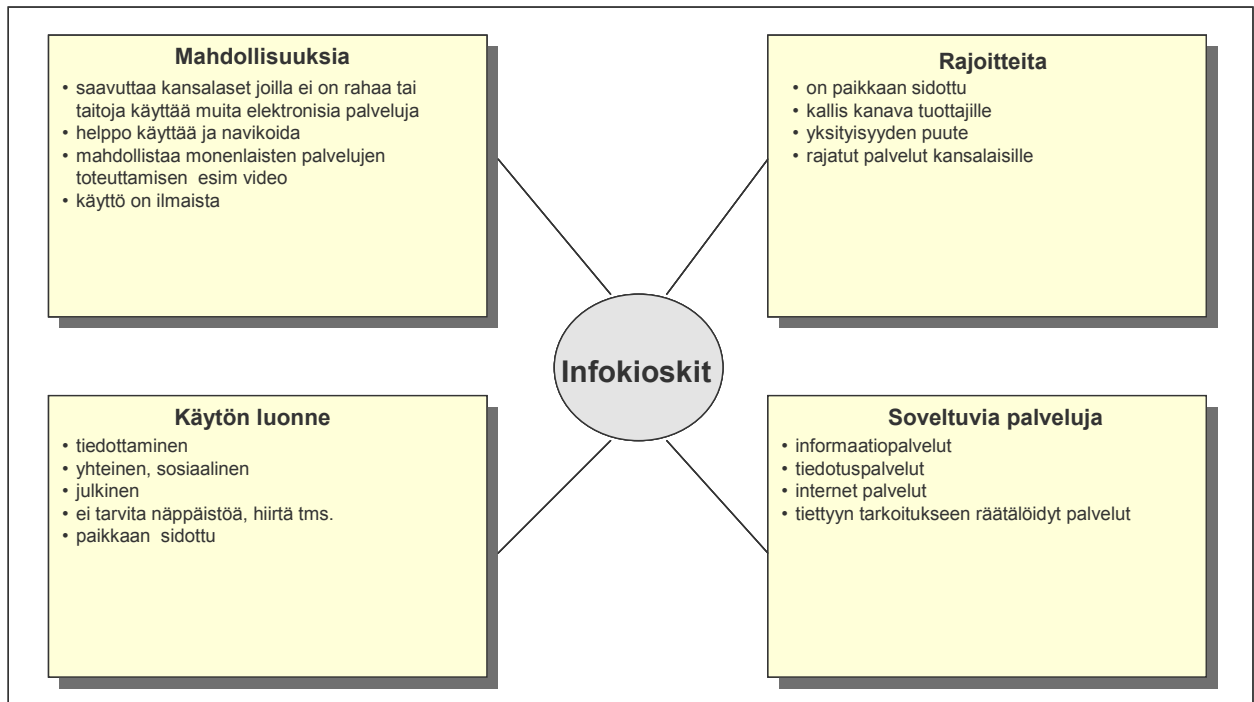
Kuva 11. Digi-tv:n mahdollisuudet, rajoitteet, käytön luonne ja soveltuvat palvelut.

Sähköiset ilmoitustaulut ovat julkisilla paikoilla olevia näyttöjä, joilla hoidetaan rajattua ja kohdennettua informointia. Ilmoitustaulujen luonne on sosiaalinen ja niissä näytettävä tieto on julkista. Ne eivät vaadi käyttäjältä toimenpiteitä, vaan tiedon tuottaja päättää tietosisällön. Tiedotus on aina aikaan ja paikkaan sidottua. Näytettävän tiedon määrä on rajallinen ja tiedon muoto on vakio. Ilmoitustauluihin soveltuvat esimerkiksi informaatio- ja tiedotuspalvelut. Ilmoitustaulua pidetään kalliina informaatio-kanavana. Päätelaitteen näkökulmasta tarkasteltuna ilmoitustaulujen rooli on vähäinen. Kuvassa 12 on havainnollistettu sähköisten ilmoitustaulujen käytön luonnetta, mahdollisuuksia, rajoitteita ja soveltuvia palveluja.



Kuva 12. Sähköisten ilmoitustaulujen mahdollisuudet, rajoitteet, käytön luonne ja soveltuvat palvelut.

Infokioskeilla tarkoitetaan julkisilla paikoilla olevia asiakaspäätteitä. Niiden käyttöön ei tarvita näppäimistöä eikä hiirtä. Infokioskien avulla voidaan tarjota palveluja myös sellaisille kansalaisille joilla ei ole rahaa tai mahdollisuutta käyttää muita päätelaitteita. Infokioskien käytön luonne on myös sosiaalinen ja paikkaan sidottua. Infokioskeihin soveltuvat esimerkiksi informaatio- ja tiedotuspalvelut sekä internet-palvelut. Päätelaitteen näkökulmasta tarkasteltuna infokioskin rooli on vähäinen. Kuvassa 13 on havainnollistettu infokioskien käytön luonnetta, mahdollisuuksia, rajoitteita ja soveltuvia palveluja.



Kuva 13. Infokioskien mahdollisuudet, rajoitteet, käytön luonne ja soveltuvat palvelut.

Monikanavaisten palvelujen kehitystä on hidastanut se, että jokainen lisäpäätelaitte ja kanava on tuonut lisäkustannuksia. Lisäkustannukset ovat johtuneet siitä, että uusiin päätelaitteisiin ja kanaviin on kopioitu samat palvelut kuin aiemmissakin kanavissa on ollut. Tämä ajatusmalli on lähtökohdiltaan väärä. Eri päätelaitteisiin tarjottavia palveluja tulee kehittää kokonaisuutena. Kehittämisessä tulee huomioida palvelujen soveltuvuus ja tarkoituksenmukaisuus kyseiseen päätelaitteeseen sekä huomioida päätelaitteen tyypilliset käyttötilanteet. Olennaista palvelun käytön kannalta on se, että käyttäjä tietää aina minkä tasoista palvelua hän saa eri päätelaitteista ja että toimintojen suorittaminen on riittävän ohjattua. Tärkeää on myös tiedostaa, että monikanavaisilla palveluilla voidaan aiheuttaa tiedostamatta suuriakin toimintatapamuutoksia käyttäjien toiminnassa. Monikanavaisten palvelujen kehittämisen tavoitteena on, että eri päätelaitteita voidaan hyödyntää prosessien eri vaiheissa tarkoituksenmukaisella tavalla. Esimerkiksi prosessin alkaessa hyödynnetään tietokonetta ja internetiä ja prosessien edetessä prosessiin sisältyviä tehtäviä voidaan hoitaa mobiilipäätelaitteen kautta. Tällöin toimintatapoja ja prosesseja voidaan tehostaa radikaalisticin esimerkiksi myyntimiesten kenttätyö, vanhushuolto ja kiertävät kodinhoitajat jne. Hyvänä esimerkkinä toimintatavan muutoksista voivat olla myös, että tulevaisuudes-

sa on mahdollista mobiilipäätelaitteen kautta suunnitella ajoreittinsä tarkistamalla ruuhkatiedot tiehallinnon kameroiden avulla kännykän mobiili-tv:stä tai saada linja-auton aikataulut osoittamalla puhelimella linja-autopysäkin tolppaa.

Monikanavaisten palvelujen kehittäjät ovat kehittäneet teknologialähtöisesti palveluja ja katsoneet miten käyttäjät reagoivat palveluihin. Teknologialähtöinen lähestymistapa ei kuitenkaan ole välttämättä paras lähtökohta palvelujen rakentamiseen. Tärkeintä olisi ymmärtää todelliset asiakastarpeet ja lisäarvo joka monikanavaisilla palveluilla saavutetaan. Lisäksi on tärkeää ymmärtää että digi-tv:llä, tietokoneella ja mobiilipäätelaitteilla on kullakin omat erityispiirteensä ja käytön luonne. Käytettävyyden vaikutus päätelaitteiden käyttöön ja kiinnostavuuteen tunnetaan jo melko tarkasti. Tiedetään, että nykyisten mobiilipäätelaitteiden pieni näyttö ei riitä kaikkien palvelujen tarjoamiseksi monikanavaisesti. Digi-tv ja tietokone ovat siinä suhteessa mobiilipäätelaitteisiin verrattuna ylivoimaisessa asemassa. Julkishallinnon monikanavaisten asiointipalvelujen näkökulmasta on tärkeää, että asiakirjoja voidaan tallentaa, tulostaa ja mahdollisesti muokata myöhempää käyttöä varten. Digi-tv:n ja mobiilipäätelaitteiden kohdalla tämä vaatimus tarkoittaa vielä edessä olevaa kehitysprosessia. Ennen kuin tällaiset itse päätelaitteeseen, sen toimintoihin ja käytettävyyteen liittyvät näkökohdat on ratkaistu, monikanavaisesti tarjottavien palvelujen määrä on teknisestä näkökulmasta rajallinen. (Digitalisoituvan viestinnän monen kasvot 2001, s. 28 - 30)

Tutkimusten mukaan digi-tv häviää päätelaitteiden suosion vertailussa jonkin verran tietokoneelle. Vaikka myös digi-tv kykenisi suorittamaan samoja tehtäviä, suhtaudutaan siihen selkeästi varauksellisemmin kuin tietokoneeseen. Silti lukujen valossa ei voi välttyä siltä tulkinnoilta, että televisiota kohtaan tunnetaan suurta kiinnostusta. Julkisia palveluja ollaan jonkin verran valmiita ottamaan vastaan television kautta vaikka mistään innostuksesta on turha puhua. Kuitenkin maaperä on selvästi otollinen kyseisten palvelujen huolelliselle lanseeramiselle. Mobiilipäätelaitteet hävisivät jo ratkaisevasti suosiossa tietokoneelle ja televisiolle. Kännykkää pitää 69 % vastanneista ”ei juurikaan kiinnostavana” tai ”ei lainkaan kiinnostavana” päätelaitteena kyseisten palveluiden vastaanotossa. Matkapuhelin ei suuren yleisön silmissä näyttäydä kovin puoleensavetävänä uusien palvelujen toiminta-alustana eivätkä he ainakaan tässä vaiheessa ole valmiita siirtymään mobiilipalvelujen käyttäjäksi kuin erityispalve-

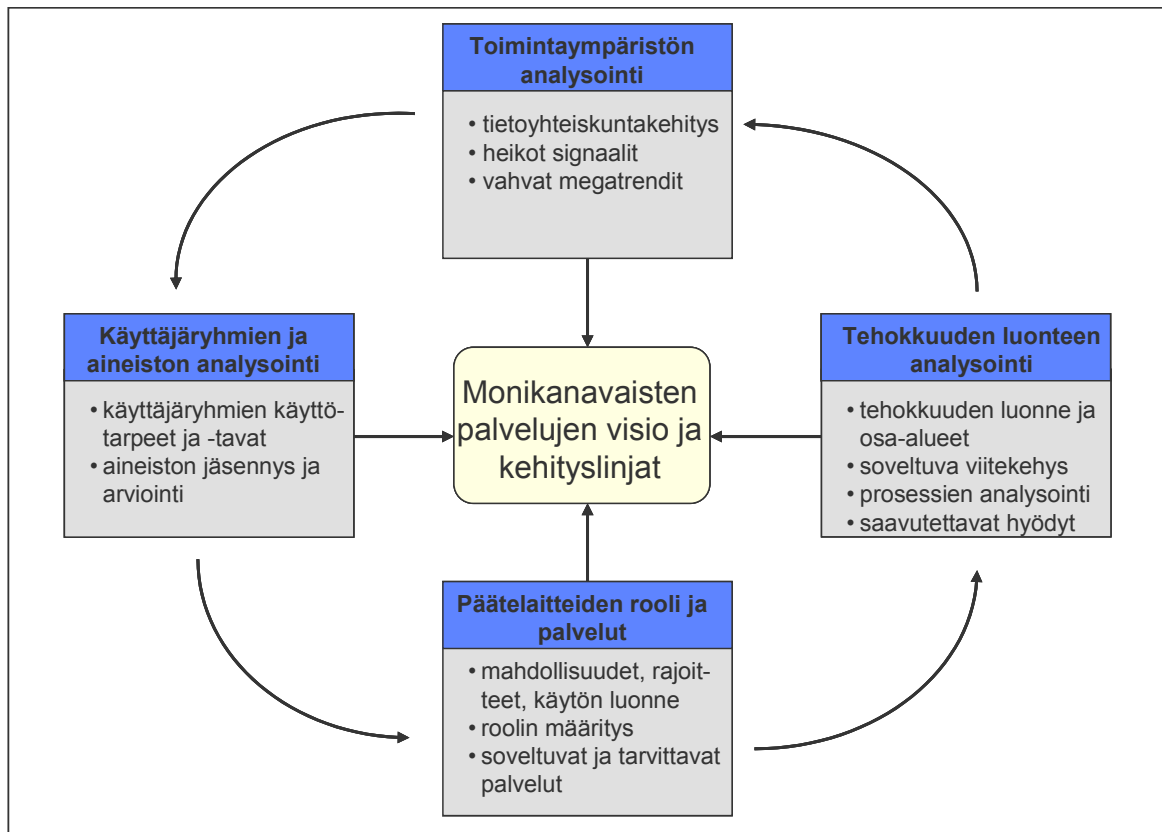
lujen osalta. (Digitalisoituvan viestinnän monen kasvot 2001, s. 34 - 35) Mobiilipalveluillekin on olemassa oma paikkansa, kunhan palvelun käyttötapauksessa langattomuus on keskeinen tekijä. Mobiilipäätelaite soveltuu nimenomaan nopean informaation kanavaksi. Mobiilipäätelaitteessa tarpeellinen informaatio on aina mukana ja siihen pystytään tarvittaessa myös reagoimaan nopeasti. (Digitalisoituvan viestinnän monen kasvot 2001, s. 104 - 105) Lähitulevaisuudessa mobiilipäätelaitteella on todennäköisesti muita päätelaitteita täydentävä rooli.

Päätelaitteet ovat jatkuvasti lähentyneet teknologisesti toisiaan. Tänä päivänä mobiilipäätelaitteet pystyvät lähes samaan kuin tietokoneet, jotka puolestaan kykenevät välittämään puhetta lähes yhtä moitteettomasti kuin puhelimet. Eräs päätelaitteiden tulevaisuuteen liittyvä uskomus on teknologisten innovaatioiden yhdistäminen yhteen ja samaan mukana kannettavaan laitteeseen, jolla voidaan tehdä melkein mitä vain, missä vain ja milloin vain. Päätelaitteiden kehitys voi jatkua myös siten, että ne koostuvat eri osista ja mukaan otetaan aina tarvittava toiminnallisuus. Päätelaitteiden eri osien välillä ei tarvita johtoa, vaan ne kommunikoivat langattomasti. Yksinkertainen esimerkki asiasta on langaton korvanappi tai virtuaalinäppäimistö. Tämä ei kuitenkaan ole välttämättä ainoa kehityksen suunta. Päätelaitteiden kehitys voi johtaa myös eri tarkoitukseen kehitettyjä erikoislaitteita kohti. Asioiden yhdistäminen edellyttää yleensä kompromisseja, minkä ansiosta vain yhtä tarkoitusta varten rakennettu erikoislaitte toimii yleensä paremmin varsinaisessa tehtävässään kuin monitoimikoneet, jotka eivät ole missään tehtävässä täydellisiä. Voidaan myös ajatella, että talouden realiteetit johtavat teknologiseen diversiteettiin: jos asiakkaalle voidaan myydä viisi laitetta, niin miksi myytäisiin vain yksi? (Heinonen S. et al. 2003, s. 24) Mahdollinen kehityssuunta on myös, että päätelaitteet jakaantuvat kahtia ns. privaattipäätelaitteeseen ja työpäätelaitteeseen. Pieni ja yksinkertainen mobiilipäätelaite vapaa-aikaan ja monipuoliset ominaisuudet sisältävä mobiilipäätelaite työhön. Työhön tarkoitettut mobiilipäätelaitteet kilpailisivat ominaisuuksiltaan jopa kannettavan kanssa. Todennäköisintä on, että päätelaitteiden konvergoitumiskehitys jatkuu. Samanaikaisesti tapahtuu divergoitumista eli toimintojen eriytymistä, toisin sanoen. tulee tehokkaita laitteita, jotka keskittyvät yhteen asiaan. Olennaista tässä kehityksessä on, että laitteet kommunikoivat tehokkaasti muiden laitteiden kanssa. Näin saadaan hyvä käyttäjäkokemus.

Tällä hetkellä päätelaitemaailma on vielä hyvin liikkuva maali. Päätelaittekehityksen suuntana voi olla se, että suhteellisen samalla käyttäjäkokemuksella ja käytön rikkaudella voi olohuoneessa ja liikkeellä ollessa tehdä samat toiminnot. Kodissa voisi olla viihdekeskus jossa kaikki kodin laitteet (pc, tv, video jne.) ovat verkottuneet keskenään. Tietoja voidaan siirtää laitteesta toiseen ja laitteet muodostavat integroidun ja langattoman kokonaisuuden. Päätelaitteiden kehitystä ei tule tarkastella vain teknologian näkökulmasta, sillä kuluttajille tärkeämpää on päätelaitteiden tuomat sosiaalis-kulttuurisiin tarpeisiin pohjautuvat mahdollisuudet (Digitalisoituvan viestinnän monen kasvot 2001, s. 53). Kuluttajien mielestä kullekin päätelaitteelle on löydettävä oma tärkeä roolinsa ja monikanavaisten palvelujen kehittäjien onkin tunnistettava kuluttajien todelliset eri päätelaitteisiin kohdistuvat odotukset ja käyttötarpeet.

2.6 Tutkimuksen viitekehyksen yhteenveto

Tässä luvussa tarkasteltiin monikanavaisten palvelujen keskeisiä muutosajureita. Keskeiset muutosajurit ovat tietoyhteiskuntakehitys, digitaalinen vallankumous ja hype, toiminta ja teknologia sulautuvat, tehokkuuden vaatimus, päätelaitteet ja monikanavaisuus. Seuraavaksi esitetään monikanavaisten palvelujen keskeisten muutosajureitten, aiempien tutkimusten ja haastattelujen pohjalta laadittu monikanavaisten palvelujen tarkastelun viitekehys. Esitetyn viitekehyksen tavoitteena on konkretisoida monikanavaisten palvelujen kehittämisen liittyviä eri näkökulmia. Esitetty viitekehys koostuu viidestä eri osakokonaisuudesta: 1) Toimintaympäristön analysointi, 2) Käyttäjryhmien ja aineiston analysointi, 3) Päätelaitteiden roolin ja palvelujen analysointi, 4) Tehokkuuden luonteen analysointi, 5) Monikanavaisten palvelujen visio ja kehityslinjat. Kuvassa 14 on esitetty monikanavaisten palvelujen kehittämisen viitekehys.



Kuva 14. Monikanavaisten palvelujen kehittämisen viitekehys.

Toimintaympäristön analysoinnin tavoitteena on jäsentää toimintaympäristön kehitysilmiöitä ja yrittää ymmärtää, mitä olennaista toimintaympäristössä on tapahtumassa. Toimintaympäristön tarkastelussa tärkeässä roolissa ovat megatrendit ja heikot signaalit. Megatrendeillä eli kehityksen suurilla aalloilla tarkoitetaan sellaista ilmiötä tai ilmiökokonaisuutta, jolla voidaan nähdä olevan yleinen ja toteutuneen kehitykseen perusteella tunnistettava suunta ja jonka uskotaan jatkuvan samansuuntaisesti myös tulevaisuudessa. Megatrendit kuvaavat "ajan virrassa" muuttuvia voimia, joihin voidaan vaikuttaa vain rajoitetussa määrin tai ei ollenkaan. Megatrendi itsessään voi sisältää erilaisia ilmiöitä ja vaihtoehtoisia suuntautumisita. Näistä ilmiöistä muodostuu kuitenkin kokonaisuudessaan riittävän samansuuntainen kokonaisuus. (Mannermaa J. 2004, s. 73 - 74) Heikoilla signaaleilla tarkoitetaan ilmiöitä, jotka ovat "oraalla" ja joilla ei yleensä ole selvästi tunnistettavaa menneisyyttä. Heikot signaalit ovat erityisen kiehtovia, koska uskotaan, että niiden havainnoija on muita paremmassa asemassa varautumaan uusiin ilmiöihin ja toimimaan niiden mukaan. Heikot signaalit

ovat ilmiöitä, joiden todennäköisyys on alhainen mutta seurausvaikutukset yhteiskunnassa dramaattiset. Miltei kaikki merkittävät teknologiset, taloudelliset ja yhteiskunnalliset uudistukset ovat alun perin olleet kummajaisia ja kehittyneet megatrendien varjossa. (Mannermaa J. 2004, s. 113 - 114)

Käyttäjärühmien ja aineiston analysoinnin tavoitteena on löytää eri käyttäjärühmien todelliset tarpeet ja käyttötavat. Kohdealueen aineiston voi jäsentää ja ryhmitellä monesta eri näkökulmasta. Aineistoa tulisi tarkastella prosessin eri vaiheiden ja käyttäjärühmien tarpeiden näkökulmasta. Tulevaisuudessa onkin pyrittävä löytämään keinoja esittää vaikeaselkoiset ja monimutkaiset aineistot ymmärrettävässä muodossa. Eri käyttäjärühmien tarpeiden ymmärtäminen edellyttää käyttäjärühmien luokittelua ja tyypillisten käyttötapausten analysointia. Yleensä käyttäjärühmien tarpeet ovat hyvin eritasoisia jopa ristiriitaisia keskenään. Haasteena onkin sovittaa osittain ristiriitaiset tarpeet yhteen. Käyttäjärühmien käyttötarpeiden ja käyttötapojen analysointi sekä kohdealueen aineiston jäsentäminen ja analysointi mahdollistaa eri käyttäjärühmien käyttötarpeiden ja käyttötapojen mukaisten palvelujen toteuttamisen.

Päätelaitteiden roolin ja palvelujen analysoinnin tavoitteena on löytää kullekin päätelaitteelle oma selkeä roolinsa sekä analysoida päätelaitteen mahdollisuudet, rajoitteet ja käytön luonne kyseisessä toimintaympäristössä. Monikanavaisten palvelujen kehittäjiä on tunnistettava kuluttajien todelliset eri päätelaitteisiin kohdistuvat odotukset ja käyttötarpeet. Eri päätelaitteisiin tarjottavat palvelut tulisi kehittää kokonaisuutena. Kehittämisessä tulee huomioida palvelujen ja aineiston soveltuvuus ja tarkoituksenmukaisuus kyseiseen päätelaitteeseen sekä huomioida päätelaitteen tyypilliset käyttötilanteet. Kaikkia palveluja ei välttämättä tarjota kaikkiin päätelaitteisiin, vaan kullekin palvelulle määritetään parhaiten sopivat päätelaitteet tai niiden yhdistelmät. Yksi eri päätelaitteiden hyödyntämisen pääperiaatteista on tarjota palvelu siihen päätelaitteeseen johon se parhaiten sopii. Päätelaitteen roolin mukaisten palvelujen kehittäminen mahdollistaa hyödyllisten ja käyttäjäystävällisten palvelujen kehittämisen sekä mahdollistaa merkittävien toimintatapamuutosten toteuttamisen.

Tehokkuuden luonteen analysoinnin tavoitteena on jäsentää toimintaympäristön tehokkuuden osa-alueita ja löytää oikea "viitekehys" tehokkuuden ja laadun tarkastelua ja kehittämistä varten. Tehokkuuden arviointi ei voi pohjautua vain määrällisiin mittareihin, vaan tehokkuutta arvioitaessa on keskeisessä roolissa on oltava myös laadulliset mittarit. Tehokkuuden ja laadun parantaminen edellyttää yleensä nykyisten toimintaprosessien ja toimintatapojen kriittistä tarkastelua ja radikaalienkin toimintaprosessien ja toimintatapamuutosten toteuttamista.

Edellä esitettyjen neljän monikanavaisten palvelujen kehittämisen liittyvän osa-alueen analysoinnin tulosten ja johtopäätösten pohjalta laaditaan monikanavaisten palvelujen visio ja kehityslinjat.

3. EDUSKUNTA TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

3.1 Eduskunnan toimintaympäristö

Valtiovalta Suomessa kuuluu kansalla, jota edustaa valtiopäiville kokoontunut eduskunta. Perustuslain 2§:n perusteella eduskunta on korkein lainsäädäntöelin ja käyttää siten maassamme ylintä päätösvaltaa. Eduskunta hyväksyy tai hylkää viimekädessä lakiesitykset. Hyväksynnän ja vahvistamisen myötä lait tulevat sitoviksi koko yhteiskunnassa. Eduskunnan asemaa lainsäädäntövallan käyttäjänä voi luonnehtia reaktiiviseksi, koska lainuudistustyön keskeinen suunnittelu tapahtuu pääasiassa hallituksen toimesta. Toisaalta on kuitenkin huomioitava, että eduskunnalla ja hallituksella on moninaisia virallisia ja epävirallisia vuorovaikutus- ja yhteistoimintatapoja, joiden merkitystä ja vaikutusta ei tunneta lainsäädännön kannalta (Ervasti K., Tala J., Castrén E., 2000). Eduskunnan lisäksi lainsäädäntöprosessin muita keskeisiä toimijoita ovat esimerkiksi ministeriöt, valtioneuvosto, Euroopan unioni, tasavallan presidentti ja kansalaiset. Lainsäädäntöprosessia ja siihen liittyviä osapuolia on tarkasteltu lähemmin esimerkiksi julkaisussa "Tiedonhallinta suomalaisessa lainsäädäntöprosessissa" (Lehtinen A., Salminen A., Huuhtanen K. 2004). Lisäksi eduskunnan toimintaan vaikuttavat laaja joukko muita sidosryhmiä, esimerkiksi puolueet, kansalaisjärjestöt, työmarkkinajärjestöt, tiedotusvälineet jne.

Lainsäädäntötyön lisäksi eduskunta päättää valtion talousarviosta, valvoo hallituksen ja sen alaisten viranomaisten toimintaa, hyväksyy kansainväliset sopimukset sekä osallistuu Euroopan unionissa päätettävien asioiden kansalliseen valmisteluun. Eduskunta valvoo myös eräiden valtionlaitosten esimerkiksi Yleisradion ja Kansaneläkelaitoksen toimintaa. Eduskunnan toimintaa ohjaa perustuslaki ja eduskunnan työjärjestys. Perustuslakiin on kirjattu lähinnä valtionelinten välisiä suhteita ja kansalaisten perusoikeuksia koskevat pykälät. Muut eduskunnan toimintaa koskevat pykälät ovat eduskunnan työjärjestyksessä. Esimerkiksi eduskunnan työjärjestykseen voidaan tehdä ja on tehtykin toiminnan kehittämisen edellyttämiä muutoksia ja parannuksia. Eduskunnan toimintaympäristöä tarkasteltaessa ei voida unohtaa kaksikielisyysvaatimusta. Laissa ei edellytetä, että kaikki eduskunnan aineisto on oltava kaksikielistä, laki edellyttää vain yhteystietoja, josta käsiteltävistä asioista saa lisätietoa myös ruotsiksi.

Eduskunnan rooli ja tehtävät ovat viime vuosina olleet monenlaisten muutosten kohteena. Suomen liittyminen vuonna 1990 Euroopan ihmisoikeussopimukseen ja vuoden 1995 vuoden alusta Euroopan unionin jäseneksi on merkinnyt kokonaan uudenlaisten päätöksentekomuotojen käyttöönottoa ja totuttautumista erilaiseen työskentelyrytmiin. (Eduskunnan tietopalvelutyöryhmän muistio 1996, s. 39). EU-säädökset ovat vaikuttaneet Suomen lainsäädäntöön jo ennen kuin Suomi liittyi EU:n. Jo 90-luvulta alkaen on ruvettu tietoisesti lähentymään kohti EU:ta ja pyritty harmonisomaan suomalaista lainsäädäntöä EU-säädösten kanssa. Vaikka Suomi ei olisi liittynyt EU:n, olisi lainsäädäntöä ollut pakko harmonisoida ulkomaan kaupan edellytysten vuoksi. Aikaisemmin harmonisointia tehtiin yhdessä Pohjoismaiden neuvosto kanssa. Kansainväliset asiat ovat lisääntyneet kautta linjan. Osallistuminen kansainväliseen yhteistyöhön on tullut aivan uudella tavalla olennaiseksi osaksi eduskunnan ja kansanedustajien työtä. Ennen se oli vain ”pienen porukan harrastus”. Nyt kaikki osallistuvat kansainvälisten asioiden hoitoon.

Eduskunnan toimintaympäristössä on havaittavissa monia muutoksia ja niiden yhteisvaikutus on hyvinkin suuri. Ensiksikin avoimuus on lisääntynyt eduskuntatyössä. Perustuslaki ja eduskunnan työjärjestys takaavat eduskunnan toiminnan avoimuuden ja läpinäkyvyyden. 1990-luvun alussa eduskunnassa tehtiin tietoinen päätös parantaa eduskunnan toiminnan ja lainsäädäntöprosessin läpinäkyvyyttä kansalaisille. Informaatio- ja viestintäteknologian kehitys ovat mahdollistaneet läpinäkyvyyden toteuttamisen käytännössä. Toiseksi politiikan tekemisen luonne on muuttunut. Suomalainen henkilövaali luo edustajille mahdollisuuden myös henkilökohtaisen politiikan tekemiseen. Tämä ruokkii median tarpeita ja sitä kautta politiikan ja poliitikkojen näkyminen eri kanavissa on lisääntynyt. Tulevaisuudessa esimerkiksi verkkosivujen roolia kansanedustajien ja puolueiden vaalityössä ja eduskuntatyössä ei voida väheksyä. Lisäksi eduskunnan uutiskynnyks on harvinaisen matala verrattuna muihin valtionhallinnon organisaatioihin. Kolmanneksi päätöksenteko on nopeutunut. 1980-luvulla eduskunta oli kankea- ja hidasliikkeinen. Suunniteltiin vain seuraava päivä tai korkeintaan kuluva viikko. Nyt ennakoitavuus on suhteellisen hyvä, suunnitelmat tehdään 1½ - 2 kuukauden tähtäimellä ja valmistelemissa suunnitelmissa ennakoidaan tapahtumia 2 – 3 kuukauden ajalta. Myös säännökset antavat aikaisempaa paremmin tilaa järjestelyille. Tämä mahdollistaa asioiden ottamisen käsittelyyn tarvittaessa

nopeallakin aikataululla. Eduskuntatyö on myös hyvin nopeatempoista. Se ilmenee esimerkiksi tilanteissa, jotka liittyvät käsittelyssä olevan asian valmistumiseen. Pitkää valmisteluvaihetta seuraa lyhyt, nopea ja intensiivinen valmistumisvaihe. Tällöin huomio voi kiinnittyä hetkellisesti yhteen asiaan luoden julkisen keskustelun näkökulmasta vaikutelman, että "koko maailma pyörii juuri tämän asian ympärillä".

Monimuotoisempi yhteiskunta on luonut tilanteen, jossa yhä useammasta asiasta täytyy säätää lailla. Tämä on lisännyt osaltaan eduskunnassa käsiteltävien asioiden ja asiakirjojen määrää. Eduskunnan työtä ei ole vähentänyt sekään, että säädöksiä tehdään nykyään Brysselissä. Sama työ tehdään nyt kahteen kertaan käsittelemällä asioita ensimmäisen kerran EU-asioina ja toisen kerran vietäessä niitä sisään suomalaiseen lainsäädäntöön. Yksi keskeisistä eduskunnan toimintaan liittyvistä haasteista onkin käsiteltävien asioiden määrä ja monimuotoisuus. Aiemmin kansanedustajat ja virkamiehet selvisivät pelkällä muistitiedolla. Tänä päivänä eduskunnassa käsiteltävien asioiden määrä on niin suuri, että ilman informaatio- ja viestintäteknologian sekä tietojärjestelmien hyödyntämistä eduskunnan toiminta olisi mahdotonta.

Eduskunta on pyrkinyt lisäämään eduskuntatyön ajankohtaisuutta siten, että kansanedustajat voivat aikaisempaa enemmän käydä poliittista keskustelua. Viime vuosia eduskunnan mahdollisuuksia toimia ajankohtaisen poliittisen keskustelun foorumina ja hallituksen toiminnan kontrolloijana on pyritty suunnitelmallisesti parantamaan kehittämällä monin tavoin eduskunnan työtapoja ja työskentelymuotoja. Tässä tarkoituksessa on otettu käyttöön pääministerin ilmoitus, valtioneuvoston kyselytunnit ja ajankohtaiskeskustelut sekä muutettu selontekoja, tiedonantoja ja suullisia kyselytunteja koskevia säädöstöjä. Myös puheenvuorojen pituuksia on pyritty lyhentämään keskustelujen elävöittämiseksi. (Eduskunnan tietopalvelutyöryhmän muistio 1996, s.39 - 40)

Eduskunnan toimintaympäristö on muuttunut ja tuleekin muuttua tietoyhteiskunnan kehittyessä. Voidaankin jopa ajatella, että eduskunnan tulisi olla tietoyhteiskunta pienoiskoossa ja omalla esimerkillään näyttää suuntaa muille. Tämän ajatusmallin mukaan eduskunnalla tulisi olla teknologisesti hyvin edistynyt toimintaympäristö. Millai-

nen se sitten olisi? Teknologisesti edistyneen toimintaympäristön on täytettävä ainakin seuraavat vaatimukset: 1) päätelaite-, aika- ja paikkariippumattomat palvelut, 2) henkilökohtaiset sähköiset työtilat, 3) virtuaaliset sähköiset ryhmätyötilat, 4) päätöksenteon läpinäkyvyyttä sekä kansalaisten osallistumista ja vaikuttamista tukevat kanavat ja palvelut sekä 5) eduskunnan toimintaan liittyvän aineiston ymmärrettävyys.

Kansanedustajilla ja virkamiehillä on monta työskentelypistettä; koti, työhuone, istuntosali, valiokuntien kokoushuoneet ja yleiset tilat. Työskentelyn tulisi olla mahdollista jokaisessa näistä työpisteistä jopa niin, että eri työpisteessä aloitettua työtä voisi jatkaa saumattomasti toisessa työpisteessä. Lisäksi tärkeimmät palvelut on oltava saatavissa myös liikkeellä ollessa. Henkilökohtaisilla ja personoiduilla sähköisillä työtiloilla voidaan helpottaa ja tehostaa kansanedustajan ja virkamiesten työtä. Niiden avulla voidaan tukea myös erilaisia henkilökohtaisia työskentely- ja toimintatapoja. Sähköiseen työtilaan voidaan koota henkilön tärkeimmät sovellukset, tietovarastot ja toiminnot. Käyttäjän ei tarvitse tietää toimintojen taustalla olevia monimutkaisia prosesseja. Prosesseista voidaan muodostaa myös tehtäväkokonaisuuksia, joiden suorittamista voidaan ohjata tietojärjestelmien avulla. Jatkossa päätöksentekoa voidaan tukea esimerkiksi tiivistelmien, yhteenvetojen, grafiikan, aikasarjojen ja rautalankamallien avulla. Tavoitteena tulisi olla, että monimuotoisestakin asiasta saisi tiivistetyn kokonaiskuvan yhdellä silmäyksellä. Virtuaaliset ryhmätyötilat tukevat verkkopohjaista ja verkostomaista työskentelytapaa. Niiden avulla on mahdollista tukea esimerkiksi valiokuntien ja eduskuntaryhmien työskentelyä. Valiokuntien ja eduskuntaryhmien kokousten määrä ja niissä käsiteltävien asiakirjojen määrä on valtava. Sähköisten ryhmätyötilojen avulla olisi mahdollista asiakirjojen paperijakelua asteittain vähentää. Asiakirjat olisivat sähköisesti saatavilla siellä missä niitä milloinkin tarvitaan.

Informaatio- ja viestintäteknologian kehitys on tuonut ja tuo jatkuvasti kansalaisille paremmat mahdollisuudet osallistua heitä koskevien päätösten tekemiseen. Lisäksi informaatioteknologian avulla on mahdollista lisätä virkamiesten ja kansanedustajien tiedonsaantia ja rakentavaa keskusteluyhteyttä kansalaisten kanssa. Myös tehdyistä päätöksistä tiedottaminen ja kansalaisten valistaminen heidän vaikuttamismahdollisuuksistaan voidaan toteuttaa entistä tehokkaammin nykyisten informaatio- ja viestintäteknologisten järjestelmien avulla. Demokratian ilmenemismuotojen mahdollinen

muuttuminen teknologian kehittyessä on ajankohtainen ja mielenkiintoinen ilmiö. (Rahkola M. 2004, s.9) Eduskunnan tulisi huomioida edellä kuvatut kehityssuunnat kehittäessään omaa toimintaansa ja toimintaympäristöä. Informaatio- ja viestintäteknologian rooli on olla tukemassa tätä kehitystä. On kuitenkin muistettava, että teknologia on vain muutoksen mahdollistaja, todelliset muutokset vaativat aina työskentely- ja toimintatapojen kokonaisvaltaista kehittämistä. Kuvassa 15 on esitetty eduskunnan toimintaympäristöä kuvaavia tekijöitä.



Kuva 15. Eduskunnan toimintaympäristöä kuvaavia tekijöitä.

3.2 Tehokkuuden luonne eduskuntatyössä

Eduskunnassa työskennellään – yksityiseen sektoriin verrattuna - ilman kilpailutilannetta ja tehokkuuden arviointi on siksi haastavaa. Voidaan jopa ajatella, että tehokkuus terminä on väärä ja eduskunnan toimintaa tulisikin arvioida tuloksellisuuden näkökulmasta, tosin sanoen, miten hyvin eduskunta selviää valtiosääntöisestä tehtävästään. Eduskunnan toiminnan tehokkuutta ei voida arvioida määrällisin mittarein, kuten lakialoitteiden määrä, käsiteltyjen valtiopäiväasioiden määrä tai kansanedustajien vireille laittamat valtiopäivätoimet. Ainoa tavoite voi olla vain laadukas lainsäädäntöprosessi ja hyvät lait. Lainsäädännön tavoitteena on säätää lakeja, jotka sovel-

tuvat ja joita osataan soveltaa koko yhteiskunnassa. Lainsäädännön laadun kannalta valmisteluvaihe on ratkaisevassa asemassa. Lakien valmistelu eduskunnan päätöksentekoa varten on edelleenkin ministeriöiden keskeinen tehtävä. Eduskunnan pääsihteeri Seppo Tiitinen totesikin KHO:n hallintotuomioistuinpäivillä 15.11.2004 pitämässään puheessa ettei eduskunnan tule ottaa lainvalmistelijan roolia kirjoittamalla puutteellisesti valmisteltuja lakeja kokonaan uudelleen. Pääsihteeri Seppo Tiitinen totesi myös, että viimeaikaiset toimet ja kehitys lainvalmistelun aseman ja tarpeiden huomioon ottamiseksi valtioneuvostossa ja ministeriöissä vahvistavat käsitystä siitä, että nyt aletaan olla vihdoinkin konkreettisesti oikealla tiellä lainsäädännön tehokkuuden ja laadun suunnitelmalliseksi parantamiseksi. Paremman lainvalmistelun suunnittelua ja johtamista pohtineen työryhmän tehtävänä on ollut laatia ehdotukset lainvalmistelun suunnittelun ja johtamisen tehostamiseksi ja sen laadun parantamiseksi, lainsäädännön vaikutusten arvioinnin parantamiseksi ja lainvalmistelun osaamisen vahvistamiseksi sekä säädösehdotusten tarkastuksen toteuttamiseksi (Parempaan lainvalmistelun suunnitteluun ja johtamiseen 2003, s. 9). Eduskunnan lisäksi keskeisiä toimijoita lainsäädäntöprosessissa ovat ministeriöt ja valtioneuvosto. Lainsäädäntöprosessin tehokkuuden ja laadun parantaminen edellyttääkin kaikkien lainsäädäntöprosessiin osallistuvien tahojen yhteistyötä.

Lainsäädäntöprosessissa pyritään suunnitelmallisuudella ja ennakoitavuudella lisäämään tehokkuutta ja tuloksellisuutta. Käsiteltävien asioiden aikataulu suunnitellaan valtioneuvoston, pääministerin esikunnan, ministeriöiden ja valiokuntien yhteistyönä. Valtioneuvoston kanslian eduskunnalle puolivuositain antamaa hallituksen esitysten listaa ylläpidetään edelleen. Listan tarkoituksena on toimia informaation ja suunnittelun välineenä valtioneuvoston ja eduskunnan välillä. Sen tulee olla mahdollisimman täsmällinen ja realistinen sekä sisältää kaikki annettavat hallituksen esitykset. Esimerkiksi Valtioneuvoston kansliapäällikkökokous hyväksyi 5.5.2004 laadittavaksi vaalikauden loppuosan kattavan lainsäädäntöohjelman. Pääministerin allekirjoittamalla valtioneuvoston kanslian kirjeellä 23.9.2004 kanslia pyysi ministeriöitä toimittamaan luettelon vuosien 2005 ja 2006 valtiopäiville annettavaksi tarkoitetuista hallituksen esityksistään 30.10.2004 mennessä valtioneuvoston istuntoyksikköön. Eduskunnan pääsihteeri Seppo Tiitinen totesikin KHO:n hallintotuomioistuinpäivillä 15.11.2004 pitämässään puheessa tämän olevan merkittävä askel poliittisen päätök-

senteon ja lainvalmistelun keskinäissuhteen tiivistämiseksi ja suunnitelmallisen sää-döspolitiikan aikaansaamiseksi. Eduskunnan toiminnan kannalta on tärkeää, että mi-nisteriöt valmistelevat esityksiä ilmoitetun aikataulun mukaisesti. Ministeriöt vastaavat myös siitä, että niiden ilmoittamat tiedot kuvaavat oikein esitysten antamistilannetta (Parempaan lainvalmistelun suunnitteluun ja johtamiseen 2003, s. 9).

Eduskunnassa asioiden käsittelyaikaan ei voida suoranaisesti vaikuttaa. Aikatauluun vaikuttavat esimerkiksi asian luonne ja poliittisen keskustelun tarve. On hyväksyttävä, että poliittisesti vaikean asian käsittely vie aikaa. Tavoitteena on kuitenkin, että käsi-teltävät asiat valmistuvat valiokunnista sovitun aikataulun puitteissa tasaisesti. Asia-kirjojen käännoistyön kannalta on ongelmallista, että käännettäväksi tulevien asiakir-jojen aikataulua ja laajuutta ei tiedetä etukäteen. Esimerkiksi tällä hetkellä verk-kosivuilla on tieto valiokunnissa käsiteltävistä asioita, mutta ei niiden arvioitu valmis-tumisaika ja laajuus. Poliitikassa on taipumus tehdä "päätöksiä aina viimeisellä ran-nalla", jolloin kauden loppuun keräytyvät kaikki isot asiat. Silloin jää ennakoitua vä-hemmän aikaa mietinnön valmisteluun, asioiden käsittelyyn sekä eduskunnan vas-tauksen viimeistelyyn ja kääntämiseen ennen lakien vahvistamista, julkaisemista ja voimaantuloa. Valmistelu jää siten heikommaksi ja sillä on vaikutusta lainsäädännön laatuun ja kuvaan eduskunnasta. Eduskunnan vastauksen laatimisen ja asiakirjojen käännoistyön näkökulmasta tämän tyyppisessä sisäisessä tehokkuudessa on paljon parantamisen varaa.

Edellä tarkasteltiin tehokkuuden luonnetta prosessinäkökulmasta. Lainsäädäntöpro-sessin tehokkuutta voidaan parantaa muodostamalla prosessiin organisaatorajat ylit-tävät prosessit. Tavoitteena tulisi olla, että lainsäädäntöprosessiin liittyvä tieto kerä-tään vain kerran ja sitä jalostetaan ja hyödynnetään eri tavoin lainsäädäntöprosessin osana. Tämä edellyttää sekä organisaatioiden välisten että organisaatioiden sisäis-ten toimintaprosessien ja – tapojen sekä yhteisten tietojärjestelmien kokonaisvaltais-ta kehittämistä. Lisäksi se edellyttää sähköisiä työtiloja, joihin voidaan koota kunkin virkamiehen tärkeimmät sovellukset, tietovarastot ja toiminnot. Virtuaalisilla sähköisil-lä ryhmätyötiloilla voidaan parantaa valiokuntien ja eduskuntaryhmien työskentelyä. Ne mahdollistavat esimerkiksi valiokunta-asiakirjojen tehokkaan laadinnan, ylläpidon ja jakelun.

Eduskuntatyön tehokkuutta voidaan tarkastella myös kansanedustajan näkökulmasta. Eduskunta on kansanedustajien poliittinen toimintapaikka ja eduskunnan kanslian tehtävänä on tarjota toimintaedellytykset ja mahdollistaa että kansanedustajat voivat työskennellä tehokkaasti. Kansalaiset määrittelevät kansanedustajan tehokkuuden yleensä siten, että mitä enemmän kansanedustaja istuu salissa, sitä tehokkaampi hän on. Kansanedustajat näkevät asian toisin. Lainsäädäntötyön kannalta valiokuntatyöskentely on tärkeintä. Vaalijärjestelmä ja julkisuus ovat vaikuttaneet siihen, että kansanedustajan aloite- ja kysymystilastot ovat nousseet keskeiseksi mittariksi. Osa kansanedustajista haluaa näkyä ja tulla arvioituiksi tätä kautta. Aloitteiden ja kysymysten määrällä ei ole kuitenkaan mitään tekemistä itse lainsäädäntötyön kanssa, sillä vaalikaudessa hyväksytään vain 2-5 kansanedustajan tekemää lakialoitetta. Aloitteiden ja kysymysten määrällä ei voida arvioida kansanedustajan tehokkuutta. Jos kansanedustajien työtä arvioidaan määrällisin mittarein, suuntaa se eduskunnan kehittämistä väärään suuntaan.

Kansanedustajan tehtävät ovat lisääntyneet ja oman ajankäytön hallintaa on parannettava koko ajan. Yksi haastatelluista kansanedustajista totesikin: "Tässä voi höyrytä ihan hirveästi aamusta iltaan saamatta mitään aikaan". Kansanedustajien on pysyttävä priorisoimaan ja keskittymään oman missionsa kannalta olennaisiin asioihin ja rajaamaan siten omaan työkenttäänsä. Esimerkiksi julkaisussa "Developing and implementing Knowledge in the Parliament of Finland" (Suurla R., Markkula M., Mustajärvi O., 2002) on esitetty ajatuksia kansanedustajan henkilökohtaisesta työkalupakista. Eduskunnan on tarjottava kansanedustajien käyttöön henkilökohtaiset sähköiset työtilat, jotka tukevat kansanedustajan työn eri osa-alueita: ajankäytön suunnittelu ja hallinta, tiedonhankinta ja jäsentäminen, lainsäädäntöprosessin tukeminen (valiokuntatyö ja täysistuntotyö), valtiopäivätoimien teko (aloitteet ja kysymykset), palaute- ja keskustelufoorumit ja ryhmätyöskentelytuki (valiokuntatyöskentely, eduskuntaryhmätyöskentely, kansanedustaja / avustaja työpari) jne. Kansanedustajat ovat kokeneet avustajien tulo merkittäväksi kehitysaskeleeksi. He voivat nyt keskittyä paremmin varsinaiseen työhönsä. Tämä näkyy eduskunnan kanslian mukaan myös käsiteltävien asioiden määrän kasvuna ja laadun parantumisena. Kuvassa 16 on havainnollistettu haastattelujen pohjalta laadittua eduskuntatyön tehokkuuden luonteen jäsen-



Kuva 16. Eduskuntatyön tehokkuuden luonnehdinta.

Haastattelujen yhteenvedona voidaan todeta, että eduskunnan toiminnan ja lainsäädäntöprosessin tehokkuuden arviointiin ei ole olemassa yksiselitteisiä mittareita. Eduskunnan toiminnan poliittiseen luonteeseen eivät määrälliset mittarit sellaisenaan sovellu. Tavoiteasetannan tuleekin perustua laadulliseen arviointiin ja tavoitteena tulisi olla laadukas lainsäädäntöprosessi ja hyvät lait. Toiminnan tehokkuuden arviointia pidetään tärkeää, sillä se mahdollistaa toiminnan jatkuvan kehittämisen ja resurssien kohdentamisen järkevästi toiminnan eri osa-alueille.

3.3 Eduskunnan teknologiset kehitysaallot

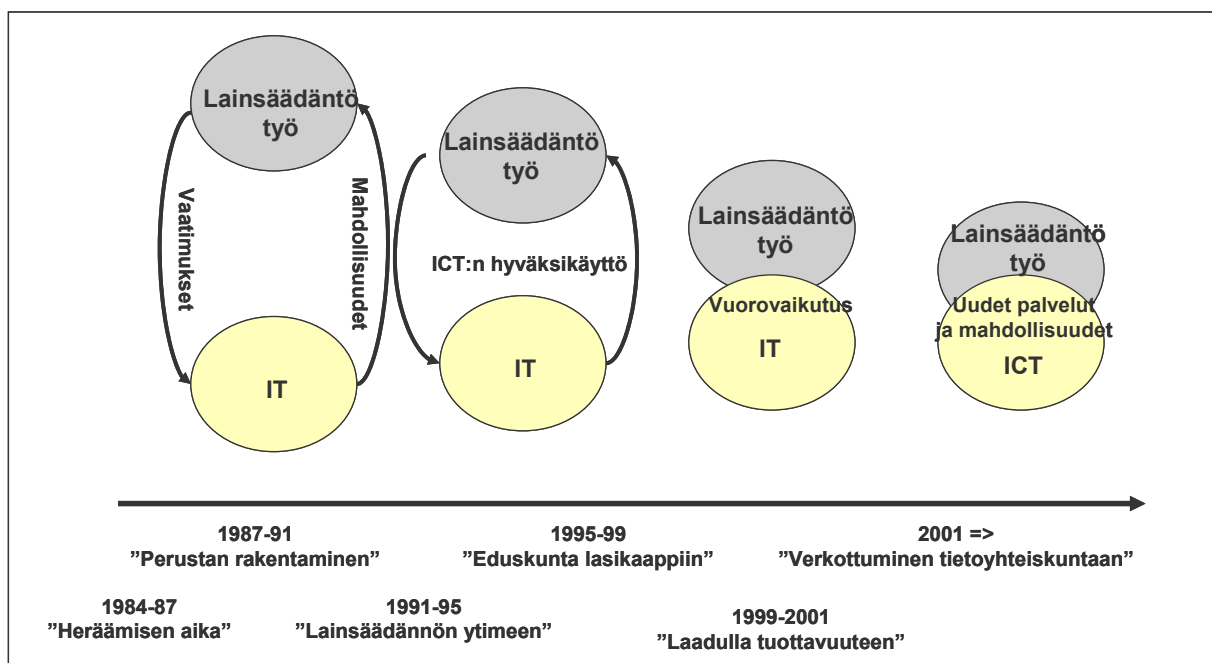
Eduskunnan tietohallinnon kehittäminen on ollut määrätietoista ja systemaattista jo 20 vuoden ajan. Tietotekniikan kokonaisvaltaisen hyödyntämisen voidaan katsoa alkaneen vuonna 1985, jolloin lainsäädäntötyön tietojärjestelmien kehittämisstrategia hyväksyttiin. Kehittämisstrategian mukaisesti eduskunnan tietotekniikkaa on kehitetty alusta alkaen lainsäädäntöprosessin näkökulmasta. Yleisesti ottaen tietotekniikan

hyödyntäminen aloitettiin eduskunnassa melko myöhään. Tämän ansiosta eduskunnassa voitiin siirtyä suoraan mikrotietokoneiden ja -verkkojen aikakaudelle.

Ensimmäinen valtiopäiväasioiden käsittelyjärjestelmä otettiin käyttöön vuonna 1989. Valtiopäiväasiakirjojen tekstiarkistot ovat olleet käytössä vuodesta 1991 alkaen. Vuonna 1992 käyttöön otettu salijärjestelmät integroitiin tiiviisti täysistuntotyöskentelyn toimintaprosesseihin. Vuonna 1995 avattiin eduskunnan julkiset ja sisäiset verkkopalvelut. Julkiset ja sisäiset verkkopalvelut mahdollistavat yhden ja saman graafisen käyttöliittymän kaikkeen eduskunnan tuotantotietokannoissa olevaan aineistoon. Kansalaisilla on täten mahdollisuus seurata eduskunnan toimintaa reaaliaikaisesti, esimerkiksi kansanedustajan puheet, äänestystulokset ja valtiopäiväasiakirjat. Ensimmäinen valiokuntatyöskentelyä tukeva järjestelmä otettiin käyttöön 1998. Vuonna 1998 otettiin käyttöön asiakirjatuotannon standardiksi SGML/XML-standardi. Rakenteiset asiakirjat mahdollistavat eduskunnassa tuotetun aineiston tehokkaan hyödyntämisen sekä eduskunnan sisäisten että ulkoisten sidosryhmien käytössä. SGML / XML -standardi muodostavat perustan eduskunnan tietojen hallinnalle ja hyväksikäytölle. Tällä hetkellä käynnissä oleva RASKE2-projekti jatkaa RASKE-projektin viitoittamaa tietä. RASKE2-projektin yhtenä tavoitteena on kartoittaa, analysoida ja yhentää koko lainsäädäntöprosessin asiakirjarakenteita ja metatietoja. Eduskunta on tietotekniikan soveltajana vaiheessa, jossa tietotekniikan käyttö on muuttunut kiinteäksi osaksi kaikkea toimintaa. Eduskunta on onnistunut olemaan tietotekniikan oikea-aikainen soveltaja teknologiakehityksen myllerryksessä. Kehityksen aallot ovat seuranneet toisiaan loogisesti ja säännöllisin väliajoin. Tämä on mahdollistanut tietotekniikan nopean ja innovatiivisen kehityksen.

1990-luvun puolivälissä edustajat käyttivät aika satunnaisesti tietokonetta ja tietokoneiden päivittäinen käyttö oli tuolloin harvinaista. Tämä päivänä tietotekniikan hyödyntämismahdollisuudet ovat kasvaneet ja tietokoneiden käyttö eduskuntatyössä on lisääntynyt merkittävästi. Kansanedustajien tietokoneiden käytön taitotaso on myös noussut merkittävästi viime vuosina. Vuoden 1999 vaalien jälkeen muutos näkyi jo selvästi, mutta varsinkin vuoden 2003 vaaleissa tuli valituksi kansanedustajia, joille tietotyö ja tietotekniikka ovat tuttuja jo aiemmista työpaikoista.

1990-luvun alusta tähän päivään eduskunnassa on tehty informaatio- ja viestintäteknologian hyödyntämisessä todellinen tiikerinloikka. Tällä hetkellä lainsäädännön tietojärjestelmät kattavat kaikki eduskunnan lainsäädännön ydinprosessit ja järjestelmät on integroitu kiinteästi toisiinsa. Kehityksen myötä ollaan tilanteessa, jossa lainsäädäntötyö ja informaatio- ja viestintäteknologia ovat sulautuneet siten, että niitä on vaikeaa tai lähes mahdotonta erottaa toisistaan. Riippuvuus informaatio- ja viestintäteknologiasta on suuri, sillä sitä hyödynnetään lähes jokaisessa eduskunnan toiminnossa. Kuvassa 17 on kuvattu eduskunnan tietohallinnon kehitysaaltoja sekä havainnollistettu lainsäädäntötyön ja informaatio- ja viestintäteknologian sulautumista toisiinsa.



Kuva 17. Eduskunnan tietohallinnon kehitysaallot sekä lainsäädäntötyön ja informaatio- ja viestintäteknologian sulautuminen (Suurla R., Markkula M., Mustajärvi O. 2002, s. 129)

Evoluution kautta kehittyminen on ollut tyypillistä kaikille parlamenteille. Yleisesti se on johtanut siihen, että tulee uusia rinnakkaisia toimintatapoja eikä vanhoista tavoista uskalleta luopua. Vanha "rönsy" voi jäädä pitkäksi aikaa katkaisematta. Informaatio- ja viestintäteknologia mahdollistavat tulevaisuudessa toiminnan kehittämisen myös alueilla, missä se ei aiemmin ole ollut mahdollista. Informaatio- ja viestintäteknologi-

an hyödyntämisen tuomien mahdollisuuksien kautta on arvioitava kriittisesti perinteisten ja vanhojen toimintatapojen soveltuvuutta ja etsittävä uusia ja innovatiivisia toimintatapoja. Eduskunnan edellinen tietohallinnon linjaus on tehty vuosille 2002 - 2004. Kevään 2005 aikana eduskunta laatii tietohallinnon strategian tuleville vuosille. Laadittava tietohallinnon strategia luo perustan eduskunnan seuraaville tietohallinnon kehitysaalloille ja pääpainon siinä tulisikin olla uusien informaatio- ja viestintäteknologiaa tehokkaasti hyödyntävien toimintatapojen kehittämisessä.

3.4 Eduskunnan monikanavaisten palvelujen kehitysaallot

Videotex-järjestelmä otettiin käyttöön vuonna 1988. Sitä hyödynnettiin eduskunnan sisäisessä tiedottamisessa. Videotex-järjestelmää voidaan pitää verkkopalvelujen esiasteena. Videotex-järjestelmän kautta tarjotut palvelut korvaantuivat julkisilla ja sisäisellä verkkopalveluilla vuonna 1995. Täysistuntojen suorat televisioinnit aloitettiin vuonna 1989. Vuodesta 2002 alkaen täysistuntoja on voinut seurata myös Funet-verkon kautta. Tänä päivänä täysistunnon suorita tv-lähetyksiä lähetetään vuosittain noin 50 tuntia. Tulevaisuudessa täysistuntojen tv-lähetykset eriytyvät useampaan eri kanavaan. Todennäköisesti vuonna 2007 kaikki täysistunnot on seurattavissa suorana internet-tv:n kautta. Lisäksi osa täysistunnoista lähetään nykyisen käytännön mukaisesti suorana analogisessa ja/tai digitaalisessa tv-verkossa. Täysistunnot ovat seurattavissa myös eduskunnan sisäisessä tv-verkossa.

Eduskunnan ensimmäinen julkinen verkkopalvelu avattiin kansalaisten käyttöön joulukuussa 1995. Sisäinen verkkopalvelu avattiin helmikuussa 1996. Julkisen verkkopalvelun avaaminen toi "eduskunnan lasikaappiin" ja sitä kautta eduskunnan toiminnan läpinäkyväksi kansalaisille. Julkisen verkkopalvelun kautta suurin osa lainsäädäntöön liittyvästä aineistosta on kansalaisten käytettävissä. Verkkopalvelut sisältävät runsaasti tietoa: mm. valtiopäiväasioiden käsittelyvaiheista, valtiopäiväasiakirjoista, kansanedustajista, toimielimistä, eduskuntaryhmistä, valiokunnista, täysistunto-työskentelystä, EU:sta, eduskunnan kansainvälisestä toiminnasta ja erillishallintoyksiköiden toiminnasta. Yli 95 % verkkopalvelujen tietosisällöstä tuotetaan lainsäädännön tietojärjestelmistä.

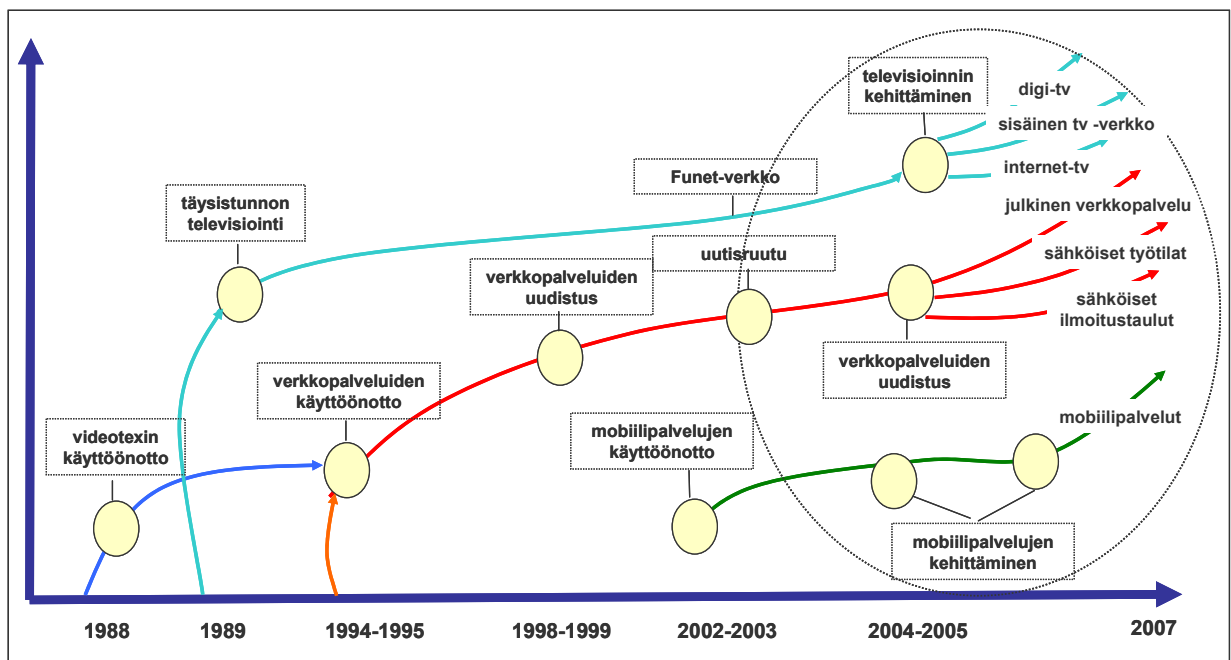
Vuonna 1999 toteutettiin verkkopalvelun visuaalisen ulkoasun ja palvelurakenteen kokonaisuudistus. Uudistuksen lähtökohtana oli lainsäädännön tietojärjestelmistä tuotettava tietosisältö ja uudistettu verkkopalvelu sisälsi vain vähän toimituksellista aineistoa. Julkisen ja sisäisen verkkopalvelun palvelurakenne, tietosisältö, käyttöliittymät ja hakuominaisuudet olivat samat sekä sisäisille että ulkoisille käyttäjäryhmille. Vuosien 2000 - 2002 toteutettiin pieniä järjestelmäkohtaisia palvelukokonaisuuksia. Eduskuntaryhmien ja edustajien oma palvelin otettiin käyttöön joulukuussa 2000, jolloin sinne siirrettiin aikaisemmin julkisella palvelimella ollut aineisto. Marraskuussa 2003 avattiin uutisruutu, joka mahdollistaa tehokkaan ja monipuolisen ajankohtaisuutisoinnin. Uutisruutu sisältää ajankohtaistiedotteita, tapahtumakalenterin ja linkkejä lainsäädännön keskeisiin aineistoihin. Verkkopalvelut sisältävät tietoa myös ruotsin, englannin ja ranskan kielillä.

Vuosien 2002 - 2004 aikana toteutettiin pieniä teknisiä selvitysprojekteja, joiden tavoitteena oli kartoittaa teknisiä vaihtoehtoja esimerkiksi seuraavista kehittämisen osa-alueista: ylläpitokäytäntöjen kehittäminen, tietokantojen, järjestelmien ja toimituksellisen aineiston yhdistäminen, julkisen ja sisäisen verkkopalvelun roolin täsmen-
täminen, uusien palvelukokonaisuuksien hahmottaminen, hakupalvelujen kehittäminen, personointi ja profilointi sekä visuaalisen ilmeen nykyaikaistaminen.

Aiemmin intranet ja internet palvelut olivat yksi yhteen. Helmikuussa 2005 päättyneen julkisen verkkopalvelun määrittelyprojektin linjauksen mukaisesti julkisen verkkopalvelun ja sisäisen verkkopalvelun palvelut eriytyvät käyttäjäkunnan mukaan. Julkista verkkopalvelua kehitetään informaation jakelun sekä viestinnällisen ja toimituksellisen aineiston näkökulmasta. Tavoitteena on toteuttaa monipuoliset hakupalvelut tiedon hakuun, tiedon seurantaan ja seulontaan (useista lähteistä samanaikaisesti), huomioida eri käyttäjäryhmien (peruskäyttäjät/asiantuntijakäyttäjät) käyttötavat ja tarpeet. Lisäksi tavoitteena on kehittää uusia palvelukokonaisuuksia, esimerkiksi tapahtumakalenteri, ilmoitustaulu, sähköinen asiointi (ilmoittautumislomakkeet, anomukset, sähköiset tilaukset, mielipiteen esittäminen, palaute/vieraskirja), internet-tv:n lähetykset, keskustelufoorumit, kansalaisten osallistumis- ja vaikutuskanavat jne. Sisäisen

verkkopalvelua kehitetään sähköisen työtilan näkökulmasta. Tavoitteena on kehittää käyttäjäryhmäkohtaiset sähköiset työtilat, joka sisältää tehokkaat eduskuntatyöhön liittyvät apuvälineet sekä mahdollistavat käyttäjäryhmäkohtaisesti ja/tai henkilökohtaisesti profiloidun ja personoidun työskentelyn.

Mobiilipalveluja pilotoitiin ensimmäisen kerran syksyllä 2002. Pilotoinnin kohteena olivat sähköposti- ja kalenteritoiminnot, tekstiviestipohjaiset palvelut, wap-palvelut ja selainpohjaiset palvelut. Vaalikauden 2003 alusta alkaen mobiilisti käytettäviä palveluja olivat esimerkiksi sähköposti- ja kalenteritoiminnot, täysistuntotyöskentelyyn liittyvät tekstiviestipalvelut sekä valikoidut täysistuntotyöskentelyyn ja valiokuntatyöskentelyyn liittyvät selainpohjaiset palvelut. Kevään 2005 aikana tavoitteena on kehittää ja käyttöönottaa uusia käyttäjäystävällisempiä mobiilipalveluja. Kuvassa 18 on kuvattu eduskunnan monikanavaisten palvelujen kehitysaallot.



Kuva 18. Eduskunnan monikanavaisten palvelujen kehitysaallot.

Internet-vallankumous on muuttanut eduskuntatyön luonnetta mm. siten että asioihin on reagoitava nopeasti. Myös kansanedustajien yhteydenpito kansalaisiin on vilkastunut. Yhteydenottoja on myös lukumääräisesti enemmän ja yhteydenpito kansalaisiin vie suuren osan kansanedustajan työpäivästä. Työn luonne on muuttunut sähköisten viestintämahdollisuuksien yleistyessä. Aiemmin radio- tai tv-lähetyksissä vain pieni joukko kansanedustajista sai äänensä kuuluville. Nyt kaikki pääsevät esille esimerkiksi pöytäkirjojen ja puheiden julkaisemisen kautta. Internetin ja sähköisten viestintäkanavien ansiosta eduskunnan toiminta on hyvin avointa, esimerkiksi täysistunnossa pidetyt puheet ovat saatavana verkossa heti seuraavana päivänä. Tänä päivänä eduskunnan toiminta on läpinäkyvää. Poliitiikkaa ei saisi kuitenkaan tehdä avoimuuden ja läpinäkyvyyden ehdoilla. Yksi kansanedustajista kiteyttikin asian seuraavasti: "Tuntuu kuin olisi siirtynyt teatterista teatteriin tai näyttämön takaa näyttämölle. Se, mitä täällä esitetään, on teatraalista draamaa eikä välttämättä ole ihan sitä, mitä avoimuus ja läpinäkyvyys oikein ymmärrettynä tarkoittavat." Julkisuudesta onkin tullut aiempaa tärkeämpi tekijä. Se, mitä mediassa kerrotaan, on ykkösjuuttu. Poliitiikkaa tehdään tänä päivänä osittain jo median kautta. Medialla on vaikutusta esimerkiksi sille, miten kansanedustajat käyttäytyvät. Erityisen herkkiä kansanedustajat ovat TV-kameralle. Valtakunnan verkkoon televisioidulla kyselytunnilla on yleensä paikalla normaalia enemmän kansanedustajia. Julkisuus vaikuttaa myös kansanedustajien vaaleja edeltävään käyttäytymiseen. Ennen vaaleja on painetta saada merkintöjä puhujatilastoihin ja puheenvuorojen määrä on kasvanut julkisuuden myötä. Kun pöytäkirjat ja puheet ovat kaikkien saatavilla, yksittäinen kansanedustaja voi puhua pöytäkirjoja ja puhujatilastoja varten esimerkiksi siten, että puheenvuoro pilkotaan useaan osaan tai käytetään useampi puheenvuoro samasta asiasta.

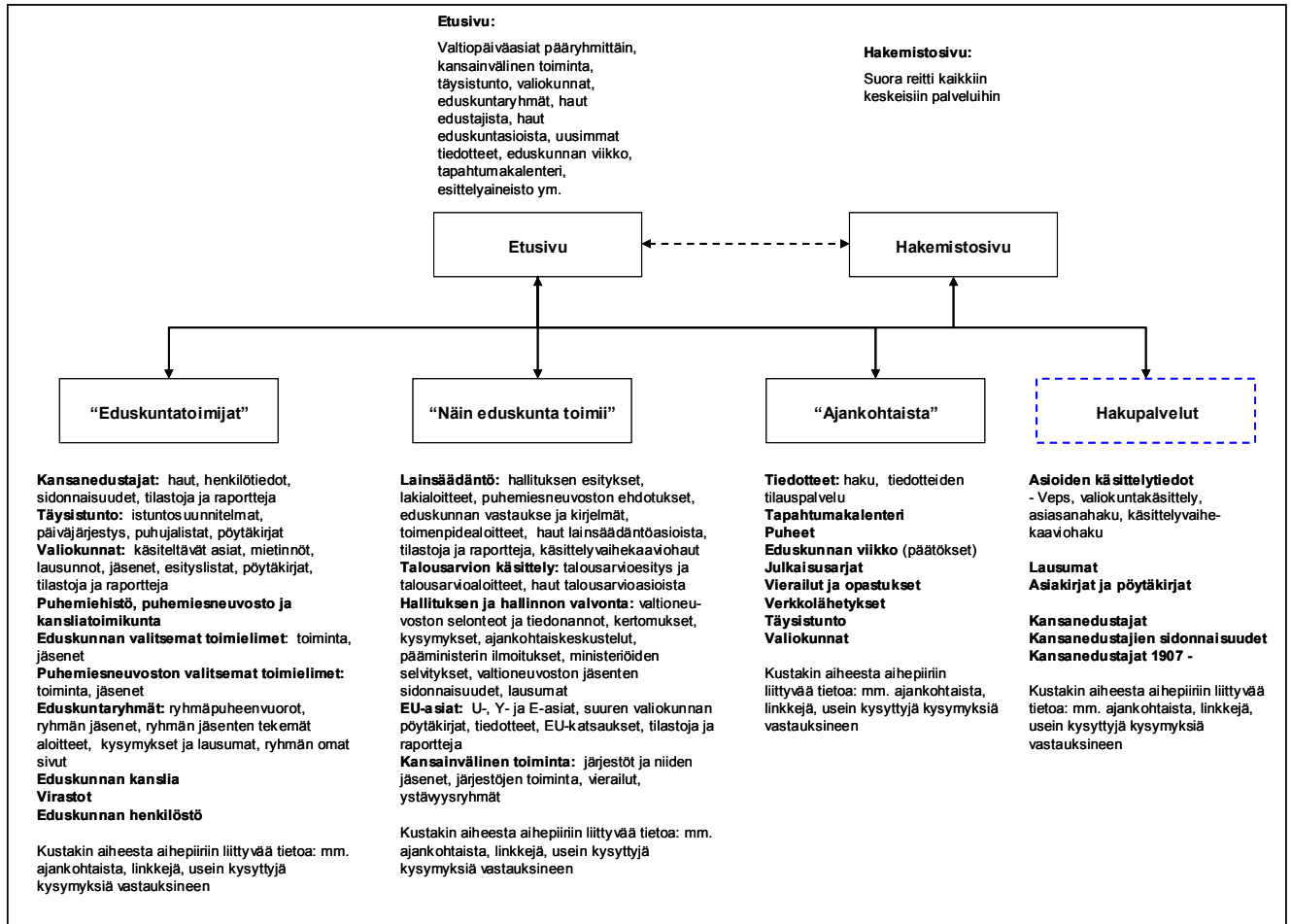
Kansanedustajien aloitteiden ja kysymysten määrä ei ole merkittävästi noussut julkisuuden vuoksi. Joidenkin asiakirjojen määrässä, (mm. talousarvioaloitteet) on tapahtunut jopa laskua huippuvuosiin verrattuna. Kansanedustajien käyttäytymisessä ei siis voi puhua yleisistä muutostrendeistä, vaan pikemminkin yksilöiden muuttuneesta suhtautumisesta julkisuuteen ja sen hyödyntämiseen omassa työssä. Yleistä aktivointumista on havaittavissa ennen kaikkea vaalien lähestyessä. Tulevaisuudessa kansanedustajan kannalta tulee yhä tärkeämmäksi näkyvyys sekä valtakunnallisella että paikallisella tasolla. Eduskunnan monikanavaisten palvelujen kehittäminen antaa

kansanedustajille mahdollisuuden hyödyntää julkisuutta ja mediaa tehokkaasti kansanedustajana profiloitumisessa. Kansanedustajan työtehtäviä hoidetaan 200 erilaisella tavalla. Osa kansanedustajista tekee työtä julkisuuden ehdoilla ja sitä hyödyntäen osa kansanedustajista profiloituu täysistuntotyöskentelyn ja valiokuntatyöskentelyn kautta.

3.5 Eduskunnan aineiston luonnehdinta ja jäsenitys

Eduskunnan lainsäädäntötyöhön liittyvä aineisto on määrämuotoista sekä pitkälle määriteltä ja ohjeistettua (mm. Helo-ohjeet, valiokuntaopas). Ainoa vapaamuotoinen asiakirja on täysistunnon pöytäkirja, joka referoi istunnossa käytyä keskustelua. Aineiston määriteltä rakenne mahdollistaa aineiston monipuolisen hyödyntämisen eduskunnan toiminnan eri osa-alueille (vrt. SGML-asiakirjat). Eduskuntatyöhön liittyvä aineistoa on paljon, esimerkiksi lainsäädäntöön liittyviä asiakirjoja on tallennettu tietokantoihin jo vuodesta 1991 lähtien ja niiden kokonaismäärä on useita satoja tuhansia. Eduskunnan aineisto on tyypillistä lainsäädännön asiantuntija-aineistoa, joka koetaan kansalaisen näkökulmasta vaikeaselkoiseksi ja monimutkaiseksi. Aineistokokonaisuus pitää sisällään monta eri ulottuvuutta ja kokonaisuuden ymmärtäminen vie jopa eduskunnassa työskentelevältä uudelta ihmiseltä yleensä vaalikauden.

Eduskunnan aineiston ja tietojoukot voi jäsentää ja ryhmitellä monesta eri näkökulmasta. Aineiston jäsentämisen ja ryhmittelyn tekee haastavaksi se, että aineistossa ”kaikki liittyy kaikkeen” ja eri osakokonaisuudet eivät ole yhteismitallisia toisiinsa nähden. Tästäkin huolimatta aineistoa tulisi pystyä lähestymään lainsäädäntöprosessin eri vaiheiden ja käyttäjäryhmien eri tarpeiden näkökulmasta. Tärkeimpiä yksittäisiä tietokokonaisuuksia ovat täysistuntoon, valiokuntiin, kansanedustajiin, eduskuntaryhmiin sekä valtiopäiväasioihin ja -asiakirjoihin liittyvät tiedot. Kuvassa 19 on havainnollistettu julkisen verkkopalvelun määrittelyprojektin työn tuloksena syntynyt ehdotus eduskunnan aineiston sisältörakenteen pääkokonaisuuksista sekä niiden alle sijoitetut sisältökokonaisuudet.



Kuva 19. Eduskunnan aineiston sisältörakenteen pääkokonaisuudet (eduskunnan julkiset verkkopalvelut, määrittelyraportti 2005, s. 6).

Eduskunnan keskeisin tietokokonaisuus on eduskuntatyö ("Näin eduskunta toimii"). "Näin eduskunta toimii" on asialähtöinen lähestymistapa lainsäädäntötyöhön, budjettiin sekä muihin eduskunnan tehtäviin liittyvään sisältöön ja asiakirjoihin. Rakenne jakaantuu viiteen kokonaisuuteen, joita ovat lainsäädäntö, talousarvio, hallituksen ja hallinnon valvonta, EU-asiat sekä kansainvälinen toiminta. Lainsäädäntötyö sisältää esimerkiksi hallituksen esitykset, lakialoitteet, puhemiesneuvoston ehdotukset, eduskunnan vastaukset ja kirjelmät, toimenpideoitteet, haut lainsäädäntöasioista, tilastoja ja raportteja sekä käsittelyvaihekaaviohaut. Talousarvion käsittely sisältää esimerkiksi talousarvioesityksen, lisätalousarvioesitykset ja talousarvioaloitteet. Hallituksen ja hallinnon valvonta puolestaan jakaantuu valtioneuvoston selontekoihin ja tiedonantoihin, kertomuksiin, kysymyksiin, ajankohtaiskeskusteluihin, pääministerin ilmoituksiin, ministeriöiden selvityksiin, valtioneuvoston jäsenten sidonnaisuuksiin sekä lau-

sumiin. EU-osion rakenne jakaantuu U-, E- ja UTP -asioihin, suuren valiokunnan pöytäkirjoihin ja tiedotteisiin sekä EU-katsauksiin. Kansainvälisen toiminnan aineistorakenne koostuu eri järjestöistä ja niiden jäsenistä, järjestöjen toiminnan kuvauksista, vierailutoiminnasta sekä ystävyysryhmistä.

”Eduskuntatoimijat” on toimijalähtöinen lähestymistapa eduskunnan aineistoon sekä sen eri sisältöihin ja asiakirjoihin. Eduskuntatoimijat -kokonaisuus jakaantuu rakenteellisesti kymmeneen eri pääkokonaisuuteen. Näistä keskeisimmät ovat kansanedustajat, täysistunto, valiokunnat, puhemiehistö, puhemiesneuvosto ja kansliatoimikunta, eduskunnan ja puhemiehistön valitsevat toimielimet sekä eduskuntaryhmät. Muita keskeisiä tietokokonaisuuksia on uutisvirta, hakupalvelut, ajankohtaistiedot sekä kansalaispalvelut. Uutisvirta kuvaa eduskunnan päivittäistä toimintaa sekä työskentelyä. Hakupalvelut mahdollistavat suorat tietokantahaut eduskunnan tekstiarkistoihin ja tietokantoihin, esimerkiksi asioiden käsittelytiedot, lausumat, asiakirjat ja pöytäkirjat sekä kansanedustajahaku. Ajankohtaiskokonaisuus jakaantuu puolestaan tiedotteisiin, tapahtumiin, puheisiin ja viikkotapahtumiin, erityisesti täysistuntoon liittyen. ”Ajankohtaista” on uutis- ja tapahtumapainotteinen koontisivu, joka pyrkii luomaan yleiskuvan eduskunnan ajankohtaisista asioista yhdellä silmäyksellä. Ajankohtaiskokonaisuus jäsentää eduskunnan päivittäistä ja viikoittaista toimintaa. Kansalaispalvelujen keskeistä sisältöä ovat muassa eduskunnan kirjasto, oikeusasiamiehen kanslia, kansalaisinfo sekä opaskierrokset ja vierailut eduskunnassa.

Kuten jo aiemmin todettiin, aineiston ymmärtämisen tekee haastavaksi se, että aineistossa kaikki liittyy kaikkeen. Sen vuoksi tietoja ja asiakirjoja on oltava mahdollista lähestyä eri näkökulmista. Esimerkiksi peruskäyttäjällä on usein ainoastaan osa tiedon löytymiseen tarvittavista tiedoista käytettävissään – kuka tiedon on tuottanut (toimija), mihin asiakokonaisuuteen se liittyy (toiminta) tai että asia on jollain tavoin ollut julkisuudessa juuri nyt (ajankohtaisuus). Asiantuntijakäyttäjillä on usein tarvittavat lähtötiedot (valtiopäiväasian tunniste, valtiopäiväasiakirjan tunniste) tiedon löytämiseksi, jonka vuoksi on mahdollistettava nopea reitti suorina tietokantahakuina lainsäädännön tuotantojärjestelmissä olevaan tietoon.

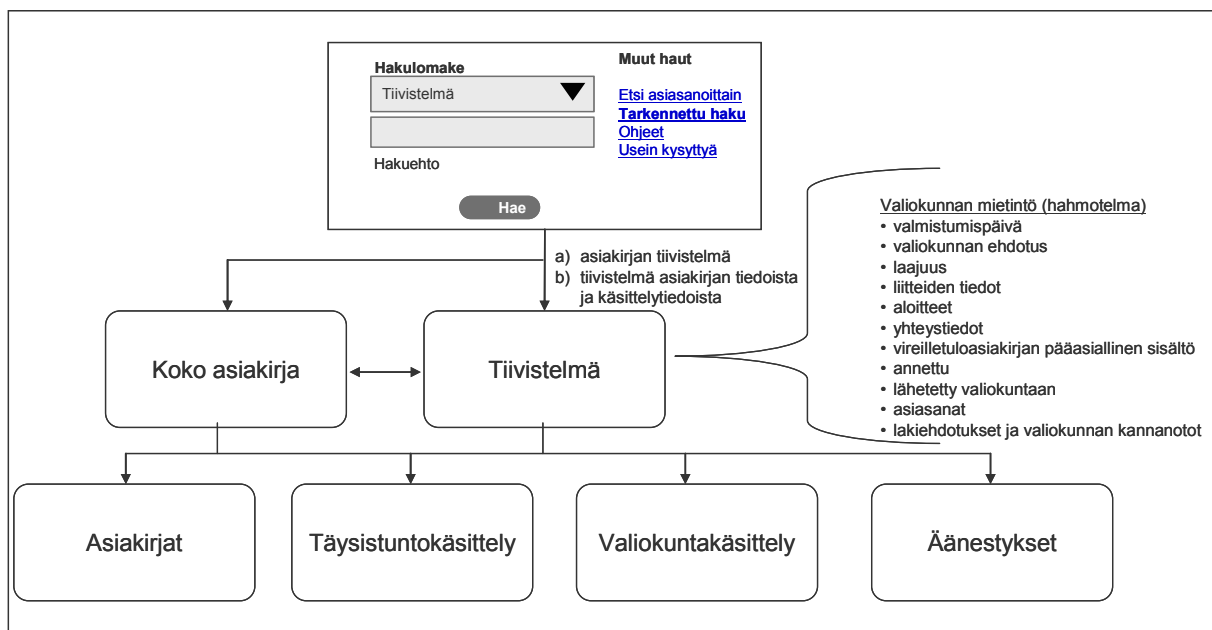
Kansalaisten näkökulmasta aineiston ymmärtäminen on varsin haasteellista. Eduskunnan tuottamaa lainsäädäntöön liittyvää aineistoa on paljon ja se on pääosin julkista ja siten kansalaisten käytettävissä. Peruskysymys onkin, onko se ymmärrettävässä muodossa kansalaisen näkökulmasta? Sekä haastattelujen että syksyllä toteutetun julkisen verkkopalvelun määrittelyprojektin johtopäätöksenä voidaan todeta, että tulevaisuudessa on pyrittävä löytämään keinoja esittää eduskunnan aineisto sekä asiantuntijakäyttäjille että kansalaisille ymmärrettävässä muodossa. Eri käyttäjäryhmien tarpeiden ymmärtäminen edellyttää käyttäjäryhmien luokittelua ja tyypillisten käyttötapausten analysointia. Julkisen verkkopalvelujen määrittelyprojektin työpajan tuloksena käyttäjäryhmät jaettiin kahteen pääryhmään: 1. Asiantuntijat (esimerkiksi virkamiehet, tuomioistuimet (tuomarit ja esittelijät), asianajajat, yliopistot, etujärjestöt, valiokuntiin kutsuttavat asiantuntijat, politiikan toimittajat / pääkirjoitustoimittajat, informaattikot) ja 2. Peruskäyttäjät (esimerkiksi kansalaiset, järjestöt, opettajat, opiskelijat, tutkijat, koululaiset, ulkomaalaiset ja maahanmuuttajat).

Käyttäjäryhmien käyttötapausten analysoinnin pohjalta voidaan todeta, että käyttäjäryhmien tarpeet ovat hyvin eritasoisia jopa ristiriitaisia keskenään. Haasteena onkin se, miten saadaan sovitettua osittain ristiriitaiset tarpeet yhteen. Peruskäyttäjille eduskunnan toiminta tulisi näyttää selkeässä ja yksinkertaisessa muodossa. Asiantuntijakäyttäjille tiedon selkeyden ja yksinkertaisuuden lisäksi tärkeää on tiedon syvyys. Eri käyttäjäryhmille tulee tarjota eri tasoilla olevaa tietoa: tiedon tiivistelmä vs. tiedon syvyys. Haastattelujen johtopäätöksenä voidaan todeta, että paineet tuottaa analysoitua, tiivistettyä, jäsennettyä ja jalostettua tietoa kasvaa kokoajan.

Kansalaiset arvottavat eduskunnan toimintaa osaksi mielikuvien, osaksi prosessin ja osaksi lopputulosten pohjalta. Tärkein tieto on kuitenkin lopputulos eli päätöstiedot. Tällä hetkellä päätöstiedoissa kuvataan ensin tausta ja varsinainen päätöstieto on viimeisenä. Tiedotuksellisesta näkökulmasta järjestys on väärä. Käyttäjäystävällisempää olisi esittää ensin tiivistelmän avulla päätöstieto ja sen jälkeen siihen liittyvät taustatiedot ja prosessi miten lopputulos / päätöstieto on syntynyt (mitä, miksi, miten). Oleellisen tiedon esille saamista voi tukea vakiomalleilla siten, että esitetään perustiedot kaikista asioista samalla tavalla. Hakupalveluissa voisi valinnaisesti käyttää tii-

vistelmää, jonka kautta saa nopeasti ensivaikutelman yhdellä silmäyksellä ja tämän jälkeen voi tarvittaessa siirtyä tarkempaan ja syvempään tietoon. Tiivistelmien ja yhteenvetojen hyödyntäminen ei olisi pakollista, vaan tarvittaessa hakupalvelujen kautta voidaan siirtyä myös suoraan valtiopäiväasioihin ja -asiakirjoihin.

Suurin osa eduskunnan lainsäädäntöön liittyvästä aineistosta on rakenteisessa muodossa (SGML-asiakirjat). Tämä mahdollistaisi tiivistelmien ja yhteenvetojen muodostamisen osittain automaattisesti. Ei voida kuitenkaan ajatella, että tiivistelmä syntyy suoraan rakenteiden perusteella; tiivistelmien laatiminen edellyttää myös inhimillistä työpanosta. Hyvään lopputulokseen päästään, jos tiivistelmä laaditaan yhteistyössä asian tuntevan virkamiehen ja tiedottajan kanssa. Kuvassa 20 on esimerkki tiivistelmien ja yhteenvetojen hyödyntämisestä eduskunnan aineiston esittämisessä.



Kuva 20. Esimerkki tiivistelmien ja yhteenvetojen hyödyntämisestä eduskunnan aineiston esittämisessä.

Tiivistelmien ja yhteenvetojen tekeminen laajoista asioista ja asiakirjoista on haastava tehtävä. Se voi vaatia myös rakennemuutoksia nykyisiin asiakirjarakenteisiin. On tärkeää ymmärtää, että osien irrottaminen kontekstista ja kokonaisuudesta saattaa vääristää niiden varsinaista sisältöä. Yhteenvedoista ja tiivistelmistä tulee aina olla

mahdollisuus päästä tarkastelemaan asian koko kokonaisuutta ja siihen liittyviä yksityiskohtia. Tiivistelmien ja yhteenvetojen tuottamiseen liittyy myös ongelmia. Niiden tuottaminen ei ole kuitenkaan niin ongelmallista ettei ongelmia pystyttäisi ratkaisemaan. Esimerkkejä hyvin laadituista tiivistelmistä on valiokuntien pöytäkirjoissa ja niiden otteissa. Valiokuntien pöytäkirjat tulisi saattaa julkisiksi, koska siellä olevia tiivistelmiä voitaisiin hyödyntää suoraan ja ne palvelisivat hyvin eri käyttäjätahoja.

Haastattelujen johtopäätöksenä voidaan todeta, että valtiopäiväasioiden ja -asiakirjojen tiivistelmiä ja yhteenvetoja pidetään tarpeellisena. Hyviä käytännön esimerkkejä pelkistetyistä ratkaisusta tarjoavat esimerkiksi Valtakunnan syyttäjän kertomus, Oikeuskanslerin ja eduskunnan oikeusasiamies kertomukset. Kertomuksissa on esitetty käyttäjäystävällisessä muodossa lyhyet referaatit vuoden aikana käsitellyistä asioista. Eduskunnalla voisi olla oma vuosikertomuksensa, johon poimitaan tärkeimmät asiat ja asiakirjat ja esitetään niistä tiivistelmät. "Vuosikertomus" voisi olla reaaliaikainen joka päivittyisi asioiden käsittelyn edetessä.

Tiivistelmien ja yhteenvetojen tekeminen edellyttää valtiopäiväasioiden ja asiakirjojen tietosisällön ja rakenteiden ymmärtämistä. Lehtinen on tarkastellut lainsäädäntöprosessiin liittyviä metatietoja julkaisussa "Metatiedot suomalaisen lainsäädäntöprosessin tiedonhallinnassa" (Lehtinen A., Salminen A., Nurmeksela R., 2005). Taulukossa 1 on esitetty lainsäädäntöprosessin keskeiset metatiedot Lehtisen esityksen mukaisesti.

Metatieto	Kuvaus
HARE-tunnus	Hankenumero, jonka tarkoituksena on yksilöidä hanke valtioneuvoston hanke-rekisterissä HARE:ssa. Tunnuksen muoto on esim. KTM035:00/2004. HARE-järjestelmä generoi tunnuksen.
HE-tunnus	HE-tunnus Hallituksen esityksen numero, jonka tarkoituksena on yksilöidä esitys. Hallituksen esitykset numeroidaan juoksevasti valtiopäivävuosittain. PTJ-järjestelmä generoi tunnuksen, joka muodostuu seuraavista osista: vakimuotoisesta hallituksen esityksen kirjainlyhenteestä "HE", esityksen numerosta, vakimuotoisesta kauttaviivasta "/", valtiopäivävuodesta, tyhjämerkistä, vakimuotoisesta valtiopäivävuoden kirjainlyhenteestä: esim. HE 162/2004 vp. Eduskunnan järjestelmissä tunnusta on käytetty seuraavasti: Veps: HE 21/2004 (ml. lausumarekisteri); Veps-tiedot Faktassa: HE 21/2004 vp; VKFakta HE 21/2004 vp; asiakirjat: HE 21/2004 vp; ruotsinkielisen asian tunnus Fak-

	tassa ja asiakirjoissa RP 21/2004 rd. Säädöstietopankissa HE-tunnus on muodossa 162/2004.
Asian nimi	Asian nimessä kerrotaan lyhyesti, mitä kyseinen asia koskee. Asialla voi olla eri nimiä lainsäädäntöprosessin eri vaiheissa. Esim. ministeriössä asia voidaan valmisteluvaiheessa tunnistaa nimellä ” Veritutkimuslainsäädännön uudistus” ja valtioneuvosto ja eduskuntakäsittelyssä nimellä ”Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi oikeusgeneettisestä isyystutkimuksesta ja isyyslain muuttamisesta”. Nimeke on myös erilainen eri järjestelmissä: Vepsissä ja VKFaktassa nimestä puuttuu Hallituksen esitys eduskunnalle eli nimeke alkaa ”laeiksi oikeusgeneettisestä isyystutkimuksesta ja isyyslain muuttamisesta”.
Asian kutsumanimi	Vaikka laeilla ei ole virallisia lyhenteitä tai julkisuusnimiä, valmisteluun osallistuvat voivat luoda asialle kutsumanimen. Lainsäädäntöasia voi myös olla esillä julkisuudessa asian virallisesta nimestä eroavalla nimellä. Esimerkiksi lakia ”oikeusgeneettisestä isyystutkimuksesta” on kutsuttu julkisuudessa mm. nimellä ” isyystutkimuslaki”.
Asiasanat	Julkaisemisen yhteydessä sisältöä kuvaillaan yleensä yhdellä tai useammalla asiasanalla, joiden tarkoituksena on helpottaa tiedon löytymistä. Lainsäädäntöprosessissa on käytössä useita eri toimijoiden, kuten ministeriöiden, valtioneuvoston ja eduskunnan, omia asiasanastoja.
Keskeinen sisältö	Vapaamuotoinen, lyhyt asian sisällön kuvailu, jonka tarkoituksena on auttaa tiedon hakijaa arvioimaan asian merkitystä oman tiedontarpeensa kannalta.
Hallinnonala	Luokittelu, jonka tarkoituksena on kuvata sitä valtionhallinnon alaa, jota asian sisältö käsittelee. Ei kuvaa suoraan lainsäädäntöasiaa valmistelevaa tai käsittelevää yhteisöä.
Ministeriö	Ministeriö, jonka vastuulla on hallituksen esityksen valmistelu.
Valmistelija	Henkilö, joka vastaa hallituksen esityksen valmistelusta ministeriössä.
Esittelijä	Henkilö, joka vastaa hallituksen esityksen käsittelyprosessista valtioneuvostossa.
Valiokunta	Eduskunnan erikoisvaliokunta, joka käsittelee asiaa ja antaa siitä mietinnön tai lausunnon.
Viittaus politiikkaohjelmaan	Viitetieto, jonka tarkoituksena on liittää lainsäädäntöhanke hallitusohjelman sisältämään politiikkaohjelmaan. Kaikki lainsäädäntöhankkeet eivät liity politiikkaohjelmiin.
Viittaus toiseen asiaan	Viittaus muihin lainsäädäntöprosessissa meneillään oleviin asioihin, joista esillä olevan asian käsittely tai asiaan sisältyvien lakien voimaansaattaminen voi riippua. Mikäli on kysymys Euroopan unionin säädöksen, esimerkiksi direktiivin, täytäntöönpanosta, viittaus säädöksen kansalliseen asiankäsittelytunnukseen.
Direktiivi, YK:n järjestön numero tms.	Viittaus Euroopan unionin säädöksen tai kansainvälisen sopimuksen tunnukseen, mikäli on kysymys niiden kansallisesta täytäntöönpanosta.
Asiankäsittelyvaihe	Asiankäsittelyn tilatieto, jonka tarkoituksena on kuvata, missä lainsäädäntöprosessin elinkaaren vaiheessa asian käsittely on.
Asian käsittelyvaiheet	Asiaan kohdistuvat käsittelytapahtumat, joiden tarkoituksena on kuvata asiankäsittelyprosessin vaiheita ja järjestystä.

Aikataulu	Päivämäärä, jonka tarkoituksena on esittää arvio asian tulevasta käsittely-ajankohdasta tietyssä käsittelyvaiheessa.
Aikatieto	Päivämäärä, jonka tarkoituksena on ilmaista asian toteutunut käsittelyajan-kohta tietyssä käsittelyvaiheessa.
Asiakirjan tunnus	Tunnus, jonka tarkoituksena on yksilöidä asiakirja lainsäädäntöprosessissa. Tunnuksen tulee olla yksikäsitteinen.
Asiakirjan nimi	Asiakirjan otsikko, jossa kerrotaan lyhyesti, mitä kyseinen asiakirja koskee.
Tiivistelmä	Asiakirjan sisällön kuvaus tiivistelmänä, jonka tarkoituksena on auttaa tiedon hakijaa arvioimaan asian merkitystä oman tiedontarpeensa kannalta.
Julkisuusaste	Määrittelee, onko asiakirja julkinen vai salassa pidettävä ja sisältääkö asiakirja henkilötietoja.
Laatija	Virkamies tai muu henkilö, joka on laatinut asiakirjan.
Asiakirjan tyyppi	Asiakirjan tyyppitieto kuvaa asiakirjan käyttötarkoitusta eli toimenpidettä, jonka ilmentymä asiakirja on (esim. valiokunnan mietintö). Tyyppitieto kuvaa myös asiakirjan rakennetta.
Asian tunnus	Viitetieto, jonka tarkoituksena on liittää asiakirja siihen asiaan, jonka käsittelyn yhteydessä se on laadittu. Asian tunnuksen avulla asian metatiedot voidaan periyttää asiakirjaan.
Viittaus toiseen asiakirjaan	Viitetieto, jonka tarkoituksena on ilmaista asiakirjan suhde viitattuihin asiakirjoihin.
Laatimispäivä	Päivämäärä, jolloin asiakirja on laadittu.
Säädöksen voimaantuloarvio	Päivämäärä tai sanallinen ilmaus, jonka tarkoituksena on esittää arvio säädöksen voimaantulon ajankohdasta.

Taulukko 1. Lainsäädäntöprosessin keskeiset metatiedot (Lehtinen A. et al. 2005, s. 57).

Edellä olevassa taulukossa on esitetty lainsäädäntöprosessin keskeiset metatiedot. Asian ja asiakirjojen tietosisältö ja rakenne vaihtelevat huomattavasti valtiopäiväasia- ja valtiopäiväasiakirjakohtaisesti. Seuraavaksi on esitetty esimerkinomaisesti haastateluissa esille tulleiden valtiopäiväasiakirjojen keskeisimpiä rakenneosia, joita voitaisiin hyödyntää esimerkiksi tiivistelmissä ja yhteenvedoissa. Liitteessä 7 on esitetty esimerkinomaisesti valtiopäiväasioiden ja -asiakirjojen rakenneosia.

Hallituksen esityksestä tiivistelmään sopivat esimerkiksi tunniste, nimike ja pääasiallinen sisältö. Valiokunnan mietinnön kohdalla yksinkertaistaminen ei ole helppoa sillä ponsiosa sisältää päätöksen, mutta tarvitsee tuekseen perustelutietoa (rakenteessa valiokunnan kannanotoissa). Kun mietintö on kirjoitettu käyttäen yksinkertaisempaa perustelut -rakennetta, on sieltä vaikeaa erottaa keskeisin sisältö. Helpommin tämä onnistuu, jos käytetään rakennetta, jossa perustelut on jaettu yleisperusteluihin ja yksityiskohtaisiin perusteluihin. Yleisperustelut sisältävät tiivistelmän keskeisistä asioista. Perusteluja ja lakitekstiä olisi hyvä voida lukea myös rinnakkain, koska se helpottaa oikeaa tulkintaa. Tärkeitä osia ovat myös tiedot asiantuntijoista ja ratkaisevaan käsittelyyn osallistuneista edustajista. Valiokunnan mietinnön kansilehteä on tarkoitus kokeilla TripXML-pilotoinnin yhteydessä.

Eduskunnan vastauksesta tiivistelmään sopivat identifiointitiedot (tunniste ja nimike), lakiosastosta lakien nimet ja valmistumisajankohta. Muita mahdollisesti poimittavia tietoja ovat myös tieto siitä, sisältääkö asiakirja lausumia (on yhtä tärkeä lakien nimen kanssa) ja voimaantulotiedot, jos ne ovat poikkeuksellisia, tai jos laki astuu voimaan hyvin nopealla aikataululla. Usein voimaantulo jää avoimeksi; siitä voi olla arvio tai ennakkotieto, mutta se päätetään vasta lain vahvistamisvaiheessa. Muutoin asiakirja on yleensä näytettävä kokonaan.

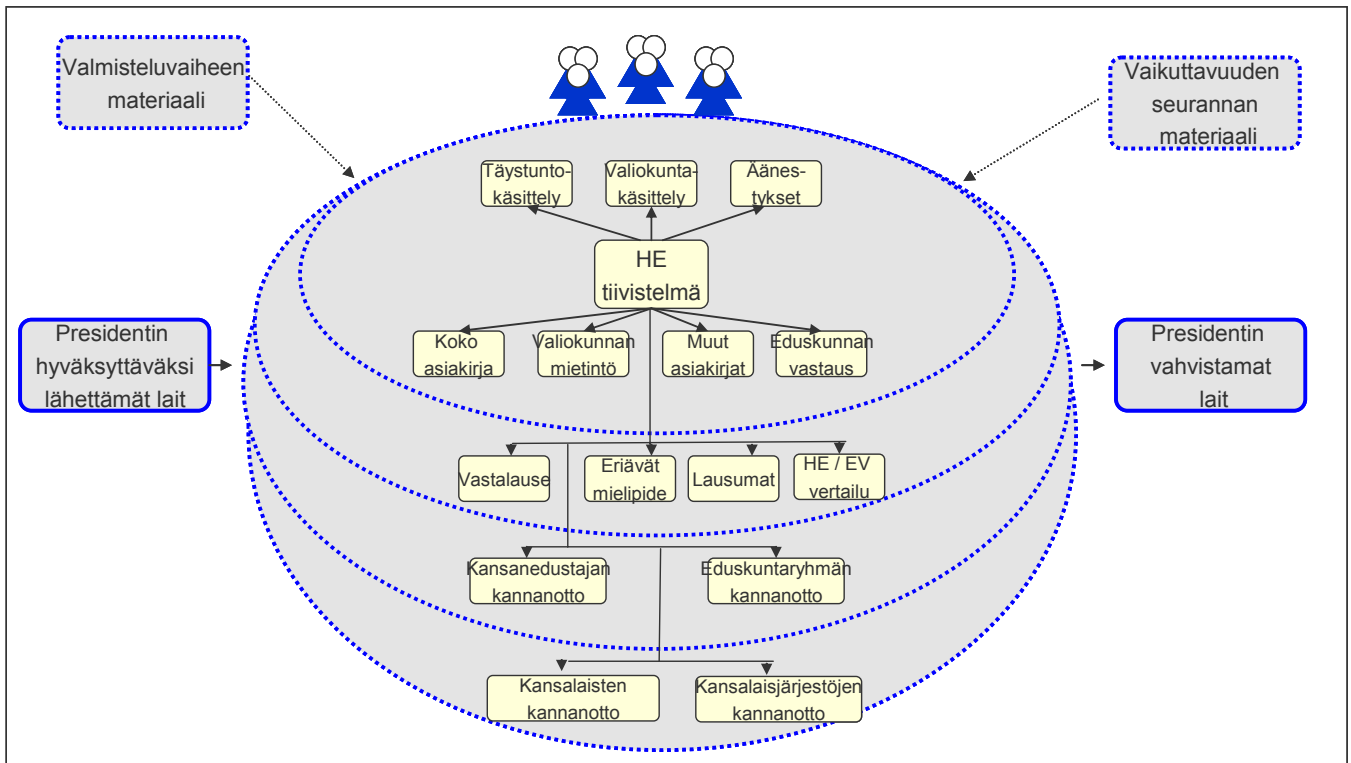
Eduskunnan kirjelmä on verrattavissa vastaukseen, jos se koskee lakiasioita. Jos kirjelmä on laadittu muusta asiasta, se on esitettävä joko kokonaan tai sen sisällöstä voidaan irrottaa vain identifiointitiedot. Eduskunnan kirjelmät ovat lyhyitä, sisältö tulee kappaleen mittaisesta ponnesta, jossa todetaan, että eduskunta on hyväksynyt mietinnön ja lähettää asian tiedoksi valtioneuvostolle. Sisällössä viitataan usein muihin asiakirjoihin.

Kirjallisen kysymyksen keskeisimpiä osia ovat itse kysymys ja siihen annettu vastaus. Välikysymys sisältää vain kysymys osan, vastausosa julkaistaan täysistunnon pöytäkirjassa.

Aloitteista tärkeimpiä ovat lakialoitteet. Lakialoitteessa keskeisin osa on ehdotus ja sen perustelut. Lakialoitteen perusteluista selviää myös, onko kyseessä rinnakkaislakialoite. Keskustelualoite nousee tärkeäksi, jos puhemiesneuvosto valitsee sen ajankohtaisskeskustelun aiheeksi. Keskeisin osa on aloitteessa ponsi ja ponnen taustatietona sen perustelut.

Edellä kuvattiin esimerkinomaisesti muutaman valtiopäiväasiakirjan tärkeimpiä rakenneosia. Tiivistelmien ja yhteenvetojen tekeminen edellyttää valtiopäiväasioiden ja asiakirjojen rakenneosien analysointia ja tärkeimpien rakenneosien määrittelyä. Eri rakenneosat mahdollistavat erilaisten käyttäjäryhmäkohtaisten näkymien tekemisen samasta aineistosta. Käyttäjärhymille tulisikin tulevaisuudessa tarjota eri tasoilla olevaa tietoa hyödyntämällä valtiopäiväasioiden ja -asiakirjojen rakenneosia. Eduskunnassa käsiteltäviä asioita voidaan myös yksinkertaistaa kansanomaistamalla käytettävää kieltä.

Käyttäjärhymien tarpeet ja tiedonhakatavat kehittyvät jatkuvasti. Eduskunnan tulisi huomioida käyttäjäryhmien erilaiset käyttötavat ja tiedonhakutarpeet. Kuvassa 21 on esimerkki hallituksen esityksen näkymästä, jonka tavoitteena on yksinkertaistaa ja yhtenäistää hallituksen esityksen eri käsittelyvaiheisiin liittyviä tietoja. Presidentin eduskuntaan hyväksyttäväksi lähettämistä laista laaditaan tiivistelmät valtioneuvoston toimesta. Tiivistelmää voitaisiin täydentää hallituksen esityksen eduskuntakäsittelyn eri vaiheissa esimerkiksi valiokuntakäsittelyn tiedoilla, äänestystiedoilla ja eduskunnan vastauksella. Lisäksi hallituksen esityksen kautta voisi helposti katsoa valiokunnan mietintöön ja lausuntoon liittyviä vastalauseita ja eriäviä mielipiteitä ja eduskunnan lausumia sekä vertailla hallituksen esityksen ja eduskunnan vastauksen eroja. Kansanedustajilla ja eduskuntaryhmillä olisi mahdollisuus liittää omia epävirallisia kannanottojaan hallituksen esitykseen. Lisäksi kansalaiset ja kansalaisjärjestöt voisivat kommentoida ja esittää omia mielipiteitään ja kannanottojaan hallituksen esityksestä. Haluttaessa hallituksen esityksen tarkasteluun voidaan liittää myös lain toimituuden ja vaikuttavuuden seuranta. Tavoitteena on saada yhden näkymän kautta monipuolinen kokonaiskuva hallituksen esityksen käsittelyyn liittyvistä asioista.



Kuva 21. Esimerkki hallituksen esityksen näkymästä.

3.6 Eduskunnan rooli demokratian ja avoimuuden edistäjänä

Demokratiassa valta kuuluu kansalle. Suomessa kansaa edustaa valtiopäiville koontuva eduskunta. Demokratiaa toteutetaan siten välillisesti kansanedustajien, eduskuntaryhmien ja puolueiden kautta. Edustuksellinen demokratia on länsimaissa hallitsevin yhteiskunnallinen toimintamuoto. 1900-luvun lopulle tultaessa miltei kaikissa maissa, joissa on nojaututtu edustukselliseen demokratiaan, kansalaisten ja poliittisten päättäjien välillä on alkanut ilmetä kasvavaa epäluottamusta (Becker T. & Slaton C.D. 2000, s. 1). Edustuksellisen demokratian kriisistä on puhuttu jo kauan. Luottamus poliittisen järjestelmän toimivuuteen ja yksittäisen kansalaisen vaikutusmahdollisuuksiin on laskenut jatkuvasti. Tästä selkein merkki on (Kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelma 2004, s. 1 - 2) mukaan äänestysaktiivisuuden lasku. Demokratia ei voi toteutua ilman kansalaisten aktiivista osallistumista poliittiseen päätöksentekoon. Siitä syystä paine laajempaan ja suurempaan kansalaisvaikuttamiseen kasvaa länsimaissa kaiken aikaa. Kansalaisten mahdollisuus osallistua päätöksentekoon ja valmisteluun on demokratian toimivuuden ja uskottavuuden kannalta tärkeää.

Demokratian peruseriaatteen ovat muuttumattomia. Demokratian ilmenemismuotojen on kuitenkin kehityttävä yhteiskunnan kehittyessä. Demokratiaa tulkitaan ja luodaan aina kunkin aikakauden omista lähtökohdista ja sitä on mahdollista toteuttaa monella tavalla. (Rahkola M. 2004, s. 9) Uusia kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismuotoja kehitettäessä on hyödynnettävä innovatiivisesti teknologian tuomat mahdollisuudet ja otettava sitä kautta suurempi harppaus demokratian edistämiseksi ja kansalaisvaikuttamisen parantamisessa. Yksi haastateltavissa kiteyttikin asian seuraavasti: "On sitä ennenkin voinut pistää asioita paperille ja lähettää kommentit jonkin", nyt on kuitenkin oikea hetki kehittää ja kokeilla uusia toimintatapoja ja vaihtoehtoja kansalaisten aktivoimiseksi.

Vuoden 2004 aikana julkishallinnossa onkin aloitettu useita hankkeita, joiden tavoitteena on lisätä kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Esimerkiksi 26.5.2004 käynnistyneen hankkeen "Kansalaisvaikuttaminen tietoverkoissa" tavoitteena on kansalaisten vaikutusmahdollisuuksien tehostaminen tietoverkkojen kautta. Kansalaiskuulemista kehittävän hankkeen "Kuule kansalaista - valmistelee viisaasti!" tavoitteena on kehittää kansalaiskuulemista julkishallinnon hankkeissa. Hankkeen toimikausi on 27.2.2004 - 31.12.2005. Vanhasen hallituksen kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelman yhtenä keskeisenä tavoitteena on kehittää perinteisiä ja uusia kansalaisvaikuttamisen kanavia ja mahdollisuuksia (Kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelma 2004, s. 2).

Demokratian edistäminen ja kehittäminen kuuluu myös eduskunnalle. Eduskunnalla on valtava symboliarvo ja siitä näkökulmasta tarkasteluna eduskunnan tulisi olla edelläkävijä kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien kehittäjänä. Eduskunnan roolin ymmärtäminen lainsäädäntöprosessissa edellyttää koko lainsäädäntöprosessin ymmärtämistä. Siitä syystä ensin tarkastellaan lainsäädäntöprosessin vaiheita hieman tarkemmin. Lainsäädäntöprosessin jakaminen vaiheisiin on näkökulmakysymys, esimerkiksi Hallituksen esitysten laatimisohjelunoksesta (Hallituksen esitysten laatimisohjeet 2003, s. 80) lainsäädäntöprosessi on jaettu 16 osaan ja Niemivuo (2002) on jakanut sen 10 vaiheeseen. Lehtinen on käyttänyt jul-

kaisussa Tiedonhallinta suomalaisessa lainsäädäntöprosessissa neljä päävaihetta: hallituksen esityksen valmistelu ministeriöissä, hallituksen esityksen valtioneuvostokäsittely, lakiesityksen eduskuntakäsittely ja hyväksytyn lain käsittely valtioneuvostossa (Lehtinen A. et al. 2004 s. 19) Seuraavaksi kuvataan lyhyesti kukin vaihe Lehtisen esityksen mukaisesti.

Lainsäädännön valmistelutyö tehdään siinä ministeriössä, jonka toimialaan asia kuuluu. Valmistelutyön voi tehdä yksi virkamies itsenäisesti. Merkittäviä ja laajakantoisia asioita varten perustetaan usein lainsäädäntöhanke. Tällaisia hankkeita valmistellaan valtioneuvoston tai ministeriöiden asettamissa komiteoissa, työryhmissä tai toimikunnissa, joissa on mukana eri hallinnonalojen, puolueiden ja etujärjestöjen edustajia. Vaiheen keskeisin lopputulos on esittelyvalmis hallituksen esitys, joka voidaan lähettää valtioneuvoston käsittelyyn. Hallituksen esityksen käsittelyn viralliset vaiheet valtioneuvostossa ovat yleisistunkäsittely ja presidentin esittely, joita ennen eriasteisissa valmisteluvaiheissa olevia esityksiä käsitellään ministerivaliokunnissa ja työryhmissä sekä hallituksen iltakoulussa. Virallisista vaiheista ensimmäisenä lakiesitystä käsitellään valtioneuvoston yleisistunnossa, jossa tehdään ratkaisuehdotus presidentille. Presidentin esittelyssä presidentti tekee päätöksen hallituksen esityksen lähettämisestä eduskuntakäsittelyyn. Hallituksen esitys sisältää kuvauksen lakiesityksen sisällöstä, lain tavoitteet ja keskeiset ehdotukset, perustelut lakiehdotukselle ja lainvoimaantuloehdotuksen. (Rahkola M. 2004, s. 37) Eduskunnassa lakiesitys (hallituksen tai yksittäisen kansanedustajan tekemä) tulee esille ensimmäistä kertaa eduskunnan täysistunnossa, jossa käytävän lähetekeskustelun tarkoituksena on antaa evästyksiä asiaa käsittelevälle valiokunnalle. Kaikki hallitukset esitykset ja kansanedustajien lakialoitteet valmistellaan ja käsitellään ennen eduskunnan päätöstä valiokunnissa. Vastuuvaliokunta valmistelee mietinnön ja muut valiokunnat tarvittaessa lausunnot, jonka jälkeen esitys palaa eduskunnan täysistuntoon ensimmäiseen käsittelyyn. Laki hyväksytään tai hylätään lopullisesti täysistunnon toisessa käsittelyssä. Perustuslaissa on erityismenettely, jossa toisessa käsittelyssä hyväksytty lakiehdotus jätetään lepäämään vaalien ylitse tai se julistetaan kiireelliseksi. Eduskuntakäsittelyn keskeisin lopputulos on eduskunnan vastaus. Eduskunnan vastaus lähetetään valtioneuvostolle. Eduskunnan hyväksymä laki vahvistetaan, julkaistaan ja pannaan täytäntöön valtioneuvosto toimesta. Lisäksi valtioneuvoston tehtävänä on

lain vaikuttavuuden seuranta. Hyväksytty laki julkaistaan Suomen säädöskokoelmassa, joka on saatavilla sekä paperimuodossa (Suomen säädöskokoelman vihkoset, Suomen laki I ja II lakikirjat) että sähköisenä Internetissä (Finlex-säädöstietopankki). (Lehtinen A. et al. 2004, s. 22)

Seuraavaksi esitetään haastatteluissa esille tulleita näkemyksiä eduskunnan roolista demokratian ja avoimuuden edistäjänä. Haastatteluissa ilmeni selkeästi edellä kuvattun lainsäädäntöprosessin keskeiset periaatteet: valtioneuvosto valmistelee asiat, kansanedustajat edustavat välillisesti kansalaisia, eduskunnan tehtävänä on hyväksyä lait joko sellaisenaan tai muutettuna ja valtioneuvosto vahvistaa eduskunnan hyväksymät lait. Eduskunnan on pohdittava omaa rooliaan demokratian ja avoimuuden edistäjänä huomioiden nämä keskeiset periaatteet. Vasta tämän jälkeen se voi luoda teknologiaa hyödyntävät kansalaisten osallistumista ja vaikuttamista tukevat toimintatavat ja foorumit.

Tällä hetkellä demokratia toteutuu eduskunnassa kansanedustajien ja eduskuntaryhmien kautta. Eduskunnan tehtävänä ei saa olla ”näennäisdemokratian” lisääminen, joten eduskunnan ei tulisi luoda sellaista mielikuvaa, että eduskunta voisi ohjata poliittista valtaa käyttäviä eduskuntaryhmiä. Sen vuoksi kansalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien parantaminen ei voi perustua siihen, että suoran demokratian välineitä yritetään istuttaa edustukselliseen demokratiaan. Eduskunnan tavoitteena tulisikin olla edustuksellisen demokratian tukeminen informaatio- ja viestintätekniikan avulla.

Lenk K. (1999, s. 88) on jakanut informaatio- ja viestintätekniikan mahdollisuudet tehostaa kansalaisten osallistumista päätöksentekoprosessissa seuraaviin osa-alueeseen: 1. tarjota tietoa ongelmasta tai asiasta sekä niihin liittyvistä taustoista, 2. tukea ajasta ja paikasta riippumatonta viestintää kansalaisten ja päätöksentekijöiden välillä, 3. jäsentää tietoverkoissa käytävää keskustelua sekä 4. tukea päätöksentekoprosessia esimerkiksi elektronisen äänestämisen kautta. Haastatteluissa esille tulleet osa-alueet noudattivat pääpiirteissään Lenkin K. (1999, s. 88) esittämää jaottelua.

Seuraavaksi esitetään haastattelujen pohjalta laadittu vaiheistus eduskunnan roolista avoimuuden ja demokratian edistäjänä. Ensimmäinen vaihe on, että eduskunnassa syntyvä julkinen tieto on kansalaisten helposti saatavilla. Jotta kansalaiset voivat osallistua päätöksentekoon, heillä täytyy olla tarvittavat tiedot päätettävästä asiasta järkevän mielipiteen muodostamiseksi. Eduskunnan toiminnasta ja lainsäädäntöprosessista on jo nyt saatavissa runsaasti tietoa. Jopa niin paljon, että tietomäärän lisäämistä tärkeämpää on sen jäsentäminen ja jalostaminen kansalaisten ymmärtämään muotoon. Toinen vaihe on, että eduskunnan aineisto on saatavissa eri päätelaitteissa yksinkertaistetussa, jäsenneyssä ja kansalaisten ymmärtämässä muodossa. Päätelaitteiden käytön luonne, mahdollisuudet ja rajoitteet on huomioitu ja eduskunnan lainsäädäntötyöhön liittyvän aineiston soveltuvuus eri päätelaitteisiin on analysoitu. Kolmas vaihe on luoda kansalaisten ja kansanedustajien sekä eduskuntaryhmien välille informaatio- ja viestintäteknologiaa tehokkaasti hyödyntävät osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet sekä keskustelufoorumit. Eduskunnan tehtävänä ei ole synnyttää ja ylläpitää keskustelufoorumeita, vaan paremminkin antaa tarvittavat taustatiedot keskustelulle ja tukea kansalaisten ja kansanedustajien ja eduskuntaryhmien välistä vuorovaikutusta. Kun asiat ovat tulleet eduskuntaan, on kansalaismielipidettä tärkeämpää kuulla asiantuntijoita. Julkisia asiantuntijakuulemisia ja niihin liittyviä menettelyjä tulisikin jatkossa kehittää ja mahdollistaa siten kansalaisille mahdollisuus seurata asian käsittelyä myös valiokuntavaiheessa. Neljäs vaihe on suorat kansalaisaloitteet tai neuvoa-antavat / suorat kansanäänestykset. Julkisuudessa on käyty vilkasta keskustelua kansalaisaloitteiden sallimisesta ja mobiiliäänestyksen mahdollistamisesta. Optimistisimmat ovat esittäneet, että mobiiliäänestystä voitaisiin kokeilla jo seuraavissa eduskuntavaaleissa 2007.

Haastatteluissa tuli selkeästi ilmi se, että kansalaisilla on parhaimmat vaikutusmahdollisuudet asian valmisteluvaiheessa. Kansalaiskuulemista tukevien keskustelufoorumien pääpainon tuleekin olla asian valmisteluvaiheessa, vrt. otakantaa.fi. Kansalaisten osallistuminen ja mielipiteiden ilmaisu on mahdollista myös kansalaisjärjestöjen sekä muiden etujärjestöjen kautta. Laajaa tietämystä käsiteltävästä asiasta ja olemassa olevasta lainsäädännöstä edellyttävissä asioissa kansalaisjärjestöt ja muut

etujärjestöt ovat tärkeässä roolissa asian valmisteluvaiheessa. Informaatio- ja viestintäteknologian avulla on mahdollista tukea sekä kansalaisten suoraa vaikuttamista että vaikuttamista kansalaisjärjestöjen ja muiden etujärjestöjen kautta. Lisäksi informaatio- ja viestintäteknologia mahdollistaa saadun tiedon ja palautteen organisoinnin ja jäsentämisen päätöksentekijöiden hyödynnettäväksi. Kansalaisten mahdollisuus vuorovaikutukselliseen palautteenantoon ja kansalaisten äänen kuuleminen valmistelun aikana parantavat lain valmistelun tasoa, tuovat konkreettista tietoa lain vaikutuksista sekä lisäävät kansalaisten luottamusta valmisteluprosessia kohtaan (Kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelma 2004, s. 9).

Asiankäsittelyn siirryttyä eduskuntaan kansalaisen todelliset vaikuttamismahdollisuudet ovat käytännössä kansanedustajien varassa. Eduskuntakäsittelyn aikana kansalaispalaute kanavoituu edustuksellisessa demokratiassa kansanedustajan kautta. Tämä päivänä kansanedustajan ja kansalaisen välisessä kommunikoinnissa käytetään eniten sähköpostia. Kansanedustajien päivittäin saama sähköpostin määrä on runsas. Yksi haastatelluista kansanedustajista kertoi saavansa noin 50 - 80 sähköpostia päivässä ja totesi, että jos ”puoleenkin siitä pitää reagoida, me aletaan olla äärirajoilla ja onko se sitten demokratian idea?” Liian helpot kommunikointikanavat ja keskustelufoorumit tukkeuttavat kansanedustajan työn ja aikaa ei jää itse pääasiaan eli lainsäädäntötyöhön. Myös Wilhelm (2000, s. 4 - 5) esittämät ajatukset tukevat haastatteluissa esille tulleet palautteen määrään liittyvät ongelmat. Wilhelm on todennut, että informaatio- ja viestintäteknologian mahdollistama kansalaispalautteen määrää voi kääntyä myös itseään vastaan. Jatkuvasti laajentuviissa keskusteluryhmissä ja ”tiedonmarkkinapaikoilla”, joissa kansalaiset voivat jakaa ideoitaan on helppo kadottaa jatkuva ja rakentava demokraattinen keskustelu (Wilhelm A. G. 2000, s. 4 - 5). Kansalaisilta saadun palautteen määrän lisäksi ongelmana on mielipiteisiin perehtyminen. Vaikka kansalaisilla olisi mahdollisuus tuoda julki oma mielipiteensä, se ei vielä takaa että näitä mielipiteitä huomioitaisiin millään tavalla. Esimerkiksi 10 000 osallistujan kommenttien läpikäyminen vaatisi huomattavan suuren työpanoksen siitä huolimatta, että palaute olisi etukäteen luokiteltu koneellisesti (Rahkola M. 2004, s. 66).

Kansanedustajat ovat aina kohdanneet ja kohtaavat kansalaisia ja kansalaismielipiteitä esimerkiksi ”toreilla ja tupailloissa”. On muistettava, että politiikan tekeminen perustuu ihmisten tapaamiseen ja henkilökohtaisiin kontakteihin, joita ei voi korvata pelkällä teknologialla. Yksittäisen kansanedustajan lisäksi tärkeässä roolissa eduskunnassa ovat eduskuntaryhmät. Haastattelujen pohjalta voidaan todeta, että kansanedustajat ja eduskuntaryhmät ovat halukkaita hyödyntämään informaatio- ja viestintäteknologian tuomia uusia välineitä ja mahdollisuuksia. Eri näkemyksiä haastateltavilla oli kuitenkin siitä, onko informaatio- ja viestintäteknologian tuomien mahdollisuuksien kehittäminen ja hyödyntäminen kansanedustajien ja eduskuntaryhmien itsensä vastuulla vai tuleeko eduskunnan kehittää kansanedustajille ja eduskuntaryhmille palautekanavia ja keskustelufoorumeja ja avata sitä kautta kansalaisille nykyistä laajemmat osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että eduskunnan roolina on olla mahdollisuuksien luoja. Viime kädessä kansanedustajat ja eduskuntaryhmät päättävät miten he haluavat tarjottavia mahdollisuuksia hyödyntää. Tulevaisuudessa teknologia tulee mahdollistamaan melkein kaiken. Perimmäinen kysymys onkin, millä tavalla ja kuinka radikaalisti teknologiaa voidaan hyödyntää kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien parantamisessa? On syytä muistaa, että teknologian hyödyntämisen seuraukset demokratian edistämisessä voivat olla vielä arvaamattomat.

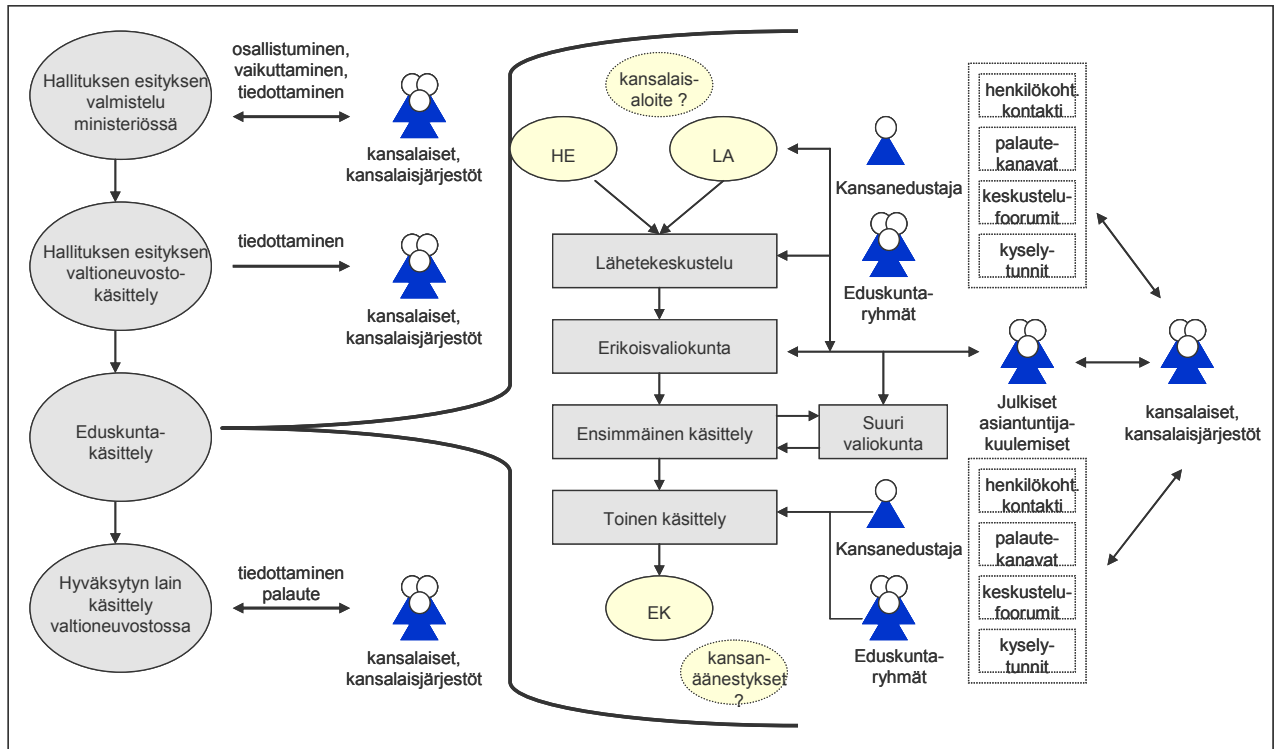
Lainsäädäntötyön ydintä on valiokuntatyöskentely. Tästä lainsäädäntötyön peruseriaatteesta ei ole syytä luopua, sillä ”lainsäädäntötyö ei ole torikokousten asia”. Eduskunnan käsiteltävänä olevat asiat edellyttävät vankkaa asiantuntemusta ja silloin asiantuntijajärjestöjen kannalta on tehokkaampaa kuulla asiantuntijoita kuin kansalaismielipiteitä. Kansanedustajat pitävät huolta siitä, että heidän omia alueellisia, poliittisia tai muita sidosryhmiään kutsutaan kuultavaksi valiokuntiin. Kansalaisten vähäisiä vaikutuskeinoja lainsäädäntöprosessissa on perusteltu sillä, että lainsäädäntötyö vaatii erittäin laaja-alaista tietämystä kyseessä olevasta aihepiiristä sekä jo olemassa olevan lainsäädännön tuntemusta lakien välisten ristiriitojen välttämiseksi (Rahkola M. 2004, s. 58). Lainsäädäntötyön täytyy jatkossakin perustua huolelliseen asiantuntijajärjestötyöhön ministeriöissä ja valiokunnissa käytäviin kattaviin asiantuntijakuulemisiin. Jo nyt valiokuntavaiheessa olisi säädösten puitteissa mahdollista järjestää julkisia asiantuntijakuulemisia. Julkisia asiantuntijakuulemisia käytetään jo

Keski-Euroopassa ja pohjoismaissa ja tämä olisi hyvä vaihtoehto Suomessakin. Julkisten asiantuntijakuulemisten keskeisin haaste on se, etteivät asiantuntijat uskalla kertoa kaikkia asiaan liittyviä tietoja julkisesta. Tämä voi johtaa siihen, että kansanedustajat eivät saa kaikkea tarvitsemaansa tietoa päätöksenteon pohjaksi. Julkisia asiantuntijakuulemisia ja niihin liittyviä menettelyjä tulisi kuitenkin jatkossa kehittää siten, että osa asiantuntijakuulemisista olisi julkisia. Todennäköisesti muutos tulee lähivuosina tapahtumaan, sillä se on hyvää julkisuutta koko eduskunnalle.

Internet, mobiilipäätelaitteet ja digitaalinen televisio ja sitä kautta monikanavaisten palvelujen kehittyminen mahdollistavat kansalaisten tavoittamisen ja aktivoimisen osaksi yhteiskunnallista päätöksentekoprosessia. Tänä päivänä keskustellaan jo kansalaisaloitteiden sallimisesta. Miten vakavasti tähän keskusteluun tulisi suhtautua? Voidaan jopa ajatella, että nykyisinkin kansalaiset tekevät aloitteita, joita kansanedustajat tosin vievät eteenpäin omissa nimissään. Miksi kansalaiset eivät voisi tehdä niitä omissa tai nimetyn ryhmän nimissä? Eduskunnan 100-vuotisjuhlallisuuksien yhteydessä voisi hyvinkin järjestää kokeilun, jossa kansalaisaloitteita otettaisiin eduskunnan käsiteltäväksi. Tämä olisi varmasti merkittävä osoitus eduskunnasta edelläkävijänä kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien kehittäjänä. Seuraavalla sivulla olevassa kuvassa 22 on havainnollistettu haastattelujen johtopäätöksenä laadittua eduskunnan roolia avoimuuden ja demokratian edistäjänä.

Savolaisen R. & Anttiroikon A. (1999) mukaan teledemokratian keskeisin haaste on, kuinka informaatio- ja viestintäteknologian avulla luodaan edellytykset kansalaisten demokraattiselle toiminnalle kasvattamatta päätöksenteon taakkaa kohtuuttomaksi. Päättäjien on selvitettävä myös, ovatko kansalaiset ylipäättään halukkaita uhraamaan aikaansa demokratian toteuttamiseksi ja sen edistämiseksi. Internetin keskustelupalstoilla aikaansa viettävät käyttäjät eivät välttämättä ole edustava otos kansalaisista, jolloin teledemokratia ei lisää demokratiaa vaan ennemminkin vähentää sitä siirtämällä päätöksenteon ja vaikuttamisen pienen joukon mahdollisuudeksi ja tehtäväksi. (Savolainen R. & Anttiroiko A. 1999, s. 28 - 29) Informaatio- ja viestintäteknologia ei koskaan saa kaikkia kansalaisia osallistumaan, mutta se antaa mahdollisuuden lisätä osallistuvien kansalaisten määrää sekä vaikuttamisen keinoja ja tätä kautta vahvistaa demokraattista järjestelmää. Teknologiavälitteiset osallistumis- ja vaikutta-

miskanavat voivat lisätä joidenkin kansalaisten motivaatiota osallistua yhteiskunnalliseen päätöksentekoon, mutta yksinään teknologia ei ratkaise motivaatiosta johtuvaa kansalaisten osallistumattomuutta (Rahkola M. 2004, s. 71).



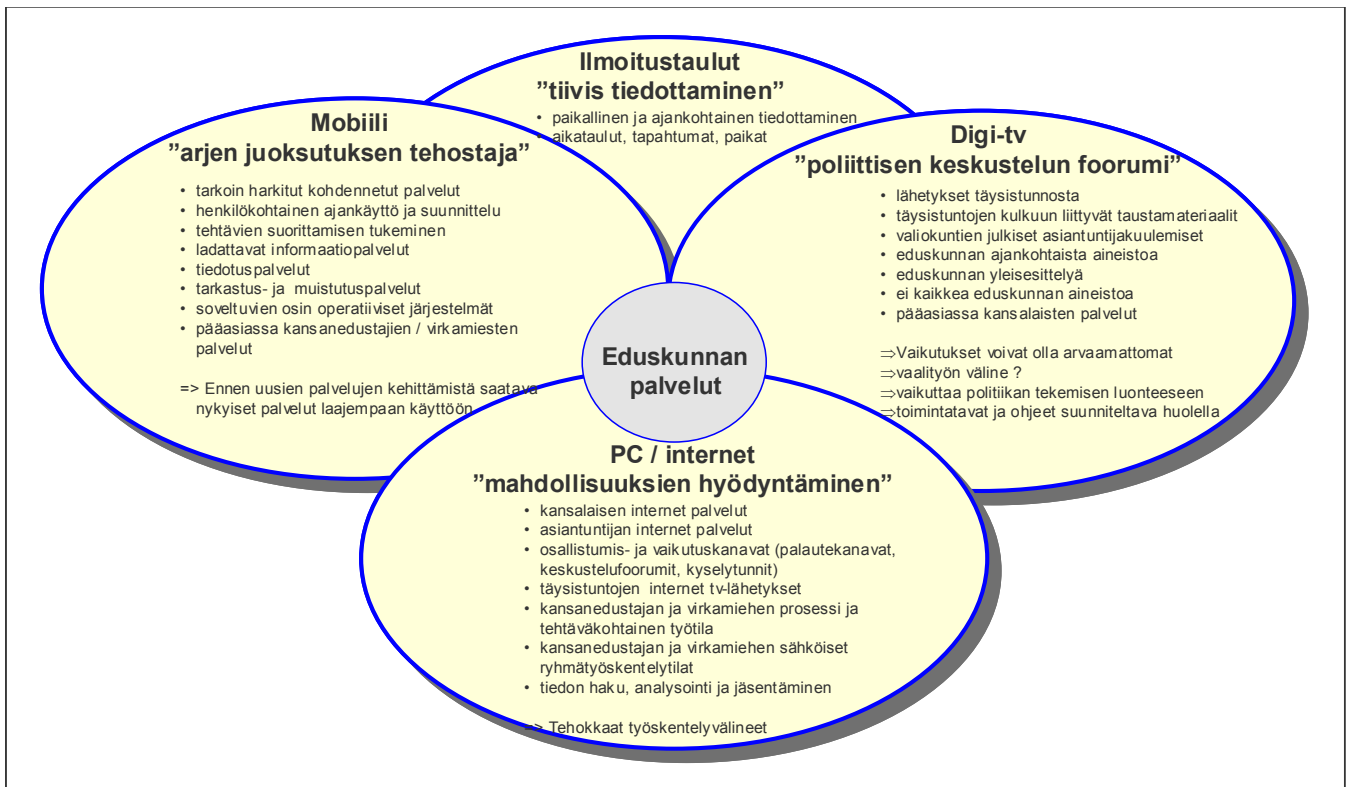
Kuva 22. Eduskunnan rooli avoimuuden ja demokratian edistäjänä.

4. EDUSKUNTA TULEVAISUUDEN MONIKANAVAISTEN PALVELUJEN HYÖDYNTÄJÄNÄ

4.1 Päätelaitteiden roolista ja palvelujen luonteesta

Päätelaitteiden roolin ja käyttötarkoituksen hahmottaminen edellyttää aineiston analysointia, käyttäjäryhmien tarpeiden ymmärtämistä ja eri päätelaitteiden käytön luonteen, mahdollisuuksien ja rajoitteiden tiedostamista. Käyttäjien mielestä kullekin päätelaitteelle on löydettävä oma tärkeä roolinsa ja monikanavaisten palvelujen kehittäjien onkin tunnistettava käyttäjien todelliset eri päätelaitteisiin kohdistuvat odotukset ja käyttötarpeet. Käyttäjien näkökulmasta eri päätelaitteiden käyttötapojen tulisi olla kuitenkin samantapaiset, jotta käyttäjien ei tarvitse opetella useita erilaisia käyttötapoja.

Päätelaitteisiin tarjottavia palveluja tulee kehittää kokonaisuutena. Kehittämisessä tulee huomioida palvelujen soveltuvuus ja tarkoituksenmukaisuus kyseiseen päätelaitteeseen sekä päätelaitteen tyypilliset käyttötilanteet. Olennaista palvelujen käytön kannalta on se, että käyttäjät tietävät aina minkä tasoista palvelua he eri päätelaitteista saavat ja että toimintojen suorittaminen on riittävän ohjattua. Tärkeää on myös tiedostaa, että monikanavaisilla palveluilla voidaan aiheuttaa tiedostamatta suuriakin toimintatapamuutoksia käyttäjien toiminnassa. Jotta vältetään ei-toivotuilta toiminnallisilta seuraamuksilta, on palvelujen kehittämisen yhteydessä pohdittava myös seuraamuksia joihin palvelun käyttöönotto voi johtaa. Kuvassa 23 on havainnollistettu eri päätelaitteiden roolia eduskunnan toimintaympäristössä ja päätelaitteisiin soveltuvia palveluja.



Kuva 23. Päätelaitteiden rooli eduskuntatyössä.

Aiemmat tutkimukset osoittavat, että suosituin tulevaisuuden digitaalisten palveluiden päätelaite on tietokone. Myös tämän tutkimuksen yhteydessä tehdyt haastattelut tulevat aiempia tutkimustuloksia. Tietokone on myös eduskunnan kannalta tärkein päätelaite monipuolisuutensa vuoksi. Minimilähtökohtana tulisi olla, että tietokoneen ja internetin kautta tarjottavat palvelut ovat kattavat ja toimivat luotettavasti. Tietokoneet ja internet-palvelut ovat löytäneet oman paikkansa tietoyhteiskunnassa. Niiden käyttö yleistyy edelleen tietotyön kasvaessa. On kuitenkin syytä muistaa, että tällä hetkellä vain 50 – 60 % ihmisistä käyttää tietokoneita omassa työssään. Jäljelle jäävän 40 – 50 %:n joukossa on paljon henkilöitä, jotka eivät ole koskaan käyttäneet tietokonetta tai internetiä. Todelliseen muutokseen tarvitaan sukupolven vaihdos ja nuorten kasvaminen palvelujen käyttäjäksi. Eduskunta on kehittänyt internet-palvelujaan jo vuodesta 1994 alkaen. Viime vuodet ovat olleet tasaisen kehityksen aikaa. Tänä päivänä informaatio- ja viestintäteknologian kehittyminen mahdollistaa eduskunnan ulkoisten ja sisäisten palvelujen voimakkaan kehittämisen ja hyppäyksen toiselle tasolle. Tulevaisuudessa esimerkiksi internet-palvelujen kautta tarjotta-

vaa palvelut voidaan eriyttää siten, että peruskäyttäjille eduskunnan toiminta voidaan näyttää selkeässä, yksinkertaistetussa ja kansalaisten ymmärtämässä muodossa. Samanaikaisesti lainsäädännön asiantuntijakäyttäjille taataan nopea ja helppo reitti lainsäädännön ydintietoon. Kehitystä tuleekin ohjata siten, että eri käyttäjäryhmille on mahdollista tarjota eritasoista tietoa, esimerkiksi yhteenvetoja, tiivistelmiä ja yksityiskohtaista tietoa. Verkkopalvelujen kehitystä tulisi suunnata voimakkaasti käyttäjien käyttötottumusten ja tarpeiden mukaisesti personoituihin palveluihin.

Toinen haastatteluissa korostuneesti esille tullut kehityssuunta on henkilökohtaisten ja personoitujen sähköisten työtilojen hyödyntäminen virkamiesten ja kansanedustajien työn tehostamisessa. Henkilökohtaisiin ja personoituihin työtiloihin voidaan koota roolikohtaisesti (esim. virkamiehet, kansanedustajat) tärkeimmät sovellukset, tietovarastot ja toiminnot. Kolmas kehityssuunta on virtuaalisten ryhmätyötilojen hyödyntäminen ajasta ja paikasta riippumattomasti. Niiden avulla on mahdollista jakaa tietoa esimerkiksi valiokuntien ja eduskuntaryhmien sisällä tehokkaasti. Virtuaalisten ja sähköisten ryhmätyötilojen uskotaan tehostavan huomattavasti organisaatioiden toimintaa ja tuottavan siten myös kustannussäästöjä. Eduskunnan tapaisessa laajaan ryhmätyöhön pohjautuvassa työskentelymuodossa virtuaalisten ja sähköisten ryhmätyötilojen mahdollistamat toimintatapamuutokset ovat rajattomat.

Digi-tv:n tarjoamat mahdollisuudet ja kehityssuunnat ovat vielä kysymysmerkki. Tällä hetkellä ei ole selkeää käsitystä siitä millainen rooli digi-tv:llä on tulevaisuudessa. Selvää on kuitenkin se, että digi-tv ei ole sama asia kuin analoginen televisio ja siitä syystä television luonne tulee muuttumaan. Digitaalisen television harteille on julkisessa keskustelussa säilytetty monenlaisia toiveita. Digi-tv:n toivotaan muun muassa edistävän kansalaisten lisääntyvien osallistumismahdollisuuksien kautta päätöksenteon avoimuutta ja demokratiaa. Haastattelujen pohjalta ei voi välttyä siltä tulkinnalta, että digi-tv:tä kohtaan tunnetaan suurta kiinnostusta myös eduskunnassa ja maaperä on selvästi otollinen kyseisten palvelujen huolelliselle lanseeraamiselle. Eduskunnalla on hyvät lähtökohdat kehittää digi-tv:n kautta tarjottavia palveluja. Täysistuntoja on välitetty tv:n kautta jo vuosien ajan, joten hyppy digi-tv:n kautta tarjottaviin lisäpalveluihin ei ole suuri. Istuntosalin kuvaustekniikka mahdollistaa jo nyt lähetykset sekä

TV:hen että internetiin ja olemassa olevan tekniikan päälle on helppo tarjota digi-tv:n kautta lisäinformaatiota ja lisäpalveluja. Olennaista onkin miettiä miten käytettävissä olevaa tekniikkaa hyödynnetään ja millaisia palveluja digi-tv:n kautta halutaan tulevaisuudessa tarjota.

Suorien digi-tv lähetysten vaikutus eduskuntatyöhön voi olla suuri ja ennalta arvaamaton. Se voi muuttaa myös eduskunnan toimintatapoja ja kansanedustajan työn luonnetta. TV-herkkyys saattaa muuttaa edustajien käyttäytymistä siten, että puhehalut lisääntyvät. Suora puhe reaaliajassa koko kansalle massamedian kautta on tehokas työkalu ja voi johtaa puheiden ja istuntojen pitenemiseen. Siitä syystä kaikkien täysistuntojen televisioinnin vaikutukset eduskuntatyöhön ja kansanedustajan työn luonteeseen on selvitettävä huolellisesti. Lisäksi on sovittava yhteiset käyttäytymisen pelisäännöt, esimerkiksi tarvitaanko puheenvuororajoituksia ja - ohjeistuksia ja joudutaanko mahdollisesti myös puhemiehen valtaoikeuksia lisäämään. Lyhyellä aikavälillä televisiointi voisi lisätä ja pidentää puheenvuoroja, mutta todennäköisesti täysistuntojen televisiointi arkipäiväistyy nopeasti ja televisioinnin vaikutukset jäävät vähäisiksi. Täysistuntojen televisiointi voi jopa nostaa keskustelun tasoa ja aktivoida täysistuntotyöskentelyä läsnäolona ja vilkkaampana keskusteluna sekä välittää siten kansalaisille oikeampi kuva täysistuntotyöskentelystä.

Haastattelujen johtopäätöksenä voidaan todeta, ettei kaikkien täysistuntojen televisiointi saanut kannatusta. Sen sijaan täysistuntojen televisiointia voidaan asteittain lisätä lähettämällä esimerkiksi ajankohtaiskeskusteluja, välikysymyskeskusteluja, tiedonantoja, ja selontekoja useamman kerran viikossa. Digi-tv toimisi siten ajankohtaisen poliittisen keskustelun foorumina. Monipuolisena kanavana digi-tv antaa enemmän mahdollisuuksia. Sen kautta voidaan kuvan lisäksi tarjota myös taustoittavaa tietoa. Digi-tv -lähetyksissä voidaan kuvaan liittää taustatietoa superteksti-tv - palveluna niin, että esimerkiksi täysistuntoa seuraava katsoja pääsee nopeasti selvillä siitä, mitä asiaa täysistunnossa käsitellään, käsiteltävän asian keskeinen sisältö, miten asiankäsitely etenee, kuka puhuu, miltä paikkakunnalta puhuja on kotoisin, mitä vaalipiiriä ja puoluetta hän edustaa ja kuinka kauan hän on ollut edustajana jne. Käyttäjä voi halutessaan etsiä ja selata myös muita asiaan liittyviä taustatietoja.

Täysistuntojen lisäksi voidaan televisioda esimerkiksi julkisia asiantuntijoiden kuulemisia. Lisäksi digi-tv voisi olla kanava, jossa "parlamenttikanavalla" tai "parlamenttivarhissa" voidaan käydä eduskunnan toimintaa ja ajankohtaisia asioita läpi vähän laajemminkin. Toimittajia palvelisi tiedotustilaisuuksien televisiointi. Ne olisivat hyödyllisiä ennen kaikkea maakunnissa työskenteleville toimittajille. Digi-tv:n ja supertekstivt:n palveluja voitaisiin käyttää myös stabiilimman aineiston esittämiseen tarjoamalla tiedotuksellista ja esittelevää aineistoa eduskunnasta. Teemoja voivat olla esimerkiksi eduskuntarakennus, vierailutiedot, viikon ohjelma tms. Digi-tv on monien vielä tiedostamattomien mahdollisuuksien päätelaite. Kuten muidenkin uusien välineiden omaksumisessa ja todellisten tarpeiden löytämisessä, myös digi-tv:n suhteen eduskunnan tulisi aktiivisesti etsiä mahdollisuuksia ja käyttötapoja hyödyntää sitä demokratian ja avoimuuden edistämiseksi.

Aiempien tutkimusten mukaan, mobiilipäätelaitteet eivät suuren yleisön silmissä näyttyädy kovin puoleensavetävänä päätelaitteena, eivätkä he ainakaan tässä vaiheessa ole valmiita siirtymään mobiilipalvelujen käyttäjäksi kuin erityispalvelujen osalta. Eduskunnassa on eduskuntatyön ja kansanedustajien työn luonteen vuoksi aiemmista tutkimuksista poiketen suurempi tarve mobiilisti tarjottaville palveluille. Eduskunnassa pilotointiin ensimmäisen kerran mobiilipalveluja vuonna 2002. Osa palveluista otettiin käyttöön valtiopäivien 2003 alkaessa. Mobiilipalvelujen käytöstä saatujen kokemusten perusteella riippuvuus uusista laitteista ja palveluista syntyy nopeasti. Mobiilipalvelujen käyttäjien mukaan mobiililaitteiden ja - palvelujen käyttö on tehostanut heidän työtä. Parannukset näkyvät etenkin edustajan ja avustajan välisessä kommunikoinnissa. Käytetyimmät palvelut ovat tekstiviestit, sähköposti ja kalenteri. Muiden palvelujen kuten tekstien lukemisen ja kirjoittamisen sekä esitysten muokkaamisen ja esittämisen osalta tarpeet vaihtelevat melkoisesti. Mobiilipäätelaitteiden tehokäyttäjät pyrkivät saamaan niistä kaiken mahdollisen irti. Tehokäyttäjien määrä on kuitenkin pieni ja sitä kautta niiden tuottama hyöty huono. Jatkossa tulisikin panostaa siihen, että saadaan laajennettua olemassa olevien palvelujen käyttäjäkuntaa. Jos nykyisiä kukaan palveluja ei käytetä laaja-alaisesti, ei palvelutarjontaa kannata laajentaa.

Palvelujen käytön helppous, toimintavarmuus ja nopeus ovat ehdoton edellytys palvelujen käytettävyyden näkökulmasta. Mobiilipalvelujen toimivuudessa on vielä kehittämisen varaa. Jos käyttäjät kokevat, että tekniikka on vaikeaa tai epävarmaa, ei palveluja käytetä ollenkaan. Käyttäjille on tarjottava aiempaa pidemmälle tuotteistettujen palvelujen muodostama kokonaisuus, joka tukee heidän työskentelytapojaan liikkeellä ollessa. Onneksi pahin huuma mobiilipalvelujen osalta on jo ohi. enää ei ajatella, että kaikki palvelut voidaan ja tulee tarjota mobiilisti. Tältä realistiselta pohjalta on hyvät lähteä edelleen kehittämään eduskunnan mobiilipalveluja.

Mobiilipäätelaitteet kehittyvät jatkuvasti. Tämä mahdollistaa entistä helppokäyttöisempien ja monipuolisempien mobiilipalveluja toteuttamisen. Eduskunnassa mobiilipalvelujen käytön kasvun perusedellytyksenä on, että kansanedustajilla ja virkamiehillä on mobiilipäätelaitteet käytettävissä. Tällä hetkellä kansanedustajien lisäksi vain pienellä osalla eduskunnan henkilökunnasta on käytössään mobiililaitte. Haastattelussa tuli selkeästi esille se, että mobiilipäätelaitteet soveltuvat nimenomaan nopean informaation kanavaksi. Mobiilipäätelaitteessa tarpeellinen informaatio on aina mukana ja siihen pystytään tarvittaessa myös reagoimaan nopeasti. Mobiilipäätelaitteiden viestiominaisuudet palvelevat erinomaisesti muuttuvan ajankohtaistiedon välitystä. Informaatio tulee sovittaa mobiilipäätelaitteeseen sopivaksi; tiedon on oltava lyhyttä ja tiivistä. Mobiililaitteeseen soveltuvat tarkastus- ja muistutustyyppiset tiedot, esimerkiksi aikataulut ja niissä tapahtuvat muutokset, tiedotteet, uutispalvelut jne. Nykyisin tekstiviestejä käytetään esimerkiksi täysistuntoilmoituksiin, äänestyskutsuihin ja valiokuntien kokouskutsuihin. Lähetyn informaation tulee olla kiinnostuksen ja tietotarpeiden mukaan kohdennettua informaatiota. Päivittäin lähetettävien viestien määrä ei saa olla liian suuri. Kohtuullinen viestien määrä on noin 10 – 12 viestiä, Yli 20 viestiä päivässä koetaan jo häiritseväksi ja niiden merkitys tärkeinä ja ajankohtaisina viesteinä voi menettää merkityksensä.

Mobiilipäätelaitteet sopivat myös erinomaisesti oman ajankäytön ja tehtävien hallintaan esimerkiksi sähköposti- ja kalenteriominaisuuksia hyödyntämällä. Koko organisaation ajantasaiset sähköiset kalenterit mahdollistavat kokousaikataulujen ja tehtävien tehokkaan suunnittelun. Esimerkiksi seuraavan viikon ohjelma ja viikon aikana

tapahtuvat muutokset voitaisiin lähettää mobiilipäätelaitteeseen sellaisessa muodossa (havainnollistava graafinen muoto), että se on helposti käytettävissä koko viikon ajan. Mobiilipäätelaitteessa tieto kulkisi vaivattomasti aina mukana ja sitä voisi katsoa tarvittaessa milloin vain. Kalenterin synkronoinnin tulisi tapahtua säännöllisesti ilman käyttäjän aktiivisuutta. Esimerkiksi valiokuntien kokoukset voitaisiin päivittää automaattisesti jäsenten kalentereihin ja kalenterimerkinnot päivittyisivät myös mobiilipäätelaitteen kalenteriin. Se ohjaisi ihmisiä käyttämään sähköisiä kalentereita nykyistä enemmän. Organisaatiotasoisien sähköisen kalenterin käyttöönotto toisi oleellisen muutoksen työtapoihin ja oman ajankäytön hallintaan.

Haastattelujen johtopäätöksenä voidaan todeta, että mobiilipäätelaite nähdään muita päätelaitteita täydentävä laitteena, arjen juoksutuksen tehostajana. Mobiilipäätelaitteelle soveltuvat tarkoin harkitut ja kohdennetut palvelut, henkilökohtaista ajankäyttöä ja suunnittelua tukevat palvelut, tiedotuspalvelut, tarkastus- ja muistutuspalvelut sekä soveltuvien osin operatiivisista järjestelmistä tuotetut palvelut. Mobiilipalvelujen tärkeimmät käyttäjäryhmät ovat kansanedustajat ja virkamiehet.

Ilmoitustaulut ovat julkisille paikoille sijoitettavia näyttöjä, joilla hoidetaan rajattua ja kohdennettua informointia. Sähköisten ilmoitustaulujen tietosisältö pitää olla helposti ja nopeasti hahmotettavissa kohtuuetäisyydeltä. Tämä rajoittaa tietosisällön määrää ja muotoa. Lisäksi tietosisällön on oltava vakiomuotoista. Ilmoitustaulut ovat sekä eduskunnassa työskenteleviä että siellä vierailevia henkilöitä varten. Tämä vuoksi ilmoitustauluilla näytettävän tiedon tulee olla selkokielistä ja ymmärrettävää, toisin sanoen, tietosisältö ei saa sisältää lyhenteitä ja koodeja. Ilmoitustaulujen tietosisällön tulisi olla kaksikielistä. Tietosisällön lisäksi tärkeää on ilmoitustaulujen sijoittelu ja määrä. Ilmoitustaulut on kallis informointikanava tietosisältöön verrattuna. Siitä syystä niiden kokonaismäärän tarve ja sijoittelu on suunniteltava huolellisesti. Ilmoitustaulujen käyttöönotto voi tapahtua myös asteittain käytöstä saatujen kokemusten mukaisesti.

Sähköiset ilmoitustaulut voivat olla hyödyllinen ja havainnollinen lisä, jolla välitetään tietoa eduskuntatyön tärkeimmistä päivittäisistä tapahtumista. Ilmoitustaulut parantavat huomattavasti sisäistä tiedonkulkua talossa työskenteleville työtilojen hajautuessa

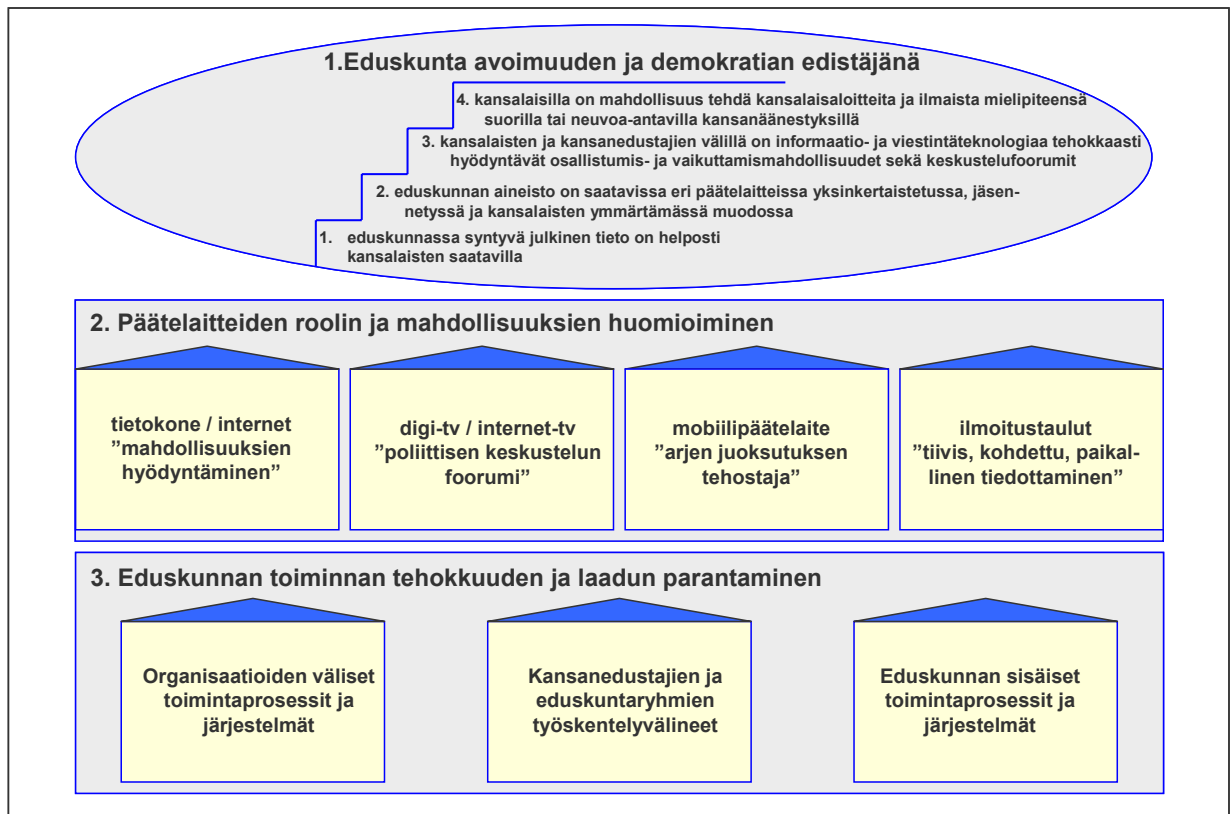
entistä enemmän. Sähköisten ilmoitustaulujen toteuttaminen on omiaan nopeuttamaan ja parantamaan eduskuntatyöhön ja eduskuntatapahtumiin liittyvän päiväkoh-
taisen tiedon saatavuutta ja luotettavuutta. Ne kohentavat myös talon imagoa. Kun
tauluilla käytettävissä oleva tila on rajoitettu ja erilaisia kokouksia ja tilaisuuksia on
päivittäin kymmeniä, taulujen tietosisältö on suunniteltava huolellisesti. Ilmoitustaulu-
jen tietosisältöä rakennettaessa tulisi lähteä eduskunnassa työskentelevien kysei-
seen päivään liittyvistä tietotarpeista. Täysistunto- ja valiokuntatietojen ohella ei tule
unohtaa eduskuntaryhmien roolia ja heidän tietotarpeitaan.

Eduskunnan työ jakaantuu päivittäin kahteen erilliseen jaksoon: valiokuntien kokous-
aikaan ja täysistunnon aikaan. Nämä on sidottu toisiinsa siten, että täysistunnon ai-
kana ei saa pitää valiokuntakokouksia. Tämän vuoksi täysistunnon alettua tiedot aa-
mupäivän ja puolenpäivän valiokuntakokouksista käyvät tarpeettomiksi. Tämä seikka
tulisi huomioida ilmoitustaulujen tietosisältöä suunniteltaessa. Täysistunnon alettua
taulujen keskeinen tietosisältö vaihtuu koskemaan meneillään olevaa istuntoa. Valio-
kuntien samana päivänä jo pidettyjä kokouksia koskevat tiedot käyvät tässä vaihees-
sa tarpeettomiksi. Täysistunnosta tulisi mainita mm. istunnon alkamisajankohta, sen
mahdollinen keskeyttäminen, käsiteltävä asia ja asian puhujalista. Tärkeitä tietoja oli-
sivat myös mahdollinen äänestysraja sekä mahdollisesti päätetty istunnon päättö-
misajankohta. Pääsääntönä tulisi olla, että päättyneet tilaisuudet tai ajankohtaisuu-
tensa menettänyt informaatio poistuisi melko nopeasti ilmoitustaulun ruudulta. Muita
ilmoitustaululta näkyviä tietoja olisivat esimerkiksi merkittävät vierailut ja tärkeimmät
seminaari- ja kokoustapahtumat. Haastattelujen johtopäätöksenä voidaan todeta, et-
tä kullekin päätelaitteelle on löydettävissä oma paikkansa ja roolinsa eduskuntatyös-
sä.

4.2 Visio eduskunnan monikanavaisista palveluista

Tässä kohdassa esitetään tutkimuksen johtopäätöksenä syntynyt visio eduskunnan
monikanavaisista palveluista. Visio koostuu kolmesta eri osakokonaisuudesta: 1)
eduskunnan rooli avoimuuden ja demokratian edistäjänä, 2) päätelaitteiden roolin ja
mahdollisuuksien huomioiminen sekä 3) eduskunnan toiminnan tehokkuuden ja laa-

dun parantaminen. Lisäksi tässä kohdassa esitetään eri osakokonaisuuksien kehittämiseen liittyvät jatkotoimenpide-ehdotukset. Kuvassa 24 on esitetty eduskunnan monikanavaisien palvelujen visio.



Kuva 24. Visio eduskunnan monikanavaisista palveluista.

1. eduskunta avoimuuden ja demokratian edistäjänä

Informaatio- ja viestintäteknologian kehitys on tuonut ja tuo jatkuvasti paremmat mahdollisuudet lisätä päätöksenteon avoimuutta ja edistää demokratiaa. Siitä syystä uusia kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismuotoja kehitettäessä on hyödynnettävä innovatiivisesti teknologian tuomat mahdollisuudet ja otettava sitä kautta suurempi harppaus demokratian edistämiseksi ja kansalaisvaikuttamisen parantamisessa. Tulevaisuudessa teknologia tulee mahdollistamaan melkein kaiken. Perimmäinen kysymys onkin, millä tavalla ja kuinka radikaalisti teknologiaa voidaan hyödyntää kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksien parantamisessa? On syytä muistaa, että tek-

nologian hyödyntämisen seuraukset demokratian edistämisessä ovat vielä arvaamattomat. Tämän vuoksi kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismuotojen ja -kanavien lisääminen on tehtävä varoen ja asteittain.

Seuraavaksi on esitetty tutkimuksen johtopäätöksenä syntynyt vaiheistus eduskunnan mahdollisuudesta toimia avoimuuden ja demokratian edistäjänä. Eduskunnan roolia demokratian ja avoimuuden edistäjänä on pohdittu laajemmin kohdassa 3.6.

1. vaihe, eduskunnassa syntyvä julkinen tieto on kansalaisten helposti saatavilla
2. vaihe, eduskunnan aineisto on saatavissa eri päätelaitteissa yksinkertaistettuna, jäsenneyssä ja kansalaisten ymmärtämässä muodossa
3. vaihe, kansalaisten ja kansanedustajien sekä eduskuntaryhmien välillä on informaatio- ja viestintäteknologiaa tehokkaasti hyödyntävät osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet sekä keskustelufooromit
4. vaihe, kansalaisilla on mahdollisuus tehdä kansalaisaloitteita ja ilmaista mielipiteensä suorilla tai neuvoa-antavilla kansanäänestyksillä

2. Päätelaitteiden roolin ja mahdollisuuksien huomioiminen

Tietokone on eduskunnan kannalta tärkein päätelaite monipuolisuutensa vuoksi. Minimilähtökohta on, että tietokoneen ja internetin kautta tarjottavat palvelut ovat kattavat ja toimivat luotettavasti. Digi-tv ja internet-tv ovat monien vielä tiedostamattomien mahdollisuuksien päätelaite. Kuten muidenkin uusien välineiden omaksumisessa ja todellisten tarpeiden löytämisessä, myös digi-tv:n ja internet-tv:n suhteen eduskunnan tulisi aktiivisesti etsiä uusia mahdollisuuksia ja käytötapoja hyödyntää sitä demokratian ja avoimuuden edistämisessä. Mobiilipäätelaitteet kehittyvät jatkuvasti. Tämä mahdollistaa entistä helppokäyttöisempien ja monipuolisempien mobiilipalvelujen toteuttamisen. Jatkossa tulisikin panostaa siihen, että eduskunnan mobiilipalvelujen käyttäjäkunta laajenee. Sähköiset ilmoitustaulut ovat hyödyllinen ja havainnollinen lisä, jolla välitetään tietoa eduskuntatyön tärkeimmistä päivittäisistä tapahtumista.

Seuraavaksi on esitetty tutkimuksen johtopäätöksenä syntynyt eri päätelaitteiden roolit ja luonne. Päätelaitteiden roolia ja palveluja luonnetta on tarkasteltu laajemmin kohdassa 4.1.

1. tietokone, "mahdollisuuksien täysimääräinen hyödyntäminen"
2. digi-tv / internet-tv, "poliittisen keskustelun foorumi"
3. mobiilipäätelaite, "arjen juoksutuksen tehostaja"
4. ilmoitustaulut, "tiivis, kohdennettu, paikallinen tiedottaminen"

3. Eduskunnan toiminnan ja tehokkuuden parantaminen

Lainsäädäntöprosessin tehokkuuden ja laadun parantaminen edellyttää kaikkien lainsäädäntöprosessiin osallistuvien tahojen yhteistyötä. Lainsäädäntöprosessin tehokkuutta ja laatua voidaan parantaa muodostamalla koko lainsäädäntöprosessin organisaatorajat ylittävät prosessit. Tämä edellyttää lainsäädäntöprosessiin osallistuvien organisaatioiden välisten toimintaprosessien ja yhteisten tietojärjestelmien kokonaisvaltaista kehittämistä. Lisäksi lainsäädäntöprosessin tehokkuuden ja laadun parantaminen edellyttää lainsäädännön organisaatioiden sisäisten prosessien kehittämistä hyödyntämällä esimerkiksi sähköisiä työtiloja ja virtuaalisia ryhmätyöskentelytiloja. Eduskunnan toiminnan kannalta on myös tärkeää, että kansanedustajien käytössä on työskentelyvälineet, jotka tukevat kansanedustajan työn eri osa-alueita. Seuraavaksi on esitetty tutkimuksen johtopäätöksenä syntynyt eduskunnan toiminnan ja tehokkuuden parantamisen osa-alueet. Eduskuntatyön tehokkuuden luonnetta on käsitelty laajemmin kohdassa 3.2.

1. organisaatioiden väliset toimintaprosessit ja järjestelmät
2. kansanedustajien ja eduskuntaryhmien työskentelyvälineet
3. eduskunnan toimintaprosessit ja järjestelmät

Taulukossa 2 on esitetty tutkimuksen aikana esille tulleita jatkotoimenpide-ehdotukset. Jatkotoimenpide-ehdotuksia ei ole priorisoitu eikä niitä ole esitetty tärkeysjärjestyksessä.

1. Avoimuuden ja demokratian edistäminen
• julkisen verkkopalvelun kehittäminen kansalaisen näkökulmasta • tiivistelmien, yhteenvedojen ja analyysien tarpeiden määrittely ja toteutus • kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamiskanavien toiminnallisuuden määrittely ja toteuttaminen • keskustelufoorumien ja palautekanavien toiminnallisuuden määrittely ja toteuttaminen
2. Päätelaitteiden roolin ja mahdollisuuksien hyödyntäminen
• digi-tv:n palveluiden määrittelyn tarkennus ja tekninen toteuttaminen • internet-tv:n palvelun pilotointi • mobiilipalveluiden määrittelyn tarkennus ja tekninen toteuttaminen • sähköisten ilmoitustaulujen palveluiden toteutus • sähköisten personoitujen työpöytien toiminnallinen määrittely ja toteutus • virtuaalisten ryhmätyötilojen toiminnallinen määrittely ja toteutus
3. Eduskunnan toiminnan tehokkuuden ja laadun parantaminen
• lainsäädännön organisaatioiden välisten toimintaprosessien kehittäminen • lainsäädännön organisaatioiden yhteisten asiakirjarakenteiden kehittäminen • lainsäädännön tietojärjestelmien yhteisten metatietojen kehittäminen • lainsäädännön tietojärjestelmien yhtenäinen ja kokonaisvaltainen kehittäminen • lainvalmistelua tukevien yhteisen virtuaalisen ryhmätyöskentelytapojen ja -välineiden kehittäminen • eduskunnan hallinnon toimintaprosessien kehittäminen • eduskunnan sisäisten lainsäädännön toimintaprosessien kehittäminen • eduskunnan lainsäädännön tietojärjestelmien yhdistäminen ja kokonaisvaltainen kehittäminen • sähköisten personoitujen työpöytien toiminnallinen määrittely ja toteutus • virtuaalisten ryhmätyötilojen toiminnallinen määrittely ja toteutus • organisaation yhteisten sähköisten kalenterien hyödyntäminen ja automaattinen päivittäminen

Taulukko 2. Jatkotoimenpide-ehdotukset.

5. YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen tavoitteena on ollut hahmottaa digitaalisten ja monikanavaisten palvelujen taustalla olevat keskeiset muutosajurit. Keskeiset muutosajurit ovat tietoyhteiskuntakehitys, digitaalinen vallankumous ja hype, toiminnan ja teknologian sulautuminen, tehokkuuden vaatimus, päätelaitteet ja monikanavaisuus. Tutkimuksen tavoitteena on ollut myös tarkastella aiempien tutkimustulosten pohjalta eri päätelaitteiden käytön luonnetta, mahdollisuuksia ja rajoitteita. Lisäksi tutkimuksen aikana pohdittiin eri päätelaitteiden roolia ja mahdollisuuksia eduskuntatyössä, eduskunnan lainsäädäntöön liittyvän aineiston soveltuvuutta eri päätelaitteisiin sekä eduskunnan roolia avoimuuden ja demokratian edistämisessä. Tutkimuksen keskeisiä lopputuloksia ovat kohdassa 2.6 kuvattu monikanavaisten palvelujen kehittämisen viitekehys. Viitekehys koostuu viidestä eri osakokonaisuudesta: 1) Toimintaympäristön analysointi, 2) Käyttäjryhmien ja aineiston analysointi, 3) Päätelaitteiden roolin ja palvelujen analysointi, 4) Tehokkuuden luonteen analysointi, 5) Monikanavaisten palvelujen visio ja kehityslinjat sekä luvussa 4 kuvattu aiempien tutkimustulosten, haastattelujen ja tehtyjen johtopäätösten pohjalta laadittu visio eduskunnan monikanavaisista palveluista.

Tietoyhteiskunta on siirtymässä kehityksensä toiseen vaiheeseen. Tietoyhteiskunnan painopiste on muuttumassa teknologian korostamisesta palvelu- ja tarvejohteiseksi. Teknologiaa kehitetään edelleen mutta olennaisempaa kuin teknologiset ratkaisut siinänsä ovat niiden tarjoamat palvelut ihmisille (Mannermaa 2004, s. 84). Tulevaisuudessa informaatio- ja viestintäteknologia vaikuttaa kaikkiin palveluihin ja prosesseihin sekä mahdollistaa uusien digitaalisten palvelujen ja prosessien muodostamisen. Olennaista onkin ymmärtää, ettei kehityksessä ole kyse pelkästään nykyisten palvelujen ja prosessien digitalisoinnista, vaan uusien innovatiivisten digitaalisten ja monikanavaisten palvelujen sekä prosessien kehittämisestä. Teknologia sulautuu lähes kaikkiin toimintaprosesseihin ja teknologian avulla hoidetaan automaattisesti sekä organisaatioiden sisäisiä prosesseja että myös organisaatorajojen ylittäviä prosesseja. Toiminnan ja toimintaprosessien uudistamisen tavoitteena on pitkien arvoketjujen luominen. Toimintatapojen ja toimintaprosessien uudistamisen kehitysnopeuteen vai-

kuttaa kaikkein eniten se, kuinka paljon siihen liittyy vastavoimia eli kannibalisimia. Hyvin vaikeaa on uudistaa toimintatapoja ja prosesseja joissa joudutaan tuhoamaan ensin jotakin vanhaa jotta kehitys olisi mahdollista. Tämä johtuu siitä, että kehitysvaiheessa vanha toiminta tuhoutuu nopeammin kuin uutta pystytään synnyttämään tilalle.

Tietoyhteiskunnan sekä informaatio- ja viestintäteknologian kehittyminen on muuttanut myös eduskunnan toimintaympäristöä. Ensiksikin avoimuus on lisääntynyt eduskuntatyössä. 1990-luvun alussa eduskunnassa tehtiin tietoinen päätös parantaa eduskunnan toiminnan ja lainsäädäntöprosessin läpinäkyvyyttä kansalaisille. Informaatio- ja viestintäteknologian kehitys ovat mahdollistaneet läpinäkyvyyden toteuttamisen käytännössä. Toiseksi politiikan tekemisen luonne on muuttunut. Suomalainen henkilövaali luo edustajille mahdollisuuden ”näyttäviin irtiottoihin ja henkilökoh- taisen politiikan tekemiseen”. Tämä ruokkii median tarpeita ja sitä kautta politiikan ja poliitikkojen näkyminen eri kanavissa on lisääntynyt. Tulevaisuudessa eri päätelaitteiden ja kanavien roolia kansanedustajien ja puolueiden vaalityössä sekä eduskuntatyössä ei voida väheksyä. Kolmanneksi päätöksenteko on nopeutunut. Tämä mahdollistaa asioiden ottamisen käsittelyyn tarvittaessa nopeallakin aikataululla ja edellyttää tehokkaita työskentelyvälineitä ja informointikanavia.

Eduskunnan toimintaympäristö on muuttunut ja tuleekin muuttua tietoyhteiskunnan kehittyessä. Eduskunnan tulisi huomioida tietoyhteiskunnan kehityssuunnat omaa toimintaansa kehittäessään. Eduskunnan kuten muunkin julkishallinnon yhtenä keskeisenä tavoitteena on tehostaa toimintaansa uudistamalla ja digitalisoimalla toimintaprosessejaan sekä parantaa kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia hyödyntämällä informaatio- ja viestintäteknologian tuomat uudet mahdollisuudet. Lisäksi eduskunnan ja muun julkishallinnon tavoitteena on, että kansalaiset voivat käyttää palveluja ajasta ja paikasta riippumatta monikanavaisesti tilanteeseen parhaiten sopivammalla päätelaitteella. Digitaaliset ja monikanavaiset eri päätelaitteisiin sisältyvät palvelut ovatkin tulevaisuudessa osa arkipäiväämme.

Tällä hetkellä päätelaitemaailma on vielä hyvin liikkuva maali. Päätelaitteet ovat jatkuvasti lähentyneet teknologisesti toisiaan. Tänä päivänä mobiilipäätelaitteet pystyvät lähes samaan kuin tietokoneet, jotka puolestaan kykenevät välittämään puhetta yhtä moitteettomasti kuin puhelimet. Eräs päätelaitteiden tulevaisuuteen liittyvä uskomus on teknologisten innovaatioiden yhdistäminen yhteen ja samaan mukana kannettavaan laitteeseen, jolla voidaan tehdä melkein mitä vain, missä vain ja milloin vain. Päätelaitteiden kehitys voi jatkua myös siten, että ne koostuvat eri osista ja mukaan otetaan aina tarvittava toiminnallisuus. Mahdollinen kehityssuunta on myös, että päätelaitteet jakaantuvat kahtia ns. privaattipäätelaitteeseen ja työpäätelaitteeseen. Pieni ja yksinkertainen mobiilipäätelaite vapaa-aikaan ja monipuoliset ominaisuudet sisältävä mobiilipäätelaite työhön.

Tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan todeta, että kullekin päätelaitteelle on löydettävissä oma paikkansa ja roolinsa eduskuntatyössä. Tietokone on eduskunnan kannalta tärkein päätelaite monipuolisuutensa vuoksi. Minimilähtökohta on, että tietokoneen ja internetin kautta tarjottavat palvelut ovat kattavat ja toimivat luotettavasti. Eduskunta on kehittänyt internet-palvelujaan jo vuodesta 1994 alkaen. Tänä päivänä informaatio- ja viestintäteknologian kehittyminen mahdollistaa eduskunnan ulkoisen ja sisäisen verkkopalvelun voimakkaan kehittämisen ja hyppäyksen toiselle tasolle. Tulevaisuudessa internet-palvelut voidaan eriyttää siten, että peruskäyttäjille eduskunnan toiminta voidaan näyttää selkeässä, yksinkertaistetussa ja kansalaisten ymmärtämässä muodossa. Samanaikaisesti lainsäädännön asiantuntijakäyttäjille tullaan nopea ja helppo reitti lainsäädännön ydintietoon. Verkkopalvelujen kehitystä tulisi ohjata siten, että eri käyttäjäryhmille on mahdollista tarjota eritasoista tietoa, esimerkiksi yhteenvetoja, tiivistelmiä ja yksityiskohtaista tietoa. Internet-palvelujen kehitystä tulisi suunnata voimakkaasti käyttäjien käyttötottumusten ja tarpeiden mukaisesti personoituihin palveluihin.

Tietokoneen käytössä toinen tärkeä kehityssuunta on henkilökohtaisten ja personoitujen sähköisten työtilojen hyödyntäminen virkamiesten ja kansanedustajien työn helpottamisessa ja tehostamisessa. Henkilökohtaisiin ja personoituihin työtiloihin voidaan koota roolikohtaisesti tärkeimmät sovellukset, tietovarastot ja toiminnot. Kolmas

tietokoneen käyttöä ohjaava kehityssuunta on virtuaalisten ryhmätyötilojen hyödynttäminen ajasta ja paikasta riippumattomasti. Virtuaalisten ja sähköisten ryhmätyötilojen uskotaan tehostavan huomattavasti organisaatioiden toimintaa. Esimerkiksi eduskunnan tapaisessa laajaan ryhmätyöhön pohjautuvassa työskentelymuodossa virtuaalisten ja sähköisten ryhmätyötilojen mahdollistamat toimintatapamuutokset ovat rajattomat.

Digitaalisen television harteille on julkisessa keskustelussa säilytetty monenlaisia toiveita. Digi-tv:n toivotaan muun muassa edistävän kansalaisten lisääntyvien osallistumismahdollisuuksien kautta päätöksenteon avoimuutta ja demokratiaa. Myös eduskunnassa tunnetaan suurta kiinnostusta digi-tv:n ja internet-tv:n tuomiin mahdollisuuksiin. Eduskunnalla on hyvät lähtökohdat kehittää digi-tv:n kautta tarjottavia palveluja. Täysistuntoja on välitetty tv:n kautta jo vuosien ajan, joten hyppy digi-tv kautta tarjottaviin lisäpalveluihin ei ole suuri. Istuntosalin kuvaustekniikka mahdollistaa jo nyt lähetykset sekä TV:hen että internetiin ja olemassa olevan tekniikan päälle on helppo tarjota digi-tv:n kautta lisäinformaatiota ja lisäpalveluja. Olennaista onkin miettiä, miten käytettävissä olevaa tekniikkaa hyödynnetään ja millaisia palveluja digi-tv:n kautta halutaan tulevaisuudessa tarjota.

Suorien digi-tv- lähetysten vaikutus eduskuntatyöhön voi olla suuri ja ennalta arvaamaton. Se voi muuttaa myös eduskunnan toimintatapoja ja kansanedustajan työn luonnetta. TV-herkkyys saattaa muuttaa edustajien käyttäytymistä siten, että puhehalut lisääntyvät. Suora puhe reaaliajassa koko kansalle massamedian kautta on tehokas työkalu ja voi johtaa puheiden ja istuntojen pitenemiseen. Lyhyellä aikavälillä televisiointi voisi lisätä ja pidentää puheenvuoroja, mutta todennäköisesti täysistuntojen televisiointi arkipäiväistyy nopeasti ja televisioinnin vaikutukset jäävät vähäisiksi.

Tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan todeta, ettei kaikkien täysistuntojen televisiointi digi-tv:n kautta saanut kannatusta. Sen sijaan täysistuntojen televisiointia voidaan asteittain lisätä lähettämällä esimerkiksi ajankohtaiskeskusteluja, välikysymyskeskusteluja, tiedonantoja, ja selontekoja useamman kerran viikossa digi-tv:n kautta ja mahdollisesti internet-tv:n kautta kaikki täysistunnot suorina lähetyksinä. Internet-

tv:n kautta olisi mahdollista hakea ja katsoa myös aiempia täysistuntoja. Digi-tv ja internet-tv toimisivat siten ajankohtaisen poliittisen keskustelun foorumina. Digi-tv ja internet-tv lähetyksiin voidaan kuvaan liittää myös taustatietoa. Täysistuntojen lisäksi voidaan televisioda esimerkiksi julkisia asiantuntijoiden kuulemisia. Digi-tv ja internet-tv ovat monien vielä tiedostamattomien mahdollisuuksien päätelaite. Kuten muidenkin uusien välineiden omaksumisessa ja todellisten tarpeiden löytämisessä, myös digi-tv:n ja internet-tv:n suhteen eduskunnan on aktiivisesti etsittävä mahdollisuuksia ja käytötapoja hyödyntää sitä demokratian ja avoimuuden edistämiseksi.

Eduskunnassa on eduskuntatyön ja kansanedustajien työn luonteen vuoksi aiemmista tutkimuksista poiketen suurempi tarve mobiilisti tarjottaville palveluille. Kansanedustajien työn liikkuvuus edellyttää ajasta ja paikasta riippumattomia palveluja. Pieni mobiilipäätelaitteiden tehokäyttäjien joukko pyrkii saamaan tarjottavista mobiilipalveluista kaiken irti. Tehokäyttäjien määrä on kuitenkin pieni ja sitä kautta niiden tuottama hyöty huono. Jatkossa tulisikin panostaa siihen, että mobiilipalvelujen käyttäjäkunta laajenee.

Mobiilipäätelaitteet kehittyvät jatkuvasti. Tämä mahdollistaa entistä helppokäyttöisempien ja monipuolisempien mobiilipalvelujen toteuttamisen. Käyttäjille on tarjottava jatkossa aiempaa pidemmälle tuotteistettujen palvelujen muodostama kokonaisuus, joka tukee heidän työskentelytapojaan liikkeellä ollessa. Eduskunnassa mobiilipalvelujen käytön kasvun perusedellytyksenä on, että kansanedustajilla ja virkamiehillä on mobiilipäätelaitteet käytettävissä. Tällä hetkellä kansanedustajien lisäksi vain pienellä osaa eduskunnan henkilökunnasta on käytössään mobiililaite. Mobiilipäätelaitteet soveltuvat nimenomaan nopean informaation kanavaksi. Mobiilipäätelaitteiden viestimäisyydet palvelevat erinomaisesti muuttuvan ajankohtaistiedon välitystä. Informaatio tulee vain sovitaa mobiilipäätelaitteeseen sopivaksi. Mobiilipäätelaitteelle soveltuvat tarkoin harkitut ja kohdennetut palvelut ja se nähdäänkin muita päätelaitteita täydentävä laitteena, arjen juoksutuksen tehostajana.

Ilmoitustaulut ovat sekä eduskunnassa työskenteleviä että siellä vierailevia henkilöitä varten. Sähköiset ilmoitustaulut ovat hyödyllinen ja havainnollinen lisä, jolla välitetään

tietoa eduskuntatyön tärkeimmistä päivittäisistä tapahtumista. Ilmoitustaulut parantavat huomattavasti sisäistä tiedonkulkua talossa työskenteleville työtilojen hajautuessa entistä enemmän. Sähköisten ilmoitustaulujen toteuttaminen on omiaan nopeuttamaan ja parantamaan eduskuntatyöhön ja eduskuntatapahtumiin liittyvän päiväkoh-
taisen tiedon saatavuutta ja luotettavuutta.

Eduskunnan toiminnan tehokkuutta tulisi arvioida tuloksellisuuden näkökulmasta, toisin sanoen, miten hyvin eduskunta selviää valtiosääntöisestä tehtävästään. Tavoitteena tulee olla laadukas lainsäädäntöprosessi ja hyvät lait. Lainsäädännön laadun kannalta valmisteluvaihe on ratkaisevassa asemassa. Lainsäädäntöprosessin tehokkuuden ja laadun parantaminen edellyttääkin kaikkien lainsäädäntöprosessiin osallistuvien tahojen yhteistyötä. Lainsäädäntöprosessissa pyritään suunnitelmallisuudella ja ennakoitavuudella lisäämään tehokkuutta ja tuloksellisuutta. Eduskunnassa asioiden käsittelyaikaan ei voida suoranaisesti vaikuttaa. Aikatauluun vaikuttavat esimerkiksi asian luonne ja poliittisen keskustelun tarve. On hyväksyttävä, että poliittisesti vaikean asian käsittely vie aikaa.

Lainsäädäntöprosessin tehokkuutta ja laatua voidaan parantaa muodostamalla koko lainsäädäntöprosessin organisaatorajat ylittävät prosessit. Tavoitteena tulisi olla, että lainsäädäntöprosessiin liittyvä tieto kerätään vain kerran ja sitä jalostetaan ja hyödynnetään eri tavoin lainsäädäntöprosessin osana. Tämä edellyttää lainsäädäntöprosessiin osallistuvien organisaatioiden välisten toimintaprosessien ja yhteisten tietojärjestelmien kokonaisvaltaista kehittämistä. Tietojärjestelmien kokonaisvaltainen kehittäminen edellyttää yhteisiä asiakirjarakenteita ja järjestelmien yhteisiä metatietoja. Lisäksi lainsäädäntöprosessin tehokkuuden ja laadun parantaminen edellyttää lainsäädännön organisaatioiden sisäisten prosessien kehittämistä hyödyntämällä esimerkiksi sähköisiä työtiloja ja virtuaalisia ryhmätyöskentelytiloja.

Eduskunta on kansanedustajien poliittinen toimintapaikka ja eduskunnan kanslian tehtävänä on tarjota toimintaedellytykset ja mahdollistaa, että kansanedustajat voivat työskennellä tehokkaasti. Kansanedustajien on pystyttävä priorisoimaan ja keskittymään oman missionsa kannalta olennaisiin asioihin ja rajaamaan siten omaan työ-

kenttensä. Eduskunnan tulisi tarjota kansanedustajien käyttöön henkilökohtaiset sähköiset työtilat, jotka tukevat kansanedustajan työn eri osa-alueita: ajankäytön suunnittelu ja hallinta, tiedonhankinta ja jäsentäminen, lainsäädäntöprosessin tukeminen (valiokuntatyö ja täysistuntotyö), valtiopäivätoimien teko (aloitteet ja kysymykset), laute- ja keskustelufoorumit ja ryhmätyöskentelytuki (valiokuntatyöskentely, eduskuntaryhmätyöskentely, kansanedustaja / avustaja työpari).

Tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan todeta, että eduskunnan toiminnan ja lainsäädäntöprosessin tehokkuuden arviointiin ei ole olemassa yksiselitteisiä mittareita. Eduskunnan toiminnan poliittiseen luonteeseen eivät määrälliset mittarit sellaisenaan sovellu. Tavoiteasetannan tuleekin perustua laadulliseen arviointiin ja tavoitteena tulisi olla laadukas lainsäädäntöprosessi ja hyvät lait. Toiminnan tehokkuuden arviointia pidetään tärkeää, sillä se mahdollistaa toiminnan jatkuvan kehittämisen ja resurssien kohdentamisen järkevästi toiminnan eri osa-alueille.

Demokratian edistäminen ja kehittäminen kuuluu myös eduskunnalle. Eduskunnalla on valtava symboliarvo ja siitä näkökulmasta tarkasteluna eduskunnan tulisi olla edelläkävijä kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien kehittäjänä. Tällä hetkellä demokratia toteutuu eduskunnassa kansanedustajien ja eduskuntaryhmien kautta. Eduskunnan tehtävänä ei saa olla ”näennäisdemokratian” lisääminen, joten eduskunnan ei tule luoda sellaista mielikuvaa, että eduskunta voisi ohjata poliittista valtaa käyttäviä eduskuntaryhmiä. Sen vuoksi kansalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien parantaminen ei voi perustua siihen, että suoran demokratian välineitä yritetään istuttaa edustukselliseen demokratiaan. Eduskunnan tavoitteena tulisikin olla edustuksellisen demokratian tukeminen informaatio- ja viestintätekniikan avulla.

Informaatio- ja viestintätekniikan kehitys on tuonut ja tuo jatkuvasti paremmat mahdollisuudet lisätä päätöksenteon avoimuutta ja edistää demokratiaa. Tavoitteena tulisi olla vahvaan osallistumiseen perustuva demokratia, jossa kansalaisilla ja kansalaisryhmillä on käytössään useita tapoja tulla kuulluksi, osallistua ja vaikuttaa. Perinteisiä ja uusia kansalaisvaikuttamisen kanavia ja mahdollisuuksia kehitetään siten,

että ne tukevat kansalaisten täyttä osallistumista yhteisöjen ja yhteiskunnan toimintaan. Lisäksi hallinnolla tulisi olla tarpeelliset työkalut ja asenteellinen valmius keskusteluun kansalaisten kanssa.

Tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan todeta, että kansanedustajat ja eduskuntaryhmät ovat halukkaita hyödyntämään informaatio- ja viestintäteknologian tuomia uusia välineitä ja mahdollisuuksia. Eri näkemyksiä haastateltavilla oli kuitenkin siitä, onko informaatio- ja viestintäteknologian tuomien mahdollisuuksien kehittäminen ja hyödyntäminen kansanedustajien ja eduskuntaryhmien itsensä vastuulla, vai tuleeko eduskunnan kehittää kansanedustajille ja eduskuntaryhmille palautekanavia ja keskustelufoorumeja ja avata sitä kautta kansalaisille nykyistä laajemmat osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Eduskunnan roolina on olla mahdollisuuksien luoja. Viime kädessä kansanedustajat ja eduskuntaryhmät päättävät miten he haluavat tarjottavia mahdollisuuksia hyödyntää. Tulevaisuudessa teknologia tulee mahdollistamaan melkein kaiken. Perimmäinen kysymys onkin, millä tavalla ja kuinka radikaalisti teknologiaa voidaan hyödyntää kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien parantamisessa? On syytä muistaa, että teknologian hyödyntämisen seuraukset demokratian edistämisessä voivat olla vielä arvaamattomat.

Haastatteluissa tuli selkeästi ilmi se, että kansalaisilla on parhaimmat vaikutusmahdollisuudet asian valmisteluvaiheessa. Kansalaiskuulemista tukevien keskustelufoorumien pääpainon tulee jatkossakin olla asian valmisteluvaiheessa. Eduskuntakäsittelyn aikana kansalaispalaute kanavoituu edustuksellisessa demokratiassa kansanedustajan kautta. Onkin muistettava, että politiikan tekeminen perustuu ihmisten tapamisiin ja henkilökohtaisiin kontakteihin, joita ei voi korvata pelkällä teknologialla. Informaatio- ja viestintäteknologiaa hyödyntävät osallistumis- ja vaikuttamiskanavat ovatkin lisäkanava kansalaisten ja kansanedustajien vuorovaikutuksen lisäämiseksi ja helpottamiseksi.

Tutkimuksen johtopäätöksenä syntyi vaiheistus eduskunnan mahdollisuudesta toimia avoimuuden ja demokratian edistäjänä. Ensimmäisessä vaiheessa eduskunnassa syntyvä julkinen tieto on kansalaisten helposti saatavilla. Jotta kansalaiset voivat

osallistua päätöksentekoon, heillä täytyy olla tarvittavat tiedot päätettävästä asiasta järkevän mielipiteen muodostamiseksi. Eduskunnan toiminnasta ja lainsäädäntöprosessista on jo nyt saatavissa runsaasti tietoa. Jopa niin paljon, että tietomäärän lisäämistä tärkeämpää on sen jäsentäminen ja jalostaminen kansalaisten ymmärtämään muotoon. Toisessa vaiheessa taataan, että eduskunnan aineisto on saatavissa eri päätelaitteiden kautta yksinkertaistetussa, jäsennetyssä ja kansalaisten ymmärtämässä muodossa. Tämä edellyttää yhteenvetojen ja tiivistelmien tuottamista eduskunnan aineistosta. Kolmas vaihe on luoda kansalaisten ja kansanedustajien sekä eduskuntaryhmien välille informaatio- ja viestintäteknologiaa tehokkaasti hyödyntävät osallistumis- ja vaikuttamiskanavat sekä keskustelufoorumeita. Lainsäädäntötyön ydintä on valiokuntatyöskentely. Lainsäädäntötyön täytyy jatkossakin perustua huolelliseen asiantuntijavalmistelutyöhön ministeriöissä ja valiokunnissa käytäviin kattaviin asiantuntijakuulemisiin. Julkisia asiantuntijakuulemisia ja niihin liittyviä menettelyjä tulisi jatkossa kehittää ja mahdollistaa siten kansalaisille mahdollisuus seurata asian käsittelyä myös valiokuntavaiheessa. Neljännessä vaiheessa, kansalaisilla on mahdollisuus tehdä kansalaisaloitteita sekä mahdollisuus ilmaista mielipiteensä suorilla tai neuvoo-antavilla kansanäänestyksillä. Jo nyt julkisuudessa on käyty vilkasta keskustelua kansalaisaloitteiden sallimisesta ja esimerkiksi mobiiliäänestyksen mahdollistamisesta.

Internet, mobiilipäätelaitteet sekä digi-tv ja internet-tv ja sitä kautta monikanavaisten palvelujen kehittyminen mahdollistavat kansalaisten tavoittamisen ja aktivoimisen osaksi yhteiskunnallista päätöksentekoprosessia. Eduskunnan tulisi rohkeasti hyödyntää informaatio- ja viestintäteknologian tuomat mahdollisuudet aktivoida kansalaisia yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ja näyttää siten omalla esimerkillään suuntaa myös muille julkishallinnon organisaatioille.

Lähteet

Becker, T & Slaton, C.D. (2000). The Future of Teledemocracy. Westpoint: Praeger Publishers.

Channels framework (2004). Delivering government services in the new enonomy. Office of the e-Envoy.

Castells, Manuel & Himanen, Pekka (2001). Suomen tietoyhteiskuntamalli. Suomen-tanut Jukka Kemppinen. Sitra ja WSOY. Tummavuoren kirjapaino Oy, Vantaa.

Cronberg, Tarja (2001). Tietoyhteiskunta kaikille! Tietoyhteiskunnan kolme käskyä. Teoksessa Uotinen Johanna, Tuuva Sari, Vehviläinen Marja, Knuuttila Seppo (toim.) 2001: Verkkojen kokijat. Paikallista tietoyhteiskuntaa tekemässä. Helsinki. Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura.

Digitalisoituvan viestinnän monen kasvot (2001). Kuluttajatutkimukset-hanke.TEKES teknologiakatsaus 118/2001.

Eduskunnan tietopalvelutyöryhmän muistio (1996), Eduskunnan kanslian julkaisu 1/1996 Helsinki. Eduskunnan kanslia, 1996

Ensimmäisen aallon harjalla. Tekstiviesti-, WAP-, MMS-palveluiden markkinat 2000-2004. Liikenne- ja viestintäministeriö. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 19/2003.

Elämänlaatu, osaaminen ja kilpailukyky. Tietoyhteiskunnan strategisen kehittämisen lähtökohdat ja päämäärät. Sitra (1998). Helsinki.

Ervasti, K., Tala, J., & Castrén, E. (2000). Lainvalmistelun laatu ja eduskunnan valio-kuntatyö(Vol. 172). Helsinki. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Euroopan kansallisten tuottavuuskeskusten liitto (1999). Tuottavuus, innovatiivisuus, työelämän laatu ja työllisyys. Työsuojelurahasto, Helsinki.

Gartner Group (2003). Gartner Symposium ITexpo 2003. A new "E" drivers Go-vernment IT.

Hallinnon sähköisen asioinnin jaosto. Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta (2002). Kohti hallittua murrosta – julkiset palvelut uudella vuosituhanalla. Ehdotus julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelmaksi 2002-2003.

Hallituksen esitysten laatimisohteet (HELO-työryhmän ehdotus. Helsinki. Oikeusmi-nisteriö 2003.

Heinonen Sirkka, Hietanen Olli, Kiiskilä Kati, Koskinen Laura (2003). Kestääkö tieto-yhteiskunta ? Käsitemallia ja alustavia arvioita. Suomen ympäristö 603. Ympäris-töministeriö. Ympäristönsuojeluosasto. Edita Prima Oy, Helsinki.

Hintikka Kari A. (2003). Julkishallinnon palvelut ja niiden mahdollisuudet digitaalisessa televisiossa. TIEKE. Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n julkaisusarjan osa 12. Helsinki 2003.

Hoff, J. (2000). Technology and social change. The path between technological determinism, social constructivism and new institutionalism. Teoksessa Hoff, J., Horrocks, I. & Tops, P. (toim.) 2000. Democratic Governance and New Technology. Technologically mediated innovations in political practice in Western Europe. London: Routledge.

Jaakonhuhta, H. (2003). IT-Ensyklopedia. Helsinki: IT Press - Edita.

Julkisen verkkoasioinnin kehittämishanke (juna). Kohti verkkoasiointia ja e-hallintoa. Ohjeita ja neuvoja verkkopalvelujen kehittäjille. Sisäasiainministeriö.

Julkisen verkkopalvelun määrittelyraportti (2005). Eduskunnan sisäinen työryhmäraportti.

Järvelä, Lankinen, Seppänen, Tinnilä (2001). Sähköisten palvelujen skenaariot - Loppuraportti 11.6.2001.

Järvinen A. (1999). Tietoverkon teksteistä ja merkityksistä. Teoksessa uusi media ja arkielämä. Turun Yliopisto.

Kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelma. Hallituksen strategia-asiakirja. Valtioneuvosto 2004. Helsinki.

Lenk, K. (1999). Electronic support of citizen participation in planning process. Teoksessa Hague, B. N. & Loader, B. D. (toim.) 1999. Democracy. Discourse and Decision making in the Information Age. London. Routledge.

Lehtinen, A., Salminen, A., Huhtanen, K. (2004). Tiedonhallinta suomalaisessa lainsäädäntöprosessissa. Raske2-projektin väliraportti. Eduskunnan kanslian julkaisu 5/2004. Helsinki. Eduskunta.

Lehtinen A., Salminen A., Nurmeksela R., (2005). Metatiedot suomalaisen lainsäädäntöprosessin tiedonhallinnassa. Raske2-projektin II-väliraportti. Eduskunnan julkaisusarja 7/2005. Helsinki. Eduskunta

Liikenne- ja viestintäministeriön TietoEnatorilta tilaama raportti, Kuinka Suomesta tehdään kilpailukykyinen tietoyhteiskunta? – Suuntana hyödyntäminen – 15.11.2002.

Luomala J., Heikkinen J., Virkajärvi K., Heikkilä J., Karjalainen A., Kivimäki A., Käkölä T., Uusitalo O., Lähdevaara, H. (2001). Digitaalinen verkostotalous – Tietotekniikan mahdollisuudet liiketoiminnan kehittämisessä. TEKES Teknologiaraportti 110/2001.

Mannermaa, J (2004). Heikoista signaaleista vahva tulevaisuus. WSOY, Porvoo 2004.

Multi-channel delivery of eGovernment services (2004). European Commission Enterprise DG Interchange of Data between Administrations programme.

Niemivuo, M. (2002). Kansallinen lainvalmistelu. (2. uudistettu ed.). Helsinki. Talentum.

Oesch K., Varesmaa A., Nummenpää A., Vuorimaa P., (2003). Verkostotalouden uudet sovellukset – Aihealueen tulevaisuuden suuntauksia ja kehittämistarpeita. TE-KES Teknologia katsaus 136/2003.

Parempaan lainvalmistelun suunnitteluun ja johtamiseen. Kansliapäällikköryhmän kehittämisehdotukset. Valtioneuvoston kanslia 2003. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 8/2003.

Pelkonen T., Kallio J., Orava J., Paloheimo T., Pulkkinen M., Pyyhtiä K., Tinnilä M., (2003). Digimedia 2003 – Nykytila ja kasvunäkymiä. Ltt-Tutkimus Oy, B-sarja, B169, Hesaprint, Helsinki, 2003.

Rahkola, M. (2004). teknologiavälitteisen kansalaisvaikuttamisen mahdollisuudet suomalaisessa lainsäädäntöprosessissa. Jyväskylän Yliopisto, Tietojärjestelmätieteen pro gradu-tutkielma.

Savolainen, R. & Anttiroiko, A. (1999). The Communicative Potentials and Problems of Teledemocracy. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Suurla R., Markkula M., Mustajärvi O., (2002). Developing and implementing Knowledge in the Parliament of Finland. Eduskunnan julkaisusarja.

Tietoyhteiskuntakehityksestä Lipposen II hallituksen kaudella. Tietoyhteiskunta-asian neuvottelukunnan raportti hallitukselle 11.12.2002.

Wilhem, A. G. (2000). Democracy in the Digital Age. Challenges to Political Life in Cyberspace. New York. Routledge.

14.03.2005

Tutkimusraportti

Liite 1

1 (1)

Haastatellut henkilöt

Eduskunta

Apilo Ari, eduskuntasihteeri
Backman Jouni, kansanedustaja
Grönlund Paula, tiedottaja
Kasvi Jyrki, kansanedustaja
Koivukangas Keijo, lainsäädäntöjohtaja
Laukkanen Markku, kansanedustaja
Matsson Anne-Marie, ruotsinkielen toimistopäällikkö
Nyman Petteri, tiedottaja
Rautava Antti, sisäisen tietopalvelun päällikkö
Saarelainen Liisa, asiakirjatoimiston toimistopäällikkö
Sirniö Minna, kansanedustaja
Timonen Marjo, tiedotuspäällikkö
Vuorisalo Kaisa, valiokuntaneuvos

TietoEnator

Elonen Ritva, tietoyhteiskuntajohtaja
Jukkara Seppo, kehityspäällikkö
Kaisko Pauli, liiketoiminnan kehittämisspäällikkö
Puustjärvi Aki, kehitysjohtaja
Strömberg Juhani, kehitysjohtaja
Träskman Peter, myyntijohtaja

Politiikan toimittajat

Hakahuhta Ari, YLE
Mölsä Jouni, Helsingin Sanomat
Trörnudd Nina, STT

Hyvä haastateltava

Tietoyhteiskunta-asiainneuvottelukunnan raportissa hallitukselle todetaan että ”Suomi haluaa olla edelläkävijä ihmisystävällisen ja kestävän tietoyhteiskunnan toteuttamisessa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi digitaalisten palvelujen sekä kulttuuri- ja tietosisältöjen kehittämistä helppokäyttöisiksi ja turvallisiksi kaikkien ihmisten käyttöön yhtälailla mikrotietokoneen, digitaalisen television ja matkaviestimen avulla” (Tietoyhteiskuntakehityksestä Lipposen II hallituksen kaudella 2002, 27). Edellä mainitun tavoitteen toteutuminen edellyttää ensiksikin kansalaisten mahdollisuutta, edellytyksiä ja motivaatiota käyttää digitaalisia ja monikanavaisia palveluja. Toiseksi se edellyttää viranomaisten mahdollisuutta ja kykyä tuottaa laadukkaita julkisen sektorin digitaalisia ja monikanavaisia palveluja.

Eduskunta ja TietoEnator tekevät yhdessä selvityksen, jonka tavoitteena on selvittää eri päätelaitteiden / kanavien (internet, digi-tv, mobiili, jne.) käytön luonnetta, mahdollisuuksia ja rajoitteita sekä arvioida eduskuntatyöhön liittyvän aineiston soveltuvuutta eri päätelaitteisiin / kanaviin. Lisäksi tavoitteena on etsiä erilaisia tapoja hyödyntää päätelaitteita / kanavia huomioiden käyttäjäryhmien (kansanedustajat, virkamiehet, avustajat, kansalaiset, tiedotus, jne.) tarpeet ja selvittää miten eri käyttäjäryhmät näkevät monikanavaisten palvelujen mahdollisuudet eduskuntatyössä.

Selvitystyön yhtenä tärkeimmistä tehtävistä on avainhenkilöiden haastattelut. Niissä kartoitetaan haastateltavien näkemyksiä nykytilanteesta, eduskunnan toimintaympäristössä tapahtuneista tai tulevista muutoksista. Lisäksi tavoitteena on kartoittaa tapoja hyödyntää eri päätelaitteita / kanavia avoimuuden ja demokratian edistämisessä sekä eduskunnan toiminnan kehittämisessä.

Haastattelun teemat

1. Eduskunta toimintaympäristönä

- Millainen eduskunta on toimintaympäristönä kansanedustajan näkökulmasta ?
- Kansanedustajan tärkeimmät sidosryhmät eduskuntatyössä ?
- Mitkä ovat kansanedustajan työn eri osa-alueet ?
- Millainen on tyypillinen kansanedustajan päivä ?
- Miten kansanedustajan työn luonne on muuttunut tai muuttumassa Internetin, digi-tv:n ja mobiilin yleistyessä ja kehittyessä ?
- Miten esim. egovernment, edemokratia, eparlamentti tulevat muuttamaan eduskuntaa toimintaympäristönä ja kansanedustajan työtä ?
- Millaisia tapoja ja keinoja eduskunnalla olisi lisätä avoimuutta, demokratiaa, millainen vaikuttamisen rooli eduskunnalla on ?
- Mikä on eduskunnan rooli demokratiassa (vrt välillinen demokratia, suora demokratia), miten eduskunta voisi edistää demokratiaa ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

2. Miten eri päätelaitteita / kanavia (esim. internet, digi-tv, mobiili) voitaisiin hyödyntää eduskunnassa ja kansanedustajan työssä ?

- Voidaanko eri päätelaitteilla / kanavilla helpottaa ja tehostaa kansanedustajan työtä ?
- Tehokkuus eduskunnan ja kansanedustajan työssä ?
- Mitä / miten eri päätelaitteita ja kanavia kansanedustaja voisi hyödyntää omassa työssään, yhteydenpidossa ja viestinnässä ?
- Miten eri päätelaitteita / kanavia voitaisiin hyödyntää poliittisen päätöksenteon avoimuuden lisäämiseksi ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

3. Eduskuntatyöhön liittyvä aineisto ja palvelut eri päätelaitteissa

- Eduskuntatyöhön liittyvän aineiston luonnehdinta, miten sitä voisi kuvata, mikä siinä on keskeisintä ja tärkeintä kansanedustajan näkökulmasta ?
- Eduskuntatyöhön liittyvät tärkeimmät tiedot (esim. täysistunto, valiokunta, kansanedustaja, asiakirjat, jne.) ?
- Miten haluaisit kansanedustajan työn näkyvän kansalaisille ja muille sidosryhmille esim. internetissä, digi-tv:ssä, mobiilisti, mitkä ovat kansanedustajan kannalta tärkeimmät tiedot esim. aloitteet, kysymykset jne.
- Mitä ja miten lainsäädäntöön liittyviä tietoja ja prosessia haluaisit seurata eri päätelaitteiden / kanavien avulla ?
- Mitkä päätelaitteet / kanavat koet oman työn kannalta tärkeäksi ja miten haluaisit niitä hyödyntää ?
- Mitä konkreettisia lainsäädäntöön liittyviä palveluja ja tietoja haluaisit esim. internetiin, digi-tv:n, mobiilipäätelaitteeseen ?
- Mitä tietoja ja miten haluaisit kansalaisten näkevän kansanedustajan työstä ja valtiopäivätoimista ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

4. Muut haastateltavan tärkeäksi katsomat teemat ja asiat

Yhteistyöstä ja vaivannäöstänne kiittäen !

TietoEnator
Sari Helisniemi

Hyvä haastateltava

Tietoyhteiskunta-asiainneuvottelukunnan raportissa hallitukselle todetaan että ”Suomi haluaa olla edelläkävijä ihmisystävällisen ja kestävä tietoyhteiskunnan toteuttamisessa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi digitaalisten palvelujen sekä kulttuuri- ja tietosisältöjen kehittämistä helppokäyttöisiksi ja turvallisiksi kaikkien ihmisten käyttöön yhtälailla mikrotietokoneen, digitaalisen television ja matkaviestimen avulla” (Tietoyhteiskuntakehityksestä Lipposen II hallituksen kaudella 2002, 27). Edellä mainitun tavoitteen toteutuminen edellyttää ensiksikin kansalaisten mahdollisuutta, edellytyksiä ja motivaatiota käyttää digitaalisia ja monikanavaisia palveluja. Toiseksi se edellyttää viranomaisten mahdollisuutta ja kykyä tuottaa laadukkaita julkisen sektorin digitaalisia ja monikanavaisia palveluja.

Eduskunta ja TietoEnator tekevät yhdessä selvityksen, jonka tavoitteena on selvittää eri päätelaitteiden / kanavien (internet, digi-tv, mobiili, jne.) käytön luonnetta, mahdollisuuksia ja rajoitteita sekä arvioida eduskuntatyöhön liittyvän aineiston soveltuvuutta eri päätelaitteisiin / kanaviin. Lisäksi tavoitteena on etsiä erilaisia tapoja hyödyntää päätelaitteita / kanavia huomioiden käyttäjäryhmien (kansanedustajat, virkamiehet, avustajat, kansalaiset, tiedotus, jne.) tarpeet ja selvittää miten eri käyttäjäryhmät näkevät monikanavaisten palvelujen mahdollisuudet eduskuntatyössä.

Selvitystyön yhtenä tärkeimmistä tehtävistä on avainhenkilöiden haastattelut. Niissä kartoitetaan haastateltavien näkemyksiä nykytilanteesta, eduskunnan toimintaympäristössä tapahtuneista tai tulevista muutoksista. Lisäksi tavoitteena on kartoittaa tapoja hyödyntää eri päätelaitteita / kanavia avoimuuden ja demokratian edistämisessä sekä eduskunnan toiminnan kehittämisessä.

Haastattelun teemat

1. Eduskunta toimintaympäristönä

- Millainen eduskunta on toimintaympäristönä ?
- Eduskunnan tärkeimmät sidosryhmät ?
- Miten kuvailisit eduskunnan tehtäviä ja toiminnan luonnetta, miten ne on huomioitava eduskuntatyössä?
- Miten eduskunta toimintaympäristönä ja eduskuntatyön luonne on muuttunut tai muuttumassa Internetin, digi-tv:n, mobiilin yleistyessä ja kehittyessä?
- Miten esim. egovernment, edemokratia, eparlamentti tulevat muuttamaan eduskuntaa toimintaympäristönä ?
- Millaisia tapoja ja keinoja eduskunnalla olisi lisätä avoimuutta, demokratiaa, millainen vaikuttamisen rooli eduskunnalla on ?
- Mikä on eduskunnan rooli demokratiassa (vrt välillinen demokratia, suora demokratia), miten eduskunta voisi demokratiaa edistää ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

2. Tehokkuuden luonne ja määritelmä eduskuntatyössä ?

- Tehokkuuden luonne eduskuntatyössä ?
- Miten eduskuntatyön tehokkuus voitaisiin määritellä ja jäsentää ?
- Mihin tehokkuudella pyritään ?
- Miten tehokkuutta voitaisiin arvioida ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

3. Miten monikanavaisia palveluja voitaisiin hyödyntää eduskuntatyössä ?

- Miten esim. internet, digi-tv, mobiili, yleisökioskit ovat vaikuttaneet eduskuntatyöhön ja ovatko ne muuttaneet sen luonnetta ?
- Miten eri päätelaitteita ja kanavia voitaisiin hyödyntää eduskuntatyössä ja tuleeko niitä ylipäättään kehittää (internet, digi-tv, mobiili, ilmoitustaulut, infokioskit) ?
- Mihin suuntaan kehitystä pitäisi ohjata ja millainen rooli kullakin kanavalla tulisi olla (internet, digi-tv, mobiili, ilmoitustaulut, infokioskit) ?
- Esimerkkejä palveluista ja prosesseista joissa monikanavaisia palveluja voitaisiin hyödyntää ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

4. Eduskuntatyöhön liittyvä aineisto

- Eduskuntatyöhön liittyvän aineiston luonnehdinta, miten sitä voisi kuvata, mikä siinä on keskeisintä ?
- Eduskuntatyöhön liittyvän aineiston jaottelu, päätietojoukot (esim. täysistunto, valiokunta, kansanedustaja, asiakirjat jne.) ?
- Mikä aineistosta on keskeisintä eduskunnan tehtävien, toiminnan ja prosessien näkökulmasta ?
- Eduskuntatyöhön liittyvän aineiston merkitys eri kohderyhmille ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

5. Eduskuntatyöhön liittyvät aineistot ja palvelut eri päätelaitteissa

- Millaisessa roolissa eri päätelaitteiden / kanavien tulisi olla tulevaisuudessa ?
- Voiko ja kannattaako eri päätelaitteita / kanavia priorisoida ?
- Miten eri päätelaitteita / kanavia halutaan tulevaisuudessa hyödyntää eduskuntatyössä ?
- Millainen aineisto sopisi eri päätelaitteisiin / kanaviin ?
- Mitkä päätelaitteet / kanavat koet oman työn kannalta tärkeäksi ?
- Miten niitä voisi hyödyntää lainsäädäntöprosessin tai hallinnollisen prosessin osana ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

6. Muut haastateltavan tärkeäksi katsomat teemat ja asiat

Yhteistyöstä ja vaivannäöstänne kiittäen !

TietoEnator
Sari Helisniemi

Hyvä haastateltava

Tietoyhteiskunta-asiainneuvottelukunnan raportissa hallitukselle todetaan että ”Suomi haluaa olla edelläkävijä ihmisystävällisen ja kestävä tietoyhteiskunnan toteuttamisessa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi digitaalisten palvelujen sekä kulttuuri- ja tietosisältöjen kehittämistä helppokäyttöisiksi ja turvallisiksi kaikkien ihmisten käyttöön yhtälailla mikrotietokoneen, digitaalisen television ja matkaviestimen avulla” (Tietoyhteiskuntakehityksestä Lipposen II hallituksen kaudella 2002, 27). Edellä mainitun tavoitteen toteutuminen edellyttää ensiksikin kansalaisten mahdollisuutta, edellytyksiä ja motivaatiota käyttää digitaalisia ja monikanavaisia palveluja. Toiseksi se edellyttää viranomaisten mahdollisuutta ja kykyä tuottaa laadukkaita julkisen sektorin digitaalisia ja monikanavaisia palveluja.

Eduskunta ja TietoEnator tekevät yhdessä selvityksen, jonka tavoitteena on selvittää eri päätelaitteiden / kanavien (internet, digi-tv, mobiili, jne.) käytön luonnetta, mahdollisuuksia ja rajoitteita sekä arvioida eduskuntatyöhön liittyvän aineiston soveltuvuutta eri päätelaitteisiin / kanaviin. Lisäksi tavoitteena on etsiä erilaisia tapoja hyödyntää päätelaitteita / kanavia huomioiden käyttäjäryhmien (kansanedustajat, virkamiehet, avustajat, kansalaiset, tiedotus, jne.) tarpeet ja selvittää miten eri käyttäjäryhmät näkevät monikanavaisten palvelujen mahdollisuudet eduskuntatyössä.

Selvitystyön yhtenä tärkeimmistä tehtävistä on avainhenkilöiden haastattelut. Niissä kartoitetaan haastateltavien näkemyksiä nykytilanteesta, eduskunnan toimintaympäristössä tapahtuneista tai tulevista muutoksista. Lisäksi tavoitteena on kartoittaa tapoja hyödyntää eri päätelaitteita / kanavia avoimuuden ja demokratian edistämiseksi sekä eduskunnan toiminnan kehittämiseksi.

Haastattelun teemat

1. Eduskunta toimintaympäristönä

- Millainen eduskunta on toimintaympäristönä ?
- Eduskunnan tärkeimmät sidosryhmät ?
- Miten eduskunnan tehtävät ja toiminnan luonne on huomioitava omassa toiminnassasi ?
- Miten eduskunta toimintaympäristönä ja eduskuntatyön luonne on mahdollisesti muuttunut tai muuttumassa Internetin, digi-tv:n, mobiilin yleistyessä / kehittyessä ?
- Miten esim. egovernment, edemokratia, eparlamentti tulevat muuttamaan eduskuntaa toimintaympäristönä ?
- Millaisia tapoja ja keinoja eduskunnalla olisi lisätä avoimuutta, demokratiaa, millainen vaikuttamisen rooli eduskunnalla on ?
- Mikä on eduskunnan rooli demokratiassa (vrt välillinen demokratia, suora demokratia), miten eduskunta voisi demokratiaa edistää ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

2. Miten monikanavaisia palveluja voitaisiin hyödyntää eduskuntatyössä, voidaanko niillä tehostaa eduskunnan toimintaa

- Miten esim. internet, digi-tv, mobiili jne. ovat vaikuttaneet eduskuntatyöhön ja ovatko ne muuttaneet sen luonnetta ?
- Miten eri päätelaitteita ja kanavia voitaisiin hyödyntää eduskuntatyössä ja tuleeko niitä ylipäättään kehittää (internet, digi-tv, mobiili, ilmoitustaulut, infokioskit), miten voisit itse hyödyntää niitä omassa työssäsi ?
- Mihin suuntaan kehitystä pitäisi ohjata ja millainen rooli kullakin kanavalla tulisi olla (internet, digi-tv, mobiili, ilmoitustaulut, infokioskit) ?
- Esimerkkejä palveluista ja prosesseista joissa voisit hyödyntää eri päätelaitteita / kanavia omassa työssäsi ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

3. Eduskuntatyöhön liittyvä aineisto

- Eduskuntatyöhön liittyvän aineiston luonnehdinta, miten sitä voisi kuvata, mikä siinä on keskeisintä ?
- Eduskuntatyöhön liittyvän aineiston jaottelu, päätietojoukot (esim. täysistunto, valiokunta, kansanedustaja, asiakirjat, jne.) ?
- Mikä aineistosta on keskeisintä eduskunnan tehtävien, toiminnan ja prosessien ja eri sidosryhmien näkökulmasta ?
- Eduskuntatyöhön liittyvän aineiston merkitys eri sidosryhmille ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

4. Eduskuntatyöhön liittyvät aineistot ja palvelut eri päätelaitteissa

- Minkälaista eduskuntaan liittyvää tietoa tarvitset itse eniten ja millälaisissa tilanteissa ?
- Miten eduskunta voisi palvella työtäsi paremmin, millaisena näet nykytilanteen, miten nykytilannetta voisi edelleen kehittää ?
- Millaisessa roolissa eri päätelaitteiden / kanavien tulisi olla tulevaisuudessa ja miten haluaisit / voisit niitä hyödyntää?
- Millainen aineisto sopisi eri päätelaitteisiin / kanaviin ?
- Miten niitä voisi hyödyntää lainsäädäntöprosessin tai hallinnollisen prosessin osana ?
- Minkälaista tietoa ja palveluja haluaisit käyttää eri päätelaitteiden / kanavien kautta ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

5. Muut haastateltavan tärkeäksi katsomat teemat ja asiat

Yhteistyöstä ja vaivannäöstänne kiittäen !

TietoEnator
Sari Helisniemi

Hyvä haastateltava

Tietoyhteiskunta-asiainneuvottelukunnan raportissa hallitukselle todetaan että ”Suomi haluaa olla edelläkävijä ihmisystävällisen ja kestävä tietoyhteiskunnan toteuttamisessa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi digitaalisten palvelujen sekä kulttuuri- ja tietosisältöjen kehittämistä helppokäyttöisiksi ja turvallisiksi kaikkien ihmisten käyttöön yhtälailla mikrotietokoneen, digitaalisen television ja matkaviestimen avulla” (Tietoyhteiskuntakehityksestä Lipposen II hallituksen kaudella 2002, 27). Edellä mainitun tavoitteen toteutuminen edellyttää ensiksikin kansalaisten mahdollisuutta, edellytyksiä ja motivaatiota käyttää digitaalisia ja monikanavaisia palveluja. Toiseksi se edellyttää viranomaisten mahdollisuutta ja kykyä tuottaa laadukkaita julkisen sektorin digitaalisia ja monikanavaisia palveluja.

Eduskunta ja TietoEnator tekevät yhdessä selvityksen, jonka tavoitteena on selvittää eri päätelaitteiden / kanavien (internet, digi-tv, mobiili, jne.) käytön luonnetta, mahdollisuuksia ja rajoitteita sekä arvioida eduskuntatyöhön liittyvän aineiston soveltuvuutta eri päätelaitteisiin / kanaviin. Lisäksi tavoitteena on etsiä erilaisia tapoja hyödyntää päätelaitteita / kanavia huomioiden käyttäjäryhmien (kansanedustajat, virkamiehet, avustajat, kansalaiset, tiedotus, jne.) tarpeet ja selvittää miten eri käyttäjäryhmät näkevät monikanavaisten palvelujen mahdollisuudet eduskuntatyössä.

Selvitystyön yhtenä tärkeimmistä tehtävistä on avainhenkilöiden haastattelut. Niissä kartoitetaan haastateltavien näkemyksiä nykytilanteesta, eduskunnan toimintaympäristössä tapahtuneista tai tulevista muutoksista. Lisäksi tavoitteena on kartoittaa tapoja hyödyntää eri päätelaitteita / kanavia avoimuuden ja demokratian edistämisessä sekä eduskunnan toiminnan kehittämisessä.

Haastattelun teemat

1. Tietoyhteiskuntakehitys

- Mistä tietoyhteiskuntakehityksessä on itseasiassa kysymys ja miten sen voi määritellä ?
- Eroavatko julkisen hallinnon ja yksityisen sektorin näkemyksen tietoyhteiskuntakehityksestä ja voiko niissä olla painotuseroja ?
- Mitkä ovat mielestäsi syyt julkisen hallinnon hitaaseen etenemiseen ja haluttomuuteen hyödyntää tietotekniikkaa ?
- Minkäläiset mahdollisuudet julkishallinnolla on kehittää digitaalisia ja monikanavaisia palveluja ?
- Vallankumousteoriat korostavat tietoyhteiskunnan hyppäyksellistä ja vallankumouksellista kehittymistä. Mikä tämä seuraava suurempi hyppäys voisi olla ja miten tietoyhteiskunta tulee jatkossa kehittymään ?
- Esimerkkejä uusista innovatiivisista digitaalisista ja monikanavaisista palveluista ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

2. Digitaalinen vallankumous ja hypen vaikutukset digitaaliseen vallankumoukseen

- Onko teknologian kehityksen muutosvoimana teknologian kehitys itseisarvona, ts. teknologian keksimisen jälkeen sille keksitään käyttöä, vain teknologian kehityksen muutosvoimana on ihmisten käyttäytyminen ja toimintatapa, joka ohjaa teknologian kehitystä, Kumpi ohjaa kumpaa ?
- Mitkä ovat olleet hypen vaikutukset digitaalisen vallankumouksen kehittymiseen ?
- Mitkä ovat 4-5 seuraavaa trendiä digitaalisissa ja monikanavaisissa palveluissa ?
- Mitkä ovat suurimmat syyt jotka ovat vaikuttaneet eri toimialojen erilaiseen kehitysvaiheeseen digitalisoinnissa ja miksi julkinen hallinto on niin alhaalla ?
- Miten digitaalinen vallankumous tulee etenemään ja poikkeako eteneminen julkisella ja yksityisellä sektorilla ?
- Miten itsepalveluasteen voisi määritellä julkisella sektorilla, esim. organisaatioissa joissa sähköiset asiointipalvelut eivät ole keskeiset ?

- Kuinka nopeasti ja miten julkinen hallinto saa kurottua yksityisen sektorin etumatkan kiinni, vai saako koskaan ?
- Mitkä ovat digitaalisen vallankumouksen seuraavat megatrendit
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat ?

3. Toiminnan ja teknologian sulautuminen

- Mitä asioita on huomioitava teknologiaa hyödyntäviä toimintaprosesseja kehitettäessä ?
- Mistä näkökulmasta asiaa tulisi lähestyä, toiminnan näkökulmasta vai teknologian näkökulmasta ?
- Miten asiakas- ja palvelukohtaiset prosessit voisi käsitteenä määritellä ?
- Minkälaisia uusia palvelumalleja ja prosesseja teknologian kehitys tulee synnyttämään ?
- Miten toiminnan ja teknologian kehitystä tulisi johtaa ?
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

4. Tehokkuuden vaatimus ja luonne julkishallinnossa ?

- Mitä tehokkuuden ja tuottavuuden käsite julkishallinnossa tarkoittaa ?
- Miten tehokkuutta ja tuottavuutta voidaan julkishallinnossa mitata ja mitkä asiat mittaamisessa tulisi huomioida ?
- Onko olemassa hyvää mallia (vrt. Meta, Gartner, jne.) ?

5. Päätelaitteiden ja monikanavaisuuden rooli tulevaisuudessa

- Millaisessa roolissa eri päätelaitteet / kanavat ovat tulevaisuudessa ?
- Mihin päätelaitteiden kehitys johtaa (yhdentyminen vs. eriytyminen)
- Voiko eri päätelaitteita / kanavia priorisoida ?
- Miten eri päätelaitteita / kanavia hyödynnetään tulevaisuudessa ?
- Millaiset ovat eri päätelaitteiden käytön luonne, mahdollisuudet ja rajoitteet ?
- Minkätyyppisiä julkisia palveluja tulevaisuudessa tarjotaan eri päätelaitteissa esim. mobiilipäätelaite, digi-tv ?
- Millainen aineisto sopii eri päätelaitteisiin / kanaviin ?
- Miten niitä voidaan hyödyntää palveluprosessien osana ?

- Voidaanko eri päätelaitteiden avulla todella kehittää toimintatapoja ja prosesseja ?
- Konkreettisia esimerkkejä palveluista joita on toteutettu esim. digi-tv, mobiilipäätelaitteeseen
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

6. Muut haastateltavan tärkeäksi katsomat teemat ja asiat

Yhteistyöstä ja vaivannäöstänne kiittäen !

TietoEnator
Sari Helisniemi

Hyvä haastateltava

Tietoyhteiskunta-asiainneuvottelukunnan raportissa hallitukselle todetaan että ”Suomi haluaa olla edelläkävijä ihmisystävällisen ja kestävä tietoyhteiskunnan toteuttamisessa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi digitaalisten palvelujen sekä kulttuuri- ja tietosisältöjen kehittämistä helppokäyttöisiksi ja turvallisiksi kaikkien ihmisten käyttöön yhtälailla mikrotietokoneen, digitaalisen television ja matkaviestimen avulla” (Tietoyhteiskuntakehityksestä Lipposen II hallituksen kaudella 2002, 27). Edellä mainitun tavoitteen toteutuminen edellyttää ensiksikin kansalaisten mahdollisuutta, edellytyksiä ja motivaatiota käyttää digitaalisia ja monikanavaisia palveluja. Toiseksi se edellyttää viranomaisten mahdollisuutta ja kykyä tuottaa laadukkaita julkisen sektorin digitaalisia ja monikanavaisia palveluja.

Eduskunta ja TietoEnator tekevät yhdessä selvityksen, jonka tavoitteena on selvittää eri päätelaitteiden / kanavien (internet, digi-tv, mobiili, jne.) käytön luonnetta, mahdollisuuksia ja rajoitteita sekä arvioida eduskuntatyöhön liittyvän aineiston soveltuvuutta eri päätelaitteisiin / kanaviin. Lisäksi tavoitteena on etsiä erilaisia tapoja hyödyntää päätelaitteita / kanavia huomioiden käyttäjäryhmien (kansanedustajat, virkamiehet, avustajat, kansalaiset, tiedotus, jne.) tarpeet ja selvittää miten eri käyttäjäryhmät näkevät monikanavaisten palvelujen mahdollisuudet eduskuntatyössä.

Selvitystyön yhtenä tärkeimmistä tehtävistä on avainhenkilöiden haastattelut. Niissä kartoitetaan haastateltavien näkemyksiä nykytilanteesta, eduskunnan toimintaympäristössä tapahtuneista tai tulevista muutoksista. Lisäksi tavoitteena on kartoittaa tapoja hyödyntää eri päätelaitteita / kanavia avoimuuden ja demokratian edistämiseksi sekä eduskunnan toiminnan kehittämiseksi.

Haastattelun teemat

1. Päätelaitteiden ja monikanavaisuuden rooli tulevaisuudessa (esim. mobiili, digi-tv, internet, ilmoitustaulu, infokioski)

- Mitkä ovat päätelaitteiden kehittymisen tärkeimmät trendit ?
- Mihin kaikkeen eri päätelaitteita voi tulevaisuudessa käyttää ?
- Mihin päätelaitteiden kehitys johtaa (yhdentyminen vs. eriytyminen)
- Millaisessa roolissa eri päätelaitteet / kanavat ovat tulevaisuudessa ?
- Voiko eri päätelaitteita / kanavia priorisoida ?
- Miten eri päätelaitteita / kanavia hyödynnetään tulevaisuudessa ?
- Millaiset ovat eri päätelaitteiden käytön luonne, mahdollisuudet ja rajoitteet ?
- Millä tavoin eri päätelaitteisiin voidaan palvelut tänäpäivänä teknisesti rakentaa entä tulevaisuudessa ?
- Minkätyyppisiä julkisia palveluja tulevaisuudessa tarjotaan eri päätelaitteissa esim. mobiilipäätelaite, digi-tv ?
- Millainen aineisto sopii eri päätelaitteisiin / kanaviin ?
- Miten eri päätelaitteita voidaan hyödyntää prosessien osana ?
- Voidaanko eri päätelaitteiden avulla todella kehittää toimintatapoja ja prosesseja ?
- Konkreettisia esimerkkejä palveluista joita on toteutettu esim. digi-tv, mobiilipäätelaitteeseen
- Teemaan liittyvät muut mahdolliset asiat

2. Muut haastateltavan tärkeäksi katsomat teemat ja asiat

Yhteistyöstä ja vaivannäöstänne kiittäen !

TietoEnator
Sari Helisniemi

Valtiopäiväasiat

Hallituksen esitys
Valtioneuvoston selonteko
Valtioneuvoston tiedonanto
Valtioneuvoston kirjelmä
Pääministerin ilmoitus
Kertomus
Lakialoite
Toimenpidealoite
Kirjallinen kysymys
Välikysymys
E-asia
U-asia

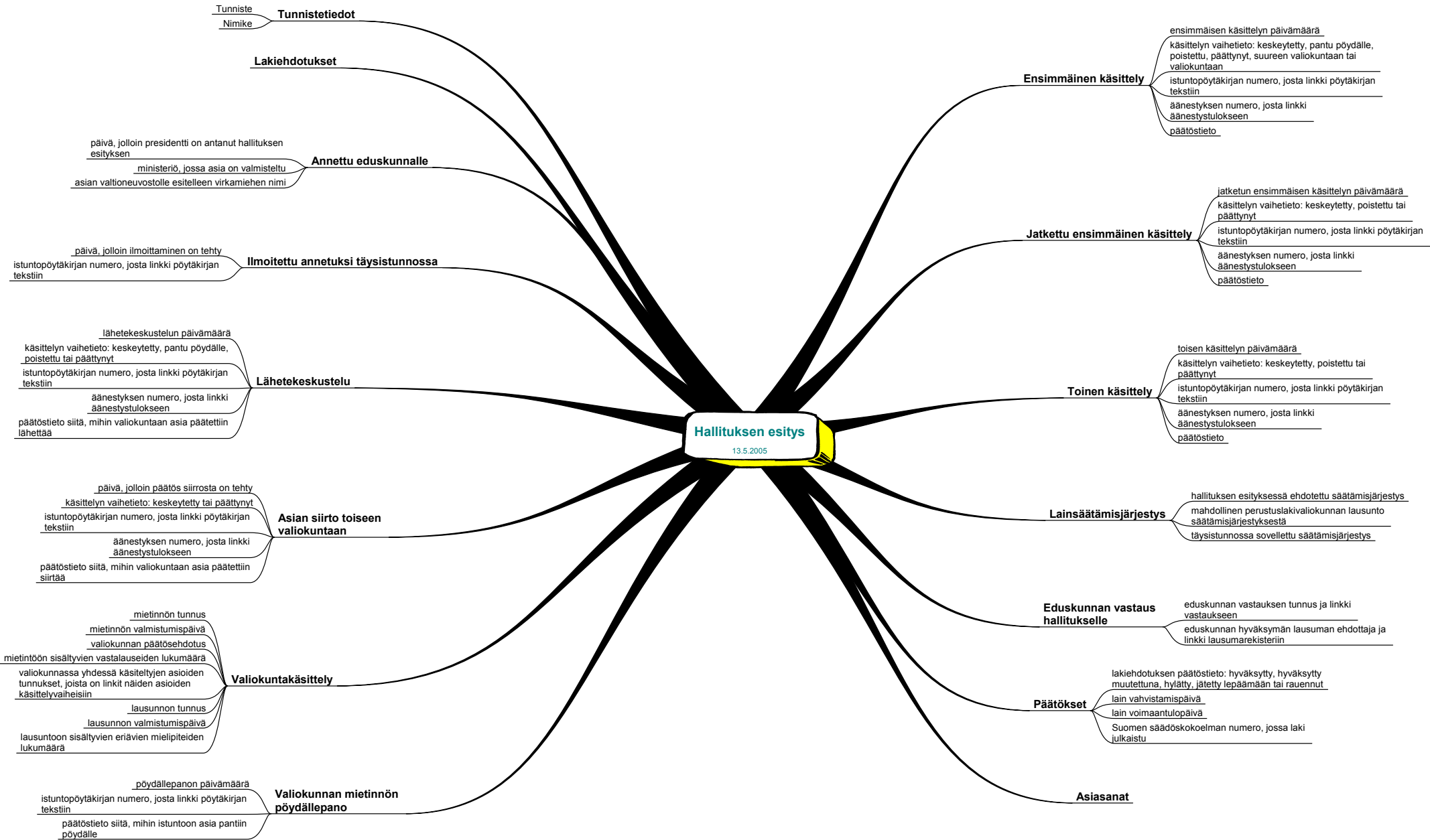
Valtiopäiväasiakirjat

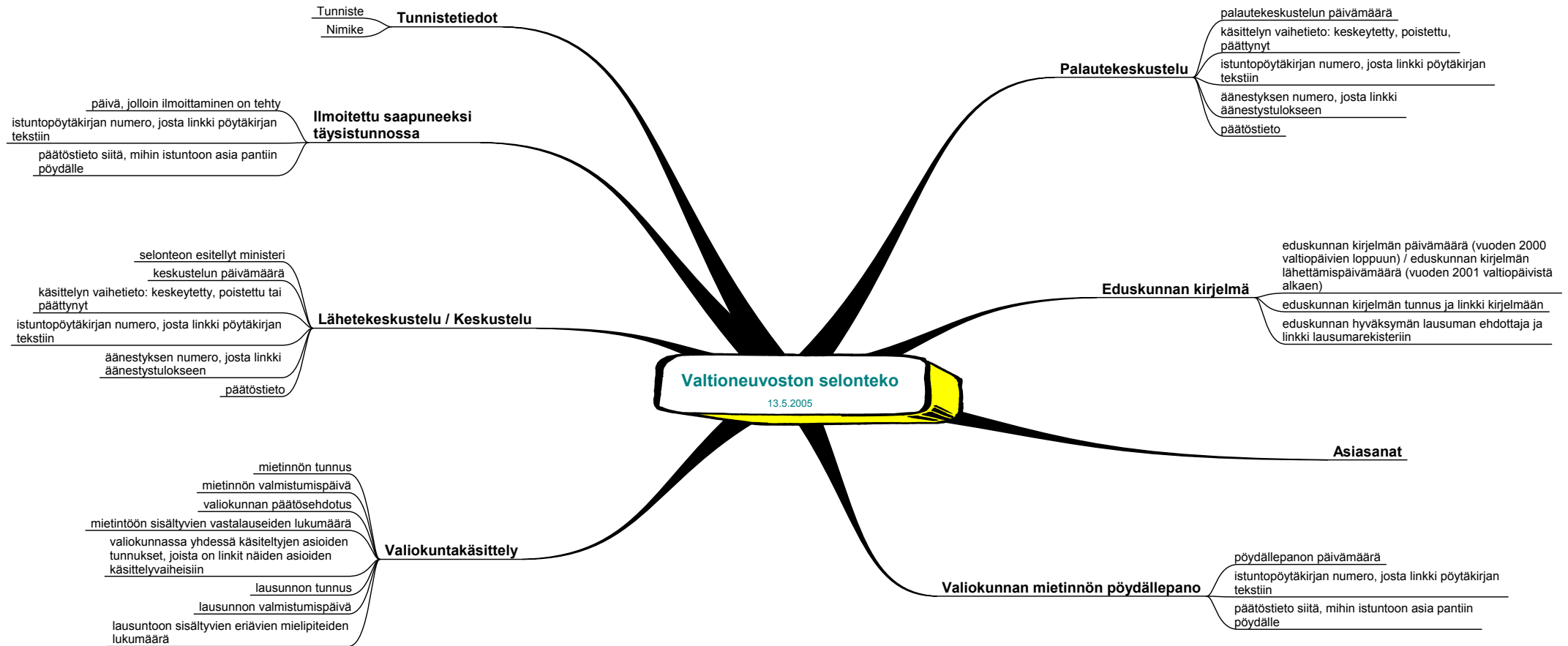
Päiväjärjestys
Valiokunnan mietintö
Valiokunnan lausunto
Lakiosasto
Säädös
Talousarviomietintö
Valiokunnan esityslista
Valiokunnan pöytäkirja
Eduskunnan vastaus
Eduskunnan kirjelmä
Lakialoite
Toimenpidealoite
Kirjallinen kysymys
Välikysymys

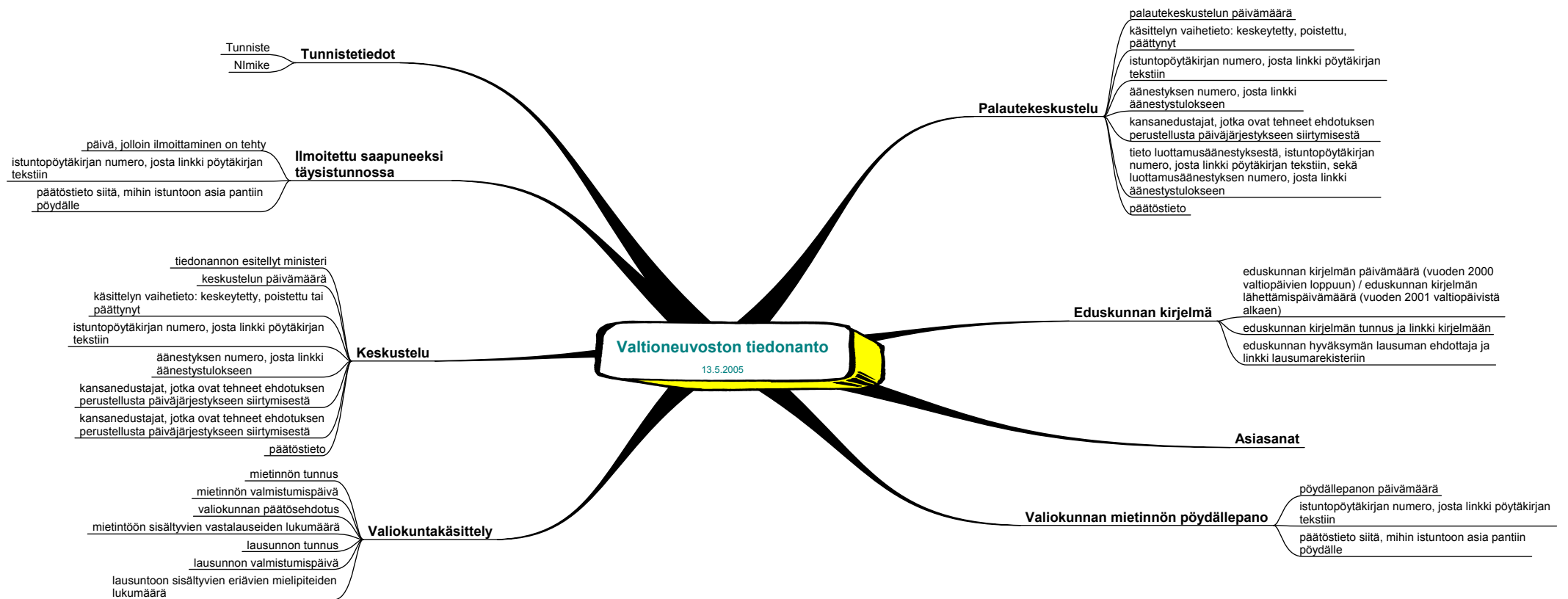
Täysistunto

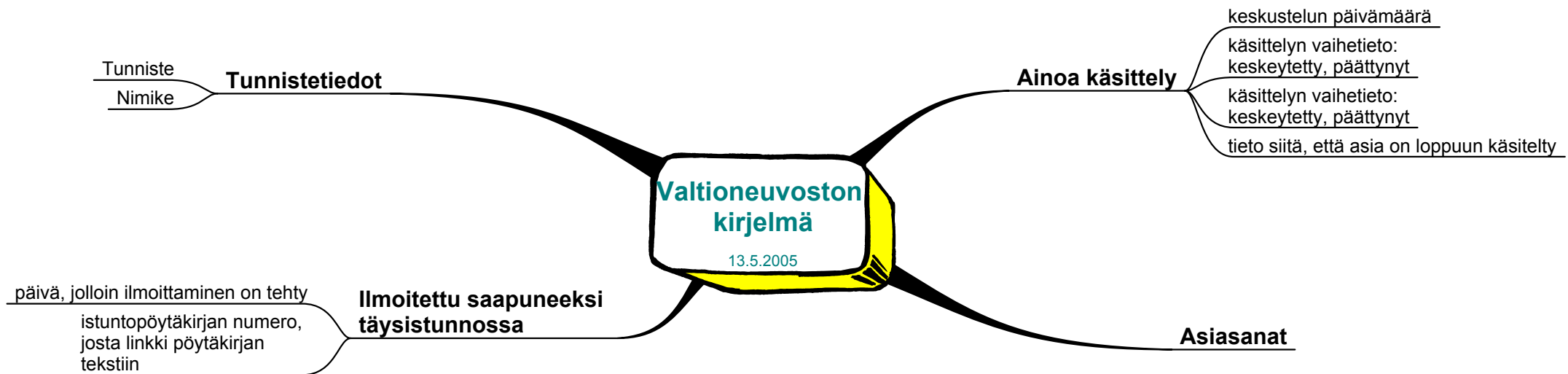
Valiokunnat

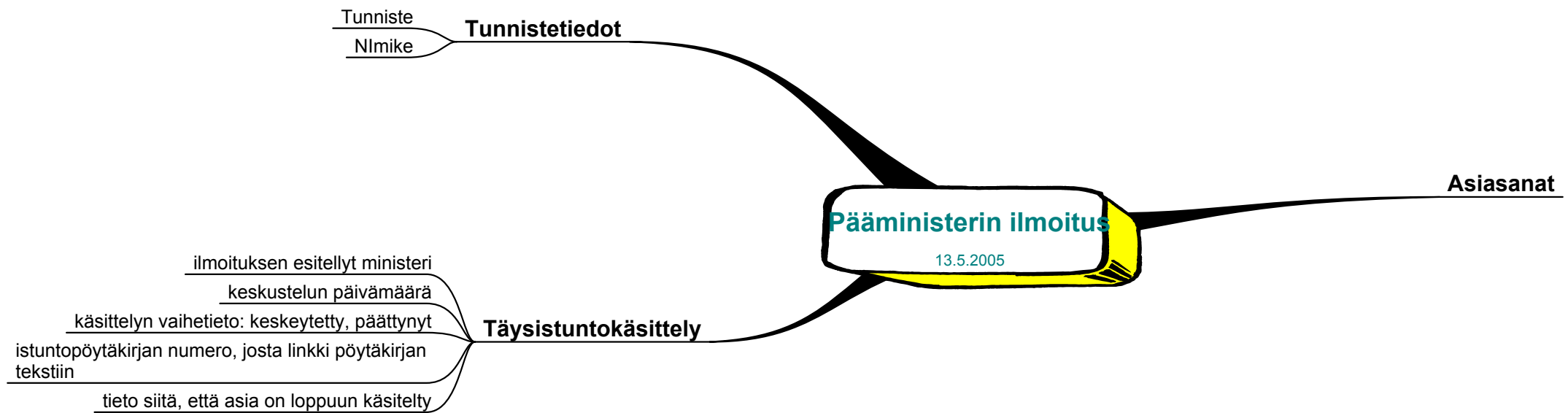
Kansanedustajat

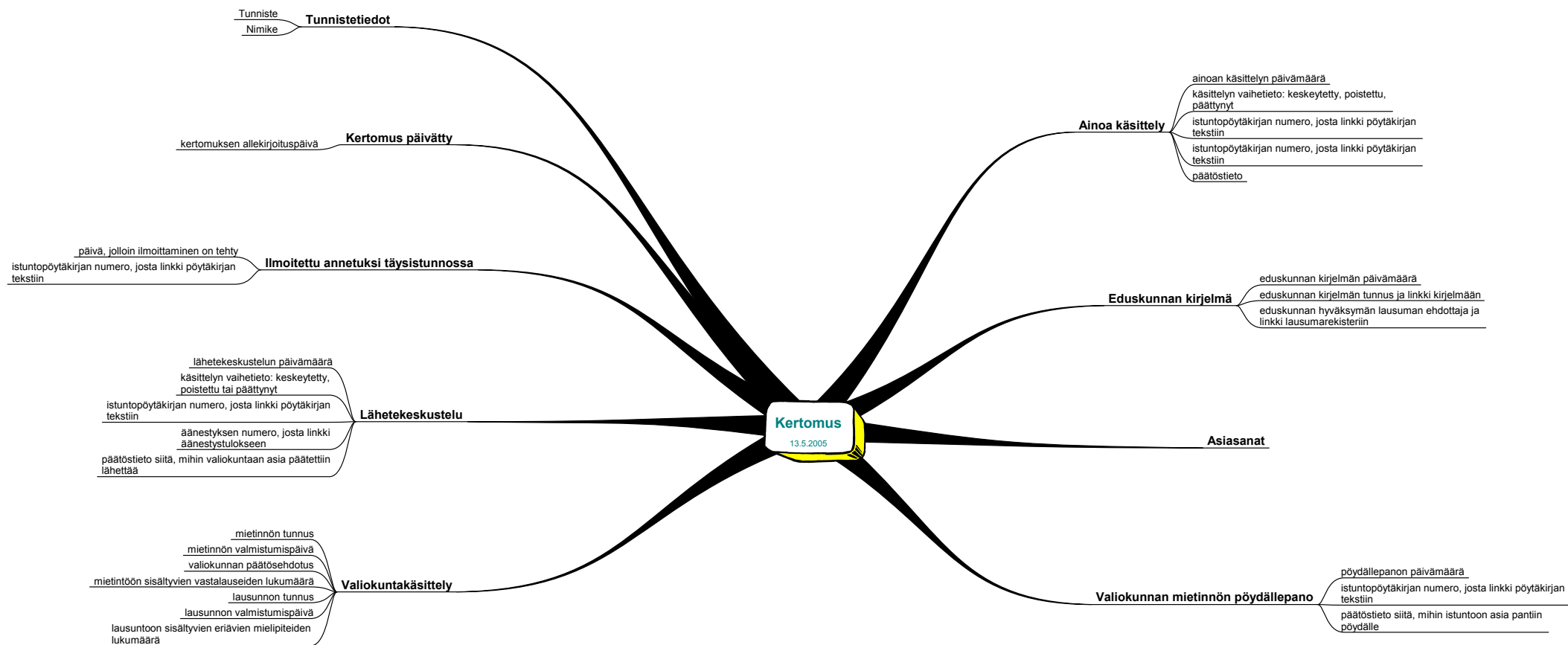


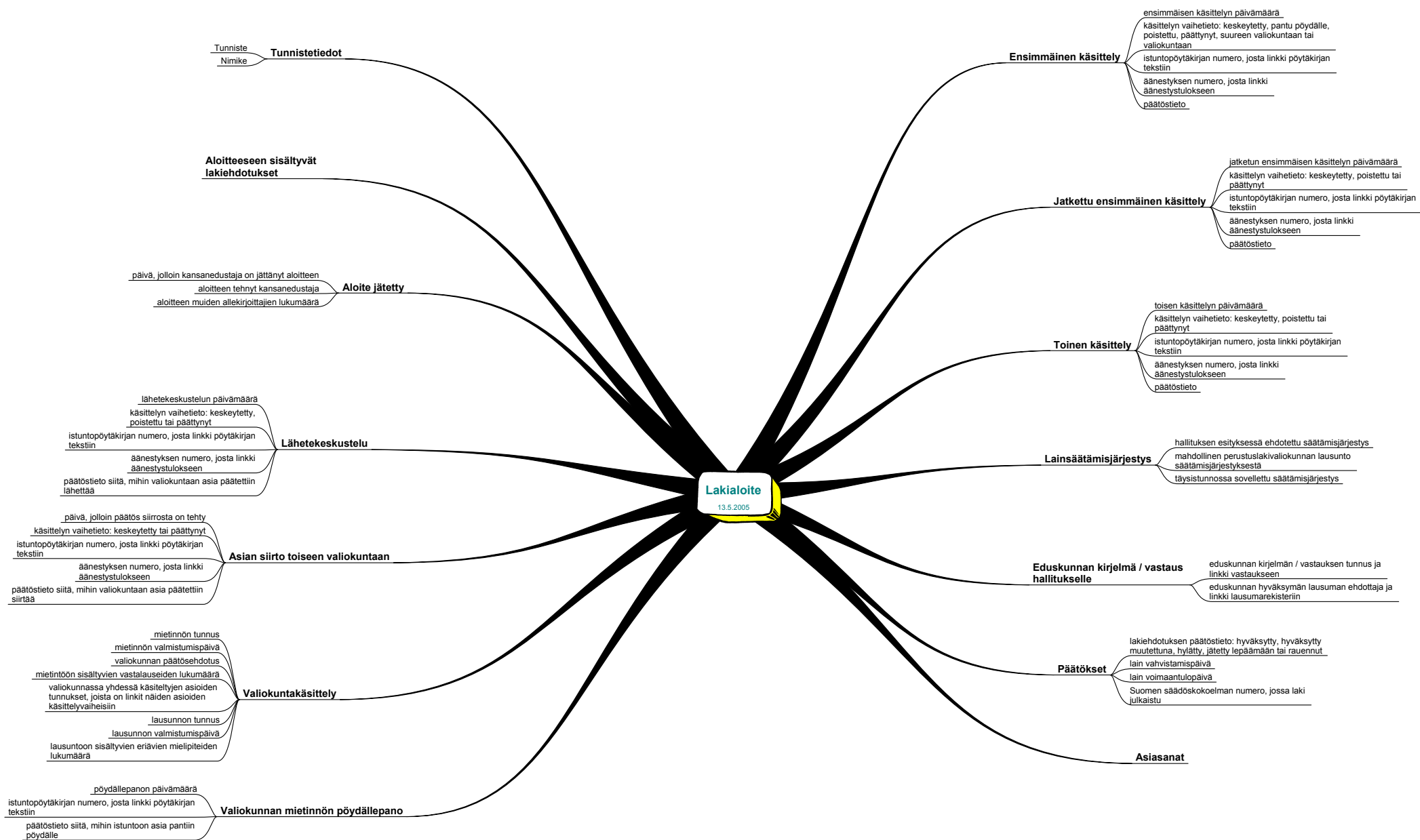


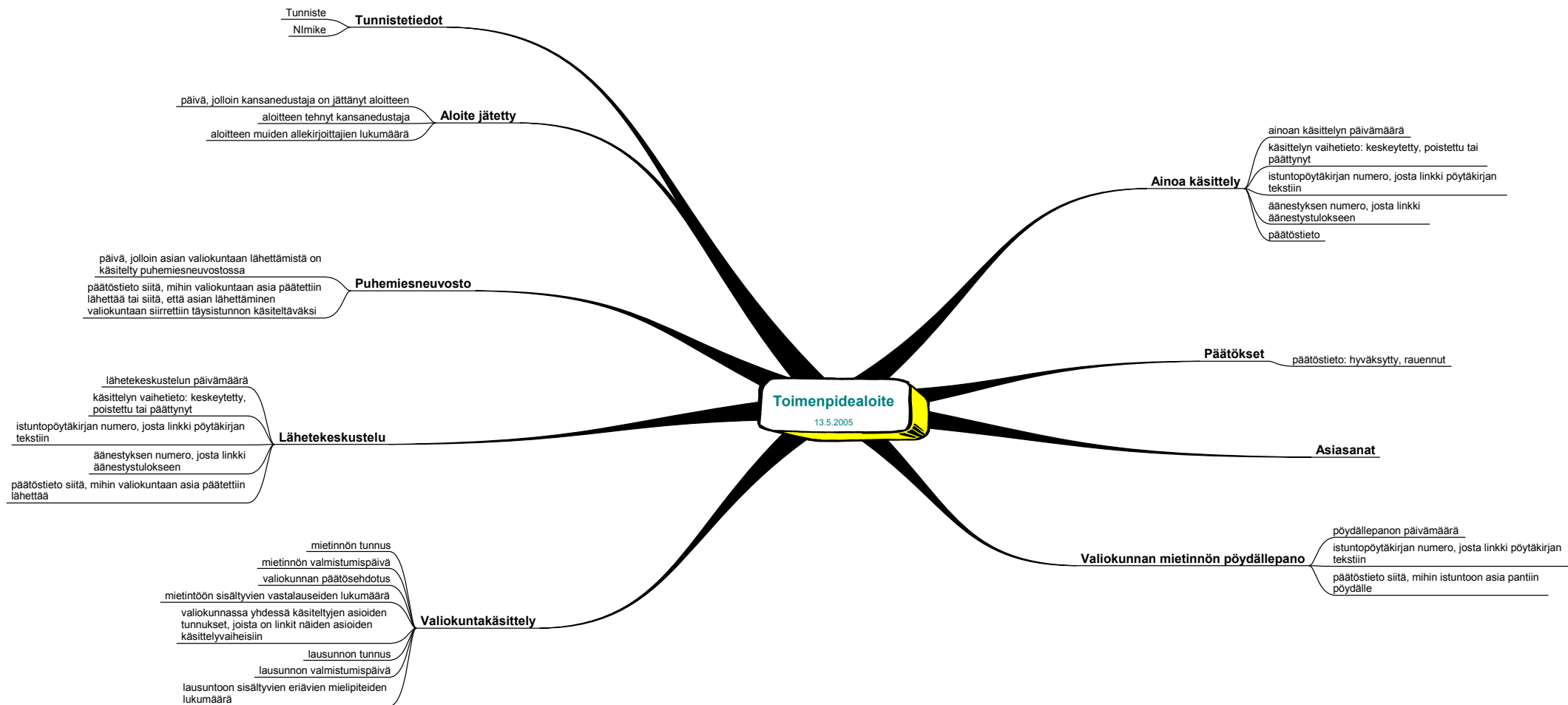


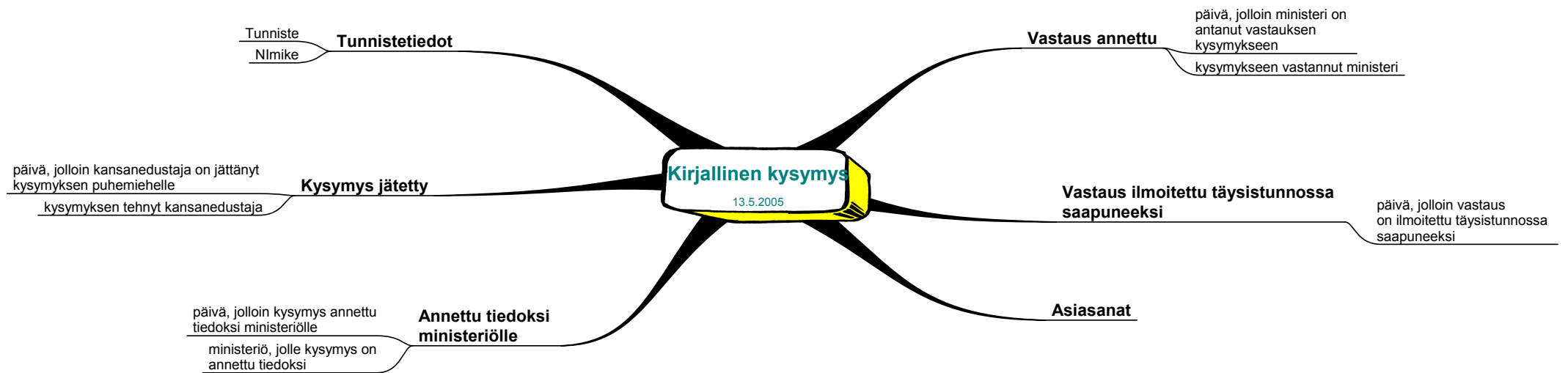


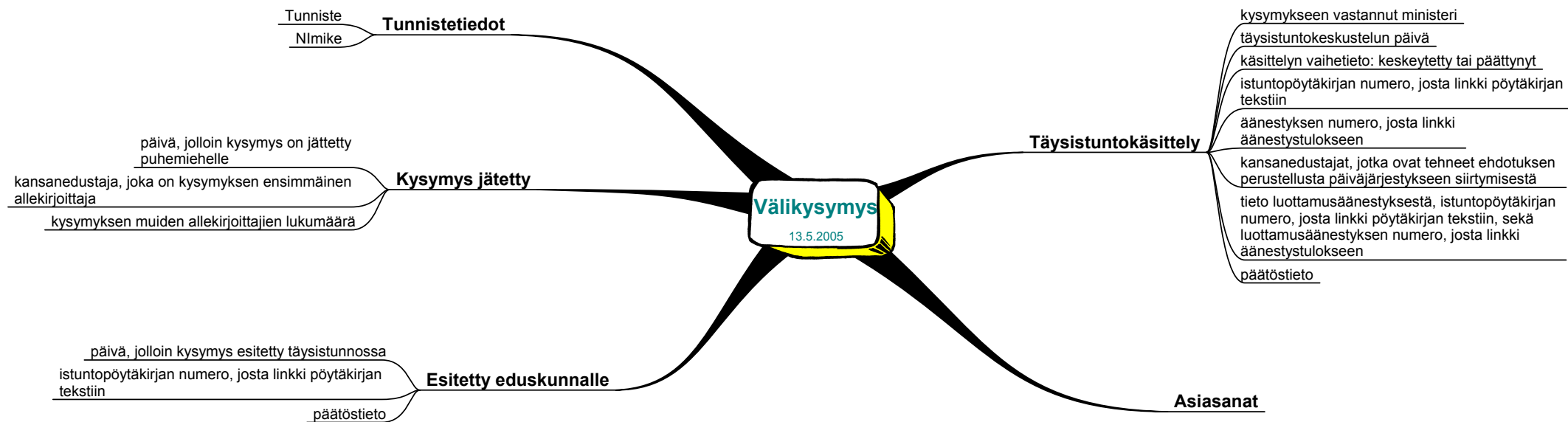


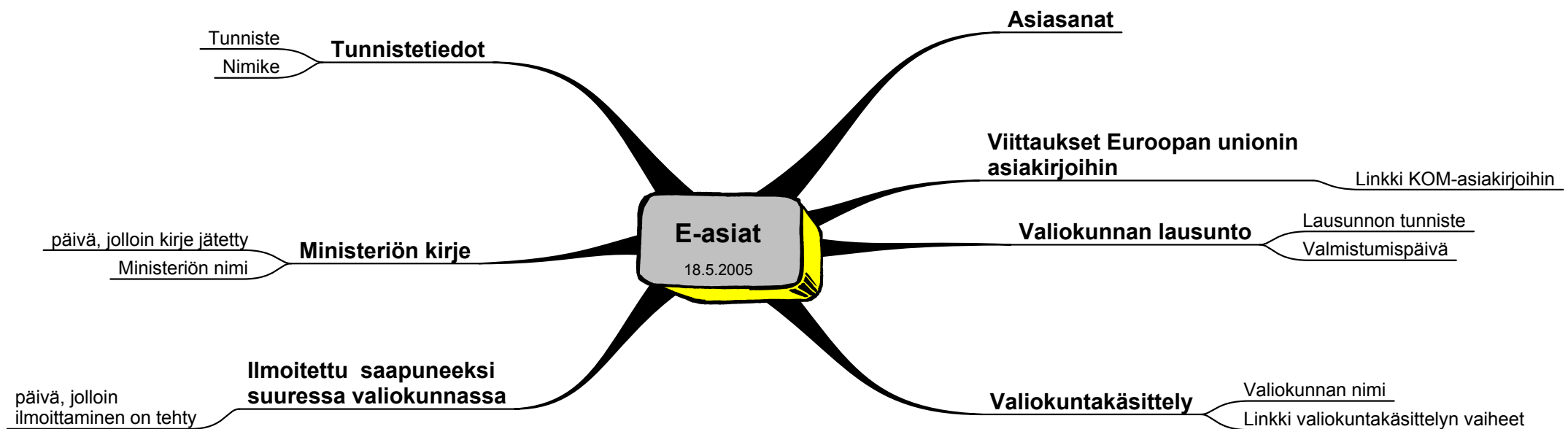


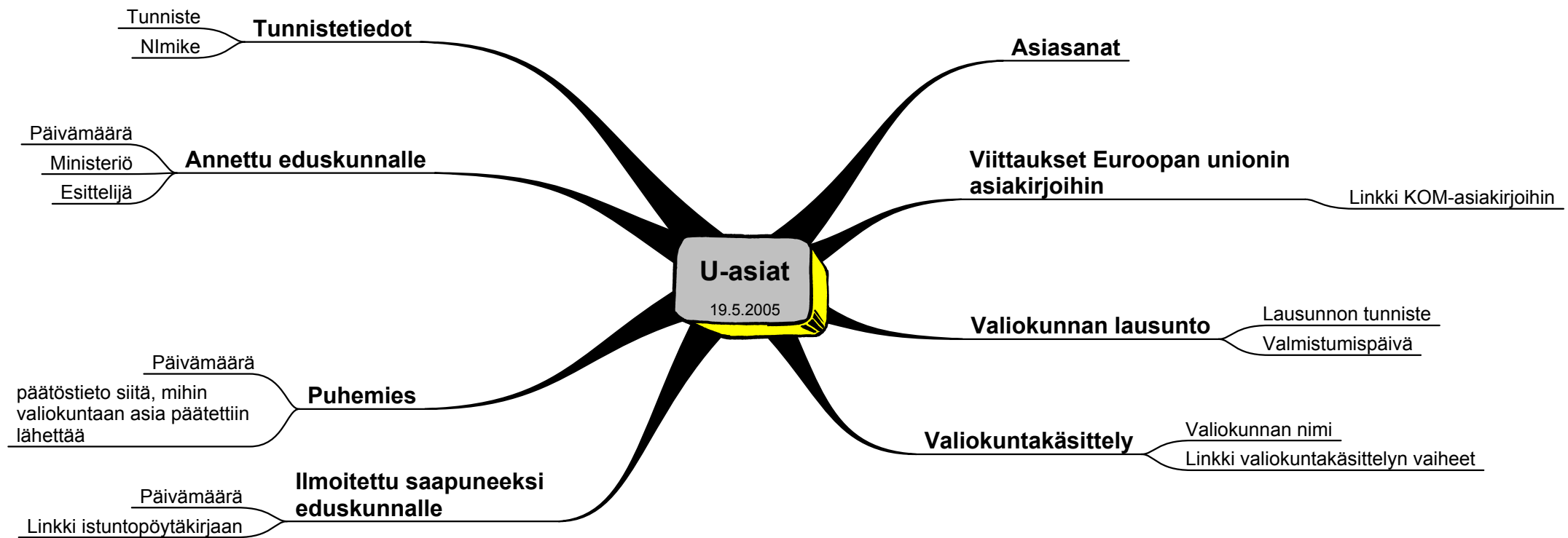












14.03.2005

Tutkimusraportti
Liite 7

Valtiopäiväasiakirjat

Päiväjärjestys

Valiokunnan mietintö

Valiokunnan lausunto

Lakiosasto

Säädös

Talousarviomietintö

Valiokunnan esityslista

Valiokunnan pöytäkirja

Eduskunnan vastaus

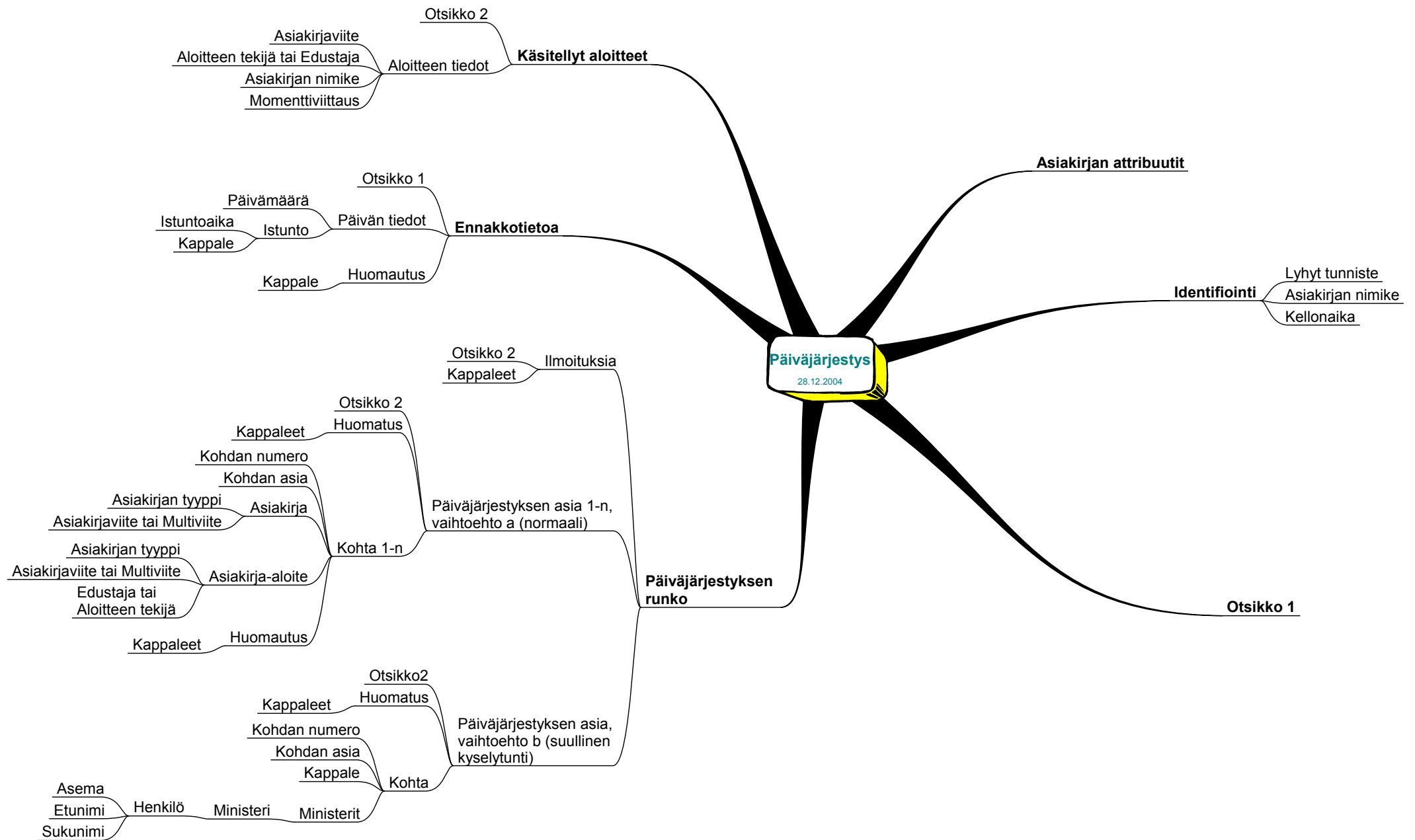
Eduskunnan kirjelmä

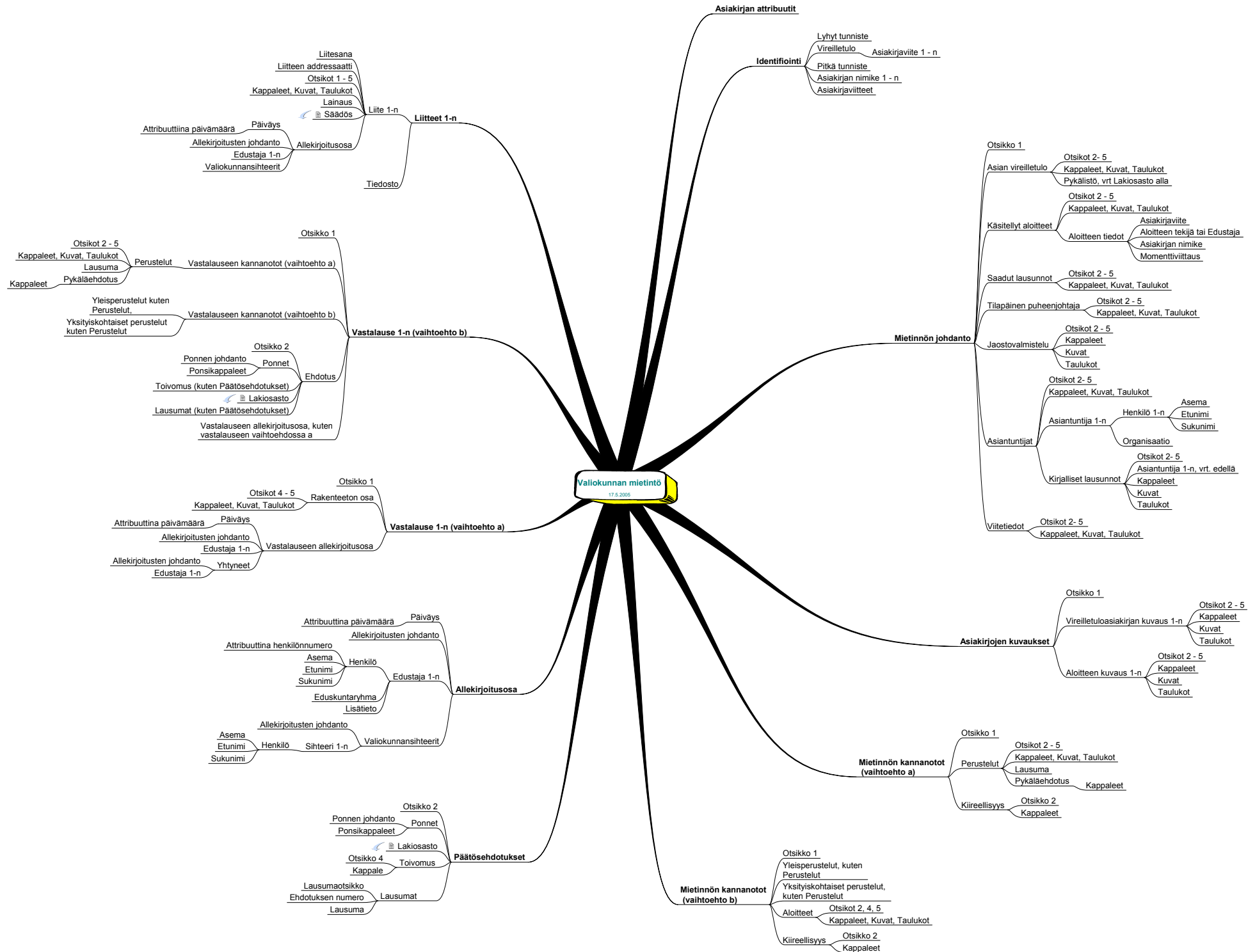
Lakialoite

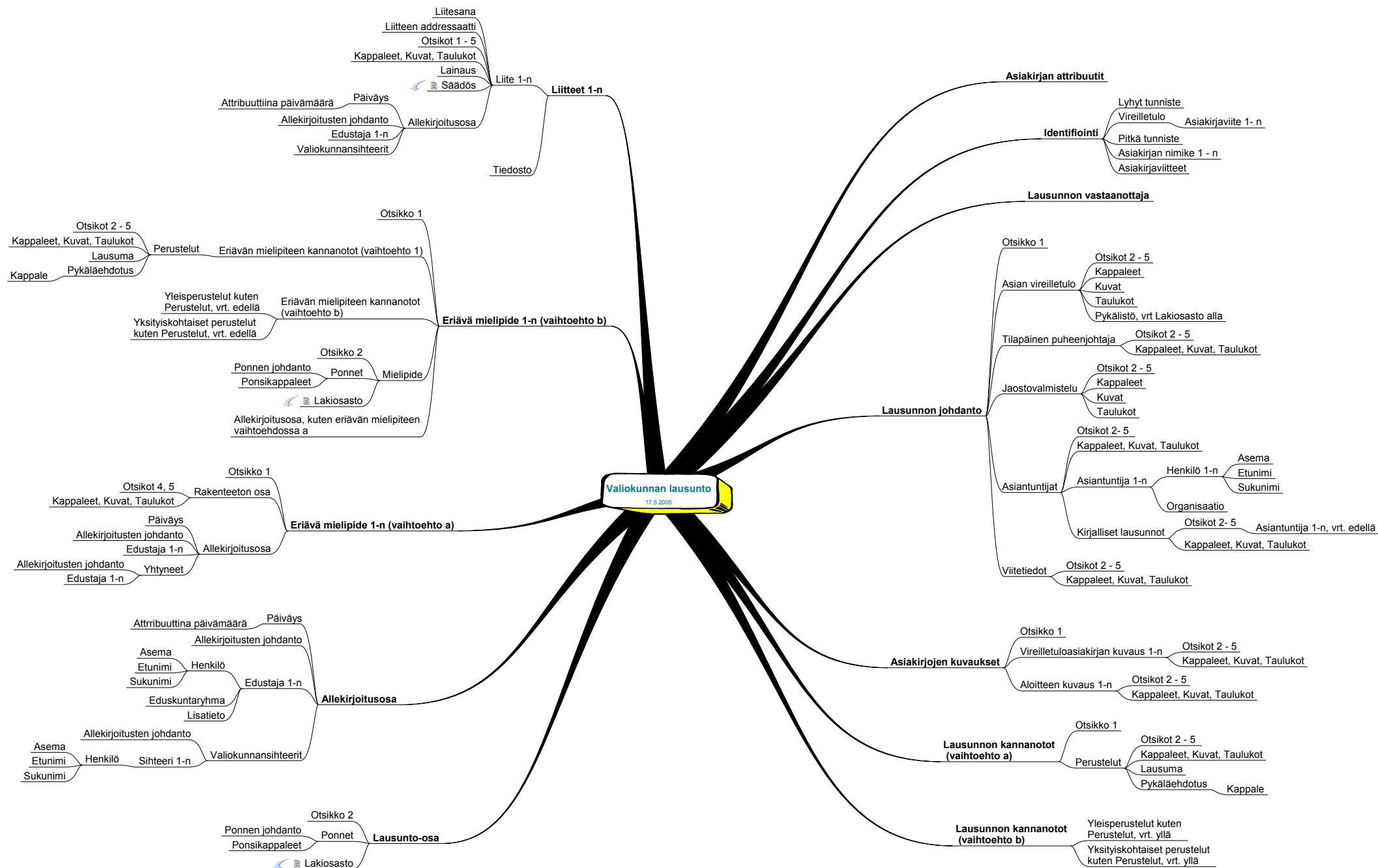
Toimenpidealoite

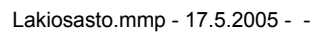
Kirjallinen kysymys

Välikysymys



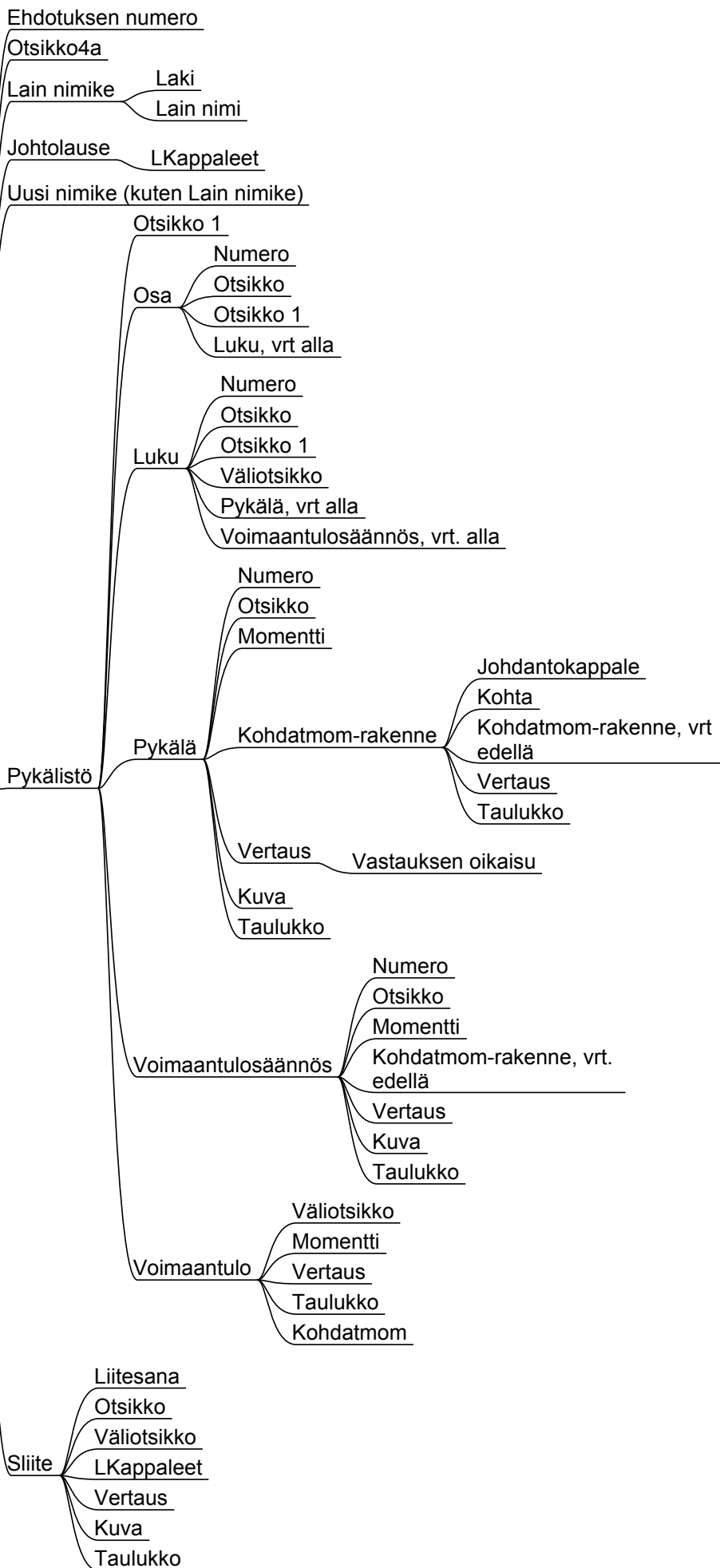


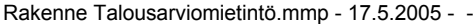


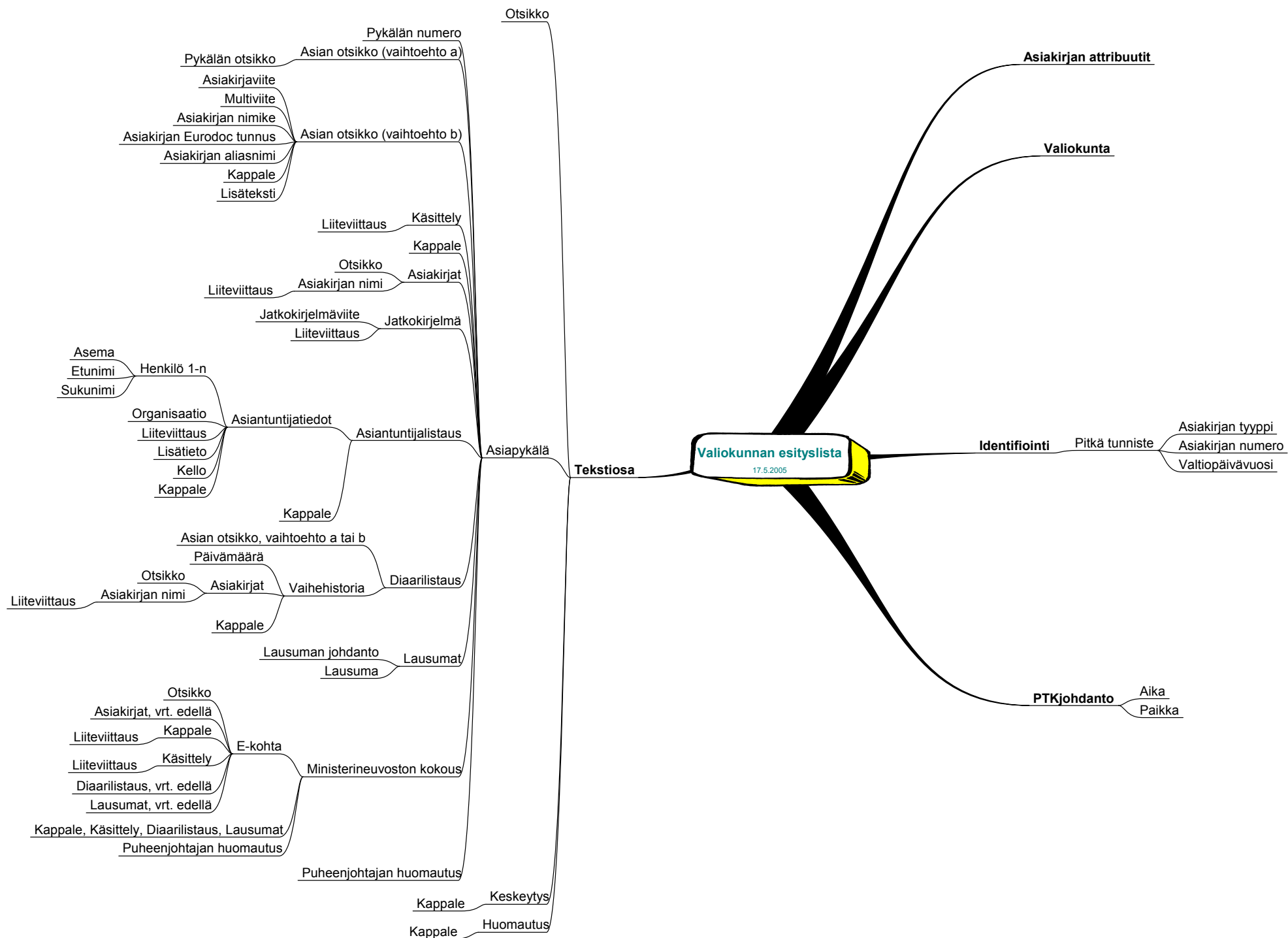




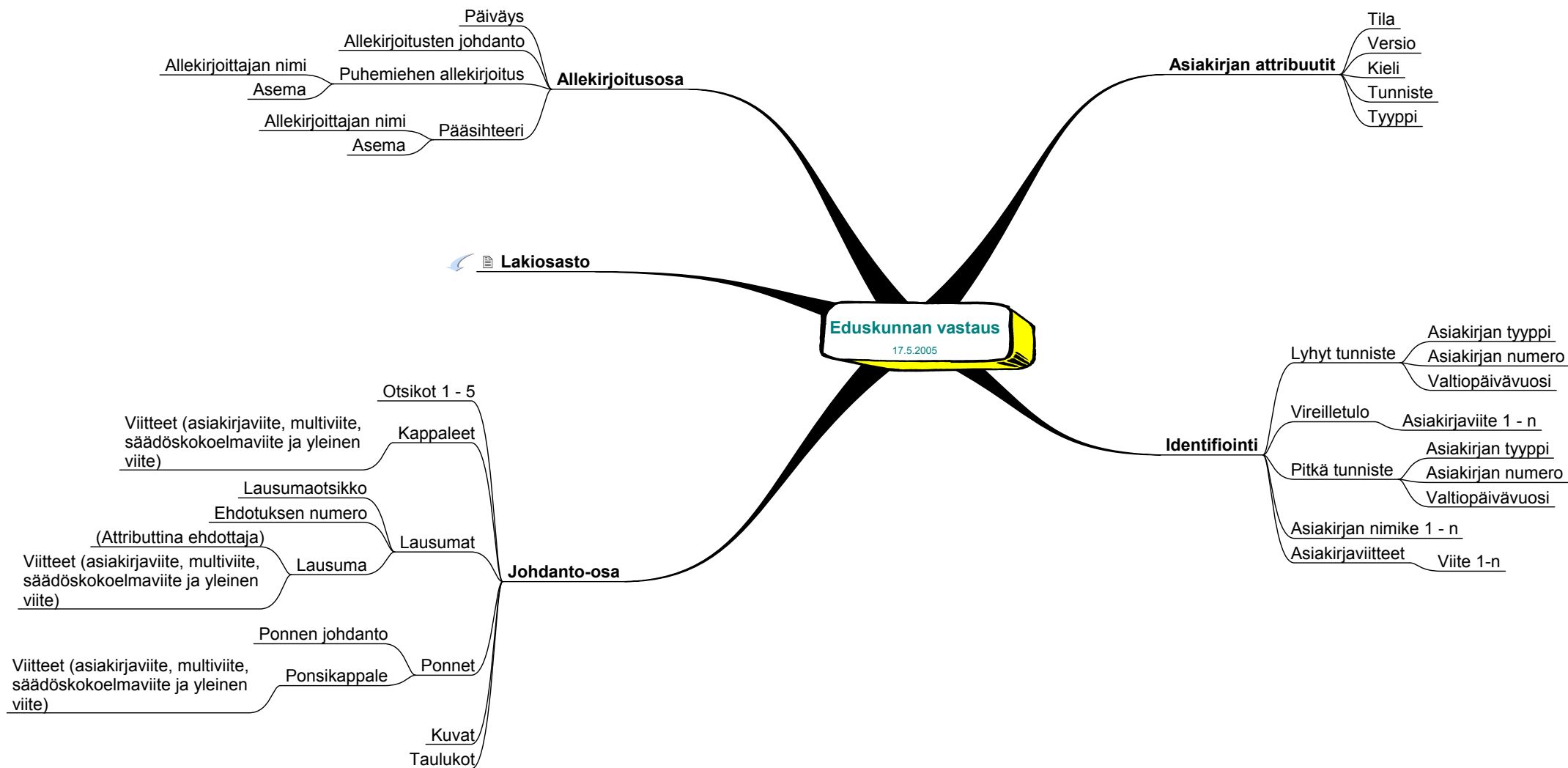
Säädös 1-n

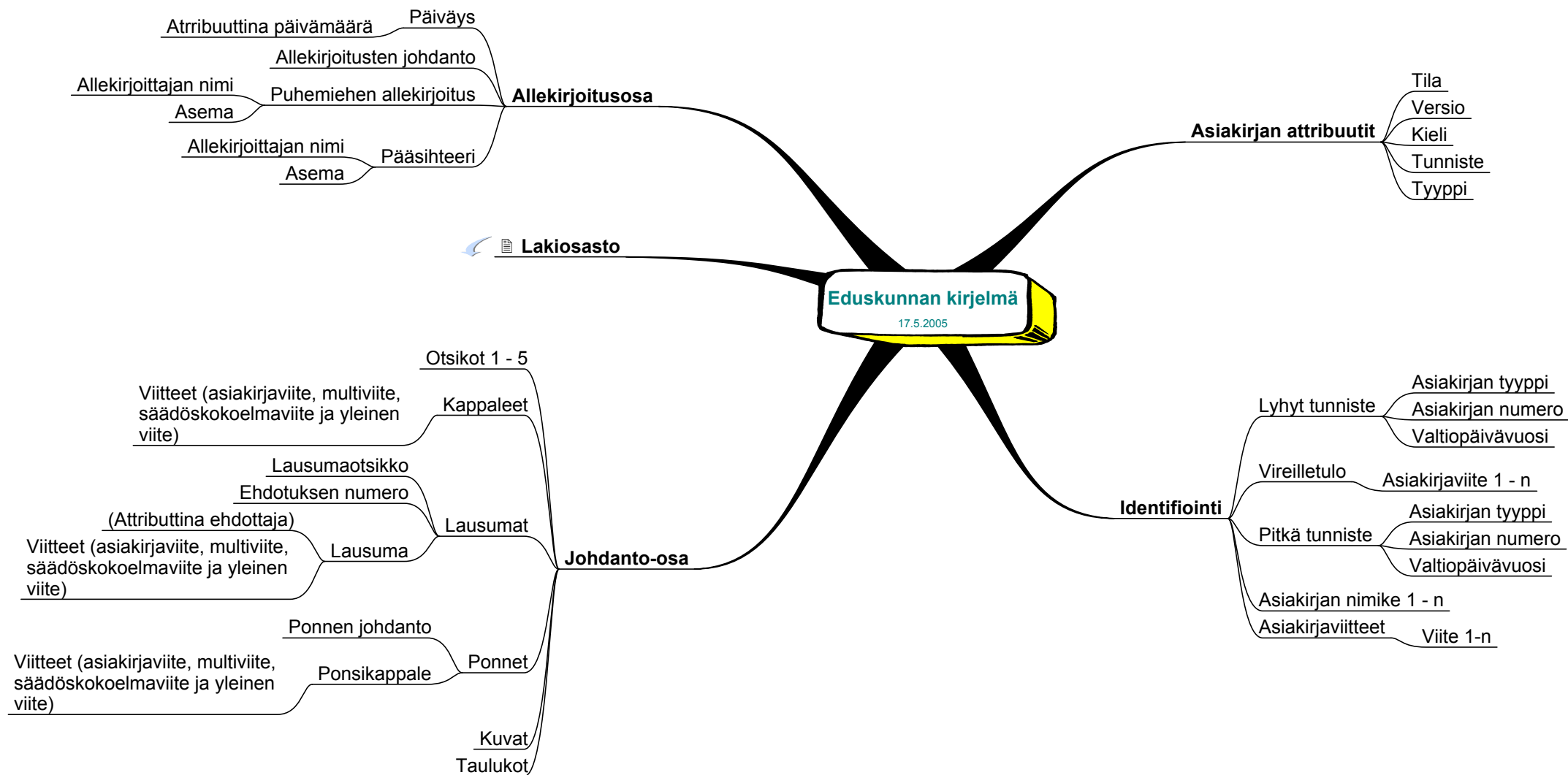




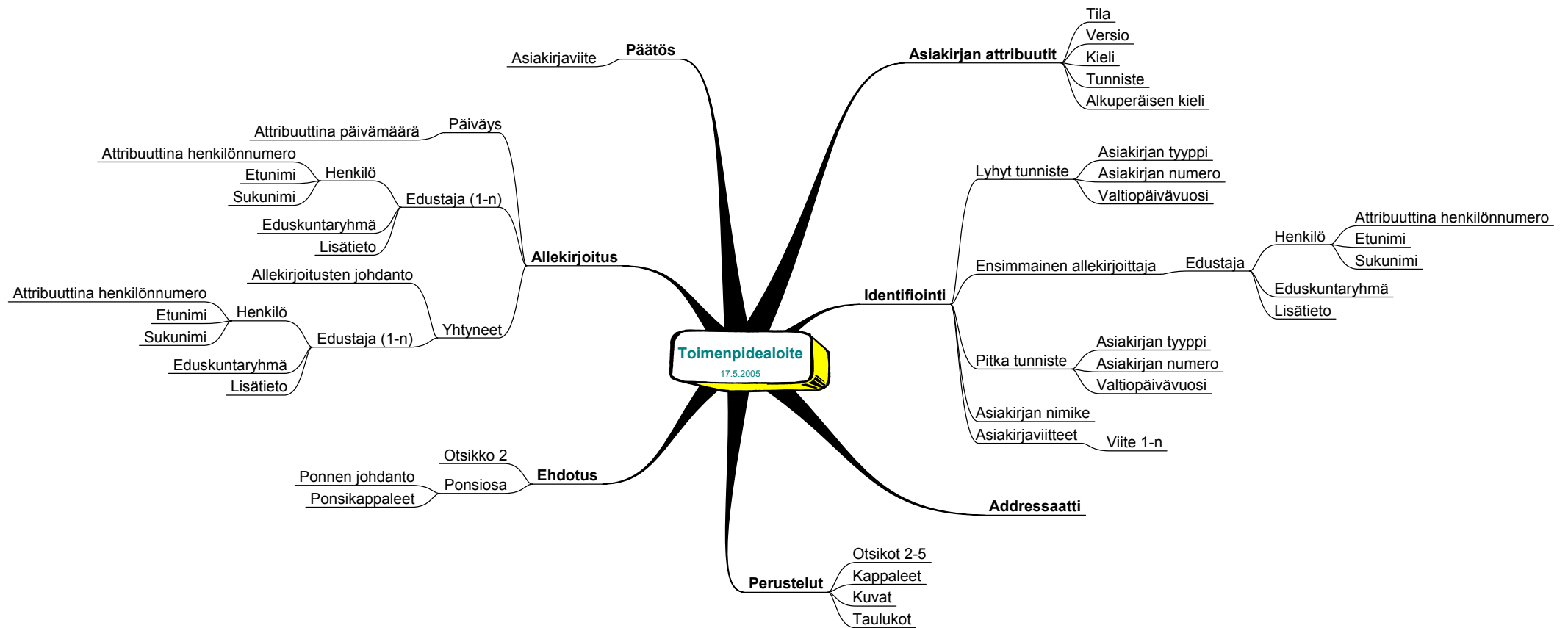


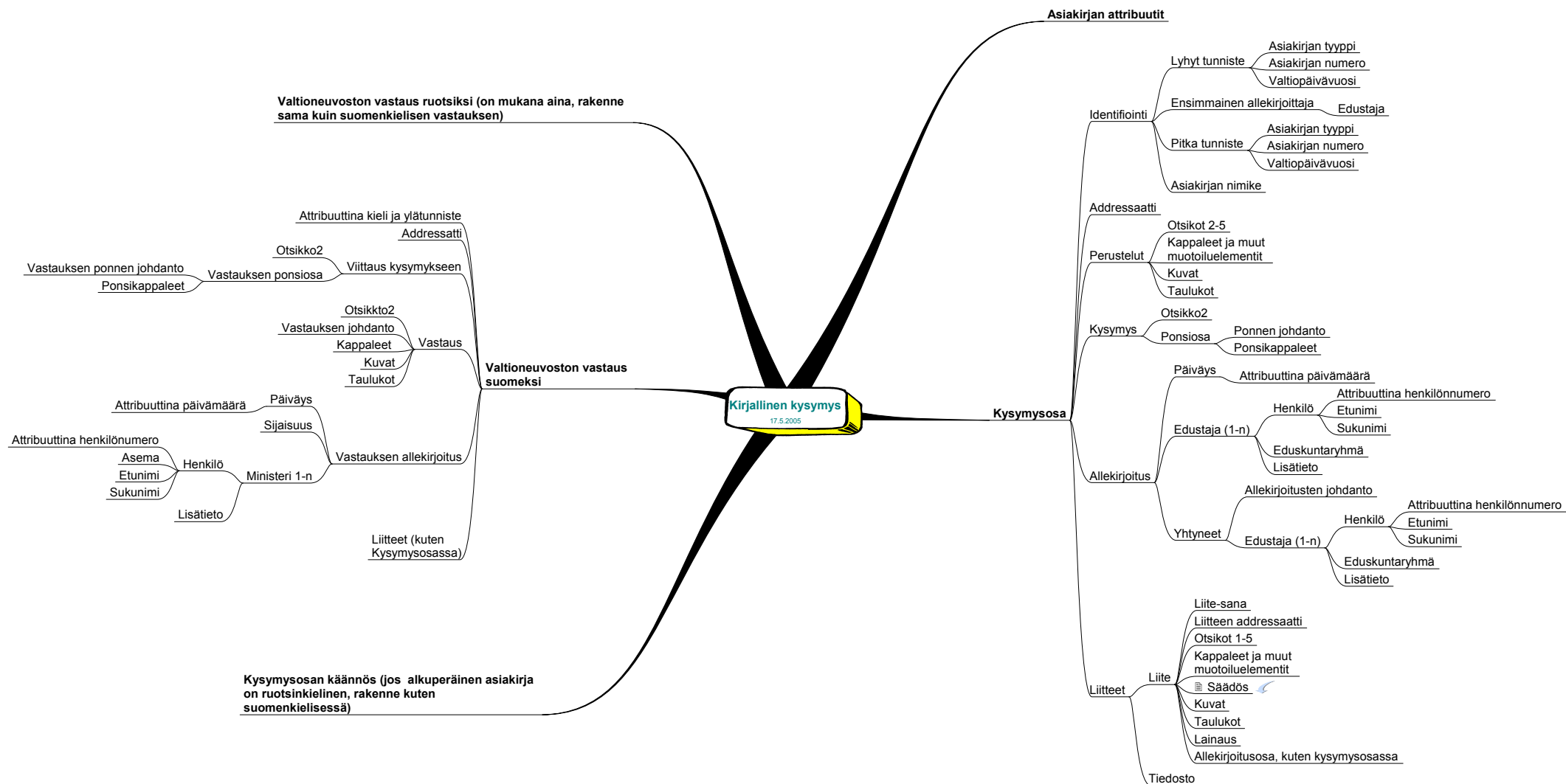


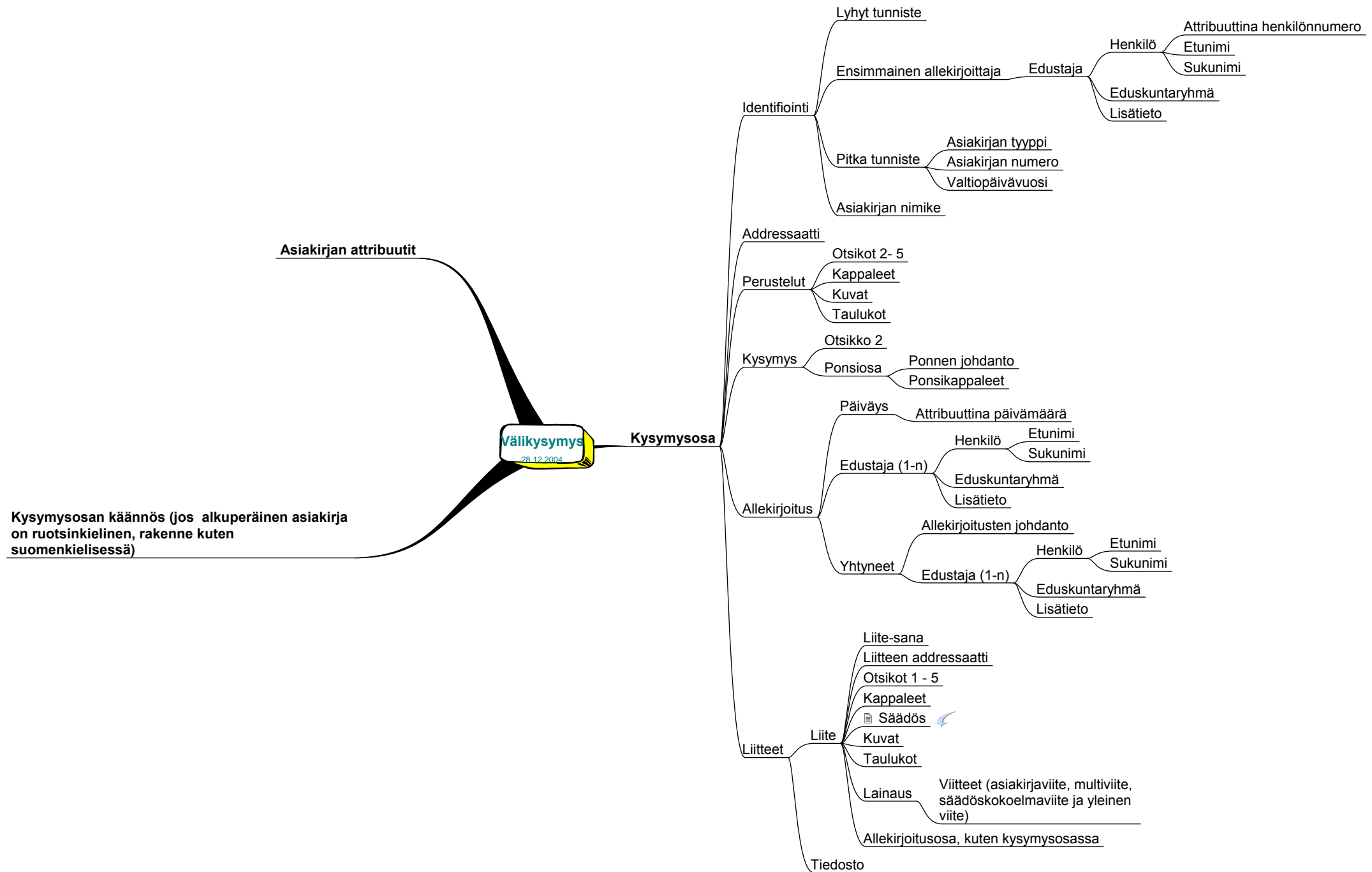












14.03.2005

Tutkimusraportti
Liite 7

Täysistunto

Valiokunnat

Kansanedustajat

