

Sähköinen viestintä osallistumisen välineenä

Jari Seppälä

1. Verkkotiedotus

Osallistumisen oleellinen edellytys on tieto. Tampereen kaupungin www-sivuilla julkaistaan paljon tietoa suunnitelmista, selvityksistä, vaihtoehtoista ja esityksistä. Kaikki esityslistat julkaistaan verkossa samalla kun ne lähetetään päätöksentekijöille. Kuntalaisten on näin mahdollista ottaa kantaa ja antaa palautetta eri tavoilla ennen päätöksentekoa.

Verkkomateriaalin selkeyteen, löydettävyyteen ja vuorovaikutteisuuteen on kuitenkin syytä aina etsiä parannuksia. Asiantuntijaraporttien ja esityslistojen kieli, tekstin runsaus ja esittämistapa eivät ole tavalliselle kuntalaiselle kovin helppoja ja osallistumaan aktivoivia. Tiedottamisen yleisiä keinoja ja Internetin mahdollisuuksia voitaisiin käyttää paremmin hyväksi, muun muassa tekstin muokkausta, päivittämismahdollisuuksia, viestien oikeaa kohdistamista, kuvallista esitystapaa, valintojen mahdollisuuksia jne.

Kaupungin www-etusivulla on vakiopainike ”Osallistuminen”, jonka takaa löytyy helposti kuntalaisten osallistumiseen liittyviä ajankohtaisia asioita, pysyviä muotoja sekä ohjeita ja säädöksiä.

Kuva: Osallistuminen-sivu 21.10.2002 (www.tampere.fi/osallistu)

Nyt

- Tutustu ja kommentoi [asuntopoliittisen strategian](#) luonnosta
- Osallistu [Viheralueohjelman](#) tekemiseen
- Kuudennen [WWW-käyttäjäkyselyn tulokset](#)
- [Keskustele](#) kuntalaisten osallistumismahdollisuuksien kehittämisestä
- [Nykyiset nettipisteet](#) ja niiden [sijainti kartalla](#)

Sosiaali- ja
terveys toimi
Kirjasto
Koulutus
Nuorisio
Liikunta
Uutta
Haku
Linkit
Osallistuminen
Palaute

Verkko-osallistuminen

- [Keskustelu](#)
- [Kansalaiskioski](#)

ETUSIVULLE

- [Liikennelaitoksen keskustelu](#)
- [Osallistumisprojekti 2002](#)
- [Talousfoorumi](#)
- [Kaavoitus](#)
- [Vaalialoitteet 2000](#)

Osallistuminen

Tamperelainen voi vaikuttaa kaupungin asioihin paitsi äänestämällä vaaleissa, myös tekemällä aloitteita, ottamalla yhteyttä luottamushenkilöihin ja virkamiehiin sekä osallistumalla yleisötilaisuuksiin, kyselyihin ja keskusteluun.

- [Osallistumisprojekti 2002](#)
- [Kuntalaisaloite](#)
- [Kunnan asukkaiden aloitteet \(Hallintosääntö, 31 §\)](#)
- [Kunnallinen kansanäänestys](#)
- [Valtuutetun aloiteoikeus](#)
- [Epävirallinen palaute](#)
- [Luottamushenkilöt](#)
- [Valtuustoaloitteet](#)

Kyselyt

- [Internet-käyttäjäkysely](#)

Linkkejä

Emme vastaa tampere.fi:n ulkopuolisten sivustojen sisällöstä.

- haulitorni.net - Tampereen lasten parlamentti www.haulitorni.net
- Tampereen avoin nuorisofoorumi www.nuorisofoorumi.net
- Mansetori mansetori.uta.fi
- Osallistujan opas mansefoorumi.uta.fi/kansalaisopas

webmaster@tampere.fi

2. Sähköposti

Kaupunkilaisten lähettämää sähköpostin määrää on mahdoton arvioida, mutta varmaa on, että se on kaiken aikaa lisääntynyt. Yksittäisten virkamiesten ja luottamushenkilöiden saaman sähköpostin määrä suhteutettuna ajankäyttöön ja perinteisiin toimintatapoihin on joissakin tapauksissa jo johtanut siihen, että kaikkea postia ei edes lueta, eikä kaikkeen asialliseenkaan palautteeseen vastata. Kuntalaisten oikeus on kuitenkin saada kysymyksiinsä vastaukset ja ainakin jonkinlainen kiittäminen palautteeseensa. Vakiomuotoinen automaattivastaus ei tätä tarkoitusta palvele. Asiakaspalvelupisteet, neuvontahenkilöstö ja kollektiiviset kirjaamo- ja yksikköosoitteet voivat keskitetysti hoitaa paremmin sähköpostipalautetta, lukea ja lähettää eteenpäin sekä myös antaa yksinkertaiset vastaukset tai vastaanottokuittaukset lähettäjille. Työaikaa luonnollisesti kuluu näissäkin pisteissä entistä enemmän sähköpostin käsittelyyn. Sähköposti on vielä paikkaansa luova viestintämuoto, eikä siihen suhtautuminen vielä ole vakiintunutta hallintokulttuuria. Toimintaa ohjaavat kaupunginhallituksen antamat sähköposti- ja Internetohjeet (Yleiskirje A/13.3.2002/KKA:2219/000/2002) sekä virallisesta sähköisestä asiointista ja asianhallinnasta on annettu yleiskirje (A/3.1.2002/KKA: 8892/000/2001).

3. Www-palautte

Kaupungin www-sivuilla voi lähettää palautetta sähköpostilinkkien kautta tai erikseen tehdyillä palautelomakkeilla. Palautteen määrä, kehitys ja sen käsittely vastaavat monessa suhteessa tavallista sähköpostia, mutta erona on se, että kaupunki on itse tarjonnut nämä mahdollisuudet www-sivuillaan. Sähköpostipalautteesta ei voi päätellä, mistä sähköpostiosoite on saatu, mutta www-sivuilla ei ainakaan pitäisi esittää sellaista osoitetta, josta todennäköisesti ei ole odotettavissa vastausta. Henkilökohtaisten sähköpostiosoitteiden sijaan tulisi suosia asiaryhmään tai toimintayksikköön liittyviä kollektiiviosoitteita ensisijaisina yhteydenpitovälineinä kuntalaisten osallistumisessa ja palvelussa. Www-sivuilla on tarjottava sähköpostilinkkien sijasta mahdollisimman paljon valmiiksi strukuroituja palautelomakkeita, joiden avulla palautetta voidaan ohjeistaa, tarkentaa ja ohjata, ja joilla myös palautteen antajan yhteystiedot ja muu mahdollisesti tarvittava informaatio saadaan paremmin talteen. Palautteen käsittely täytyy joka tapauksessa aina järjestää asianmukaisesti.

4. Kansalaiskioski

Tampereen kaupunki avasi syksyllä 1999 www-sivuillaan Kansalaiskioskin, johon lähetetyt kysymykset julkaistaan kioskin sivuilla, ja niihin hankitaan ja julkaistaan vastaukset viipymättä. Kansalaiskioski on saanut varsin hyvän vastaanoton: kysymyksiä tulee tasaisesti, kioskia on esitelty tiedotusvälineissä ja erilaisissa tilaisuuksissa, ja malli on Tampereelta kopioitu myös muihin kuntiin. Myös vastaukset on saatu julkaistua keskimäärin muutaman päivän sisällä. Kansalaiskioski on tarkoitettu nimenomaan kysymyksiä varten – mielipiteet ohjataan keskustelusivuille. Kansalaiskioskin ja keskustelusivujen hoitaminen työllistää viestintäyksikön tiedottajan miltei kokopäiväisesti, lisäksi erityisesti Palvelupiste Frenckellin henkilöstö tekee paljon työtä teknisen ja ympäristötoimen kysymysten parissa.

Taulukko: Palvelupiste Frenckellin sähköisen palautteen käsittelymäärät

PALVELUPISTE Frenckell 2001 (suluissa 2000)

SÄHKÖINEN ASIOINTI

Internetin kansalaiskioskiin, keskustelupalstalle ja palvelupiste.frenckell@tt.tampere.fi tulleet kysymykset

Liikenne ja pysäköinti	120 kpl	(104)
Katuasiat	84 kpl	(35)
Rakentaminen	44 kpl	(42)
Kaavoitusasiat	26 kpl	(27)
Ympäristö- ja jätehuolto	24 kpl	(15)
Puistoasiat	0 kpl	(26)
Vesilaitos	0 kpl	(19)
Sekalaiset (järjestyssääntöasiat, tontit, kaupungin historiaa..)	95 kpl	(55)
Kaikki yhteensä	412 kpl	(323)

5. Keskustelusivut

Ensimmäisten Internet-palvelujensa joukossa Tampereen kaupunki avasi www-sivuillaan keskustelupalstat ajankohtaisista ja paikallisista, kaupunkia koskevista asioista. Jokaiseen keskusteluaiheeseen liittyy taustatietoa, johon voi verkossa tutustua. Lähetetyt mielipiteet tulevat keskustelun toimittajan sähköpostiin, ja hän voi tarvittaessa jättää epäasialliset viestit

julkaisematta tai muokata niitä. Käytännössä julkaisematta jäävien mielipiteiden määrä on erittäin pieni. Myös nimimerkin käyttö on sallittu, kunhan keskustelun toimittajan tietoon annetaan oikea nimi ja yhteystiedot. Toimittaja lähettää saapuneita mielipiteitä tiedoksi asianomaisille virka- ja luottamushenkilöille, jotta he voivat halutessaan osallistua keskusteluun. Keskustelusivut ovat löytäneet tietyn kohderyhmän ja toimivat sinällään hyvin. Keskustelun laajentamiseksi ja vilkastuttamiseksi jatkuva esillä pitäminen muilla keinoilla on tarpeen, samoin teemojen uudistaminen kulloinkin ajankohtaisten asioiden perusteella.

Kuva: Keskustelusivujen aiheet 21.10.2002 (www.tampere.fi/mielipid)

Keskustelua tamperelaisista asioista

Uudet aiheet:

[Viheralueohjelma](#)

[Kuntalaisten](#)

[osallistumismahdollisuudet](#)

[Vanhuspalveluista](#)

[Raideliikenteestä](#)

[Keskustan liikenneosayleiskaavasta](#)

- [Kaavoituksesta ja kaupungin suunnittelusta](#)
- [Kaupungin taloudesta ja palveluista](#)
- [Kevyestä liikenteestä](#)
- [Keskustorista](#)
- [Liikenteestä](#)
- [Matkakeskushankkeesta](#)
- [Tesoman alueen kehitysprojektista](#)
- [Ranta-Tampellasta](#)
- [Ratinan maankäytön suunnittelusta](#)
- [Tampereen tulevaisuudesta](#)
- [Vuoreksen alueen suunnittelusta](#)
- [Keskusteluarkisto](#)

6. Kyselyt, kilpailut, pelit

Tampere on ollut edelläkävijä Internet-kyselyjen järjestäjänä. Kyselyissä on kokeiltu erilaisia muotoja, ja tärkeissä asioissa on aina tarjottu mahdollisuus myös paperilla vastaamiseen, jotta kuntalaiset olisivat mahdollisimman tasavertaisessa asemassa. Eri tavoin kuntalaisia aktivoivia, hallintoa ja valmisteltavia asioita avaavia sekä kuntalaisia ja päättäjiä lähentäviä verkkosovelluksia ovat olleet mm. kaupunkisuunnittelupeli, vaalialoitteet, verkkokamera kunnan töissä ja kaupunginjohtajan kyselytunti. Www:n ohella on avattu tekstiviestipalvelu, ja tunnistautumista on kokeiltu HST-kortin ja Netposti-tunnusten avulla. Valmisteilla oleva eTampere-kortti tarjoaa uuden mahdollisuuden vastata kyselyihin luotettavasti.

Kyselyjen perusteella voidaan karkeasti tehdä seuraavia havaintoja:

- Konkreettinen, läheinen ja ajankohtainen aihe on tärkeä osallistumisen aktivoija.
- Lupaus ja palaute kyselyn tuloksen huomioon ottamisesta on oleellista.
- Verkkokysely vaatii aina muita välineitä tullakseen huomatuksi.
- Vastaajan tunnistaminen (tamperelaiseksi) ja useaan kertaan vastaamisen estäminen lisäävät kyselyn uskottavuutta.
- Paperilla vastaamisen mahdollisuus on tärkeä, mutta ei kuitenkaan välttämättä runsaasti käytetty.

- Arvontapalkinnot lisäävät jonkin verran aktiivisuutta ja yhteystietojen ilmoittaminen arvontaa varten antaa vastaamiseen vakavuutta.
- Interaktiivisten muotojen lisääminen kyselyihin kiinnostaa monia (vaihtoehtojen kuvallinen tarkastelu, vastausten vertailu muiden vastauksiin jne.).
- Liian usein toistuvat, jopa päällekkäiset kyselyt ja kilpailut vähentävät osanottoa ja uskottavuutta.
- Kyselyn järjestäjän asema ja kyselyn liittyminen päätösprosessiin tms. tulee ilmaista selvästi.
- Kyselyn tulokset on tiedotettava välittömästi ja avoimesti. Myös tulosten vaikutuksista on tiedotettava.

Tampere on kysynyt myös vastaajien omia mielipiteitä verkkokyselyiden mielekkyydestä. Syksyn 2002 osallistumiskysely toteutettiin samaan aikaan avoimesti Internetissä ja otantatutkimuksena, minkä perusteella on mahdollista tehdä vertailuja verkkokyselyyn vastanneiden profiilista ja mielipiteistä verrattuna tamperelaisien 15-75 -vuotiaiden kattavaan otantaan. Samoin voidaan verrata esim. Talousfoorumiin Internetin kautta ja paperilla vastanneiden tietoja. Tiivistetysti seuraavia havaintoja voidaan poimia:

- Internetiä käyttävistä tamperelaisista 1-3 % tulee kaupungin sivuille ensisijaisesti voidakseen vaikuttaa asioihin. (www-käyttäjäkyselyt 1997-2002)
- Osallistumisen mahdollisuudet kaupungin verkkopalveluissa kiinnostavat erittäin tai melko paljon 36 % kaikista 15-74 -vuotiaista tamperelaisista (Otantatutkimus 2002)
- Kyselyjä toivotaan lisää, ja netin käyttäjät toivovat enemmän kuin muut. (Talousfoorumit 1999-2002)
- Netin käyttäjien ja muiden mielipiteissä kaupungin tarjoamista osallistumismahdollisuuksista ei ole merkittäviä eroja (Otantatutkimus 2002)
- Sen sijaan nuorin ja vanhin ikäryhmä uskovat eniten osallistumisen mahdollisuuksiin. (Otantatutkimus 2002)
- Netin kautta vastanneet ovat nuorempia kuin paperilomakkeella vastanneet. (Talousfoorumi 2002)
- Kaupungin verkkopalveluissa osallistumisen mahdollisuudet kiinnostavat eniten aktiivisesti Internetiä käyttäviä, keskustassa asuvia ja 25-34 -vuotiaita. Naiset ovat osallistumisesta miehiä kiinnostuneempia, ja aktiivisimmat ovat asemaltaan opiskelijoita ja toimihenkilöitä. (Otantatutkimus 2002)
- Netin käyttäjät kokevat yhteydenoton virkamiehiin tärkeimmäksi vaikuttamiskeinoksi, muut taas yhteydenoton luottamushenkilöön. (Otantatutkimus 2002)

Yksi johtopäätös voisi olla, että verkkodemokratiassa kannattaa panostaa nuoriin, jotka parhaiten osallistuvat, uskovat osallistumiseen ja toivovat kyselyitä lisää. Internet-yhteys on jo 73 % tamperelaisista (Otantatutkimus 2002). Osuus kasvaa enää hitaasti, mutta nuorten keskuudessa Internetin käyttö on aktiivisinta. Toisaalta kasvu on suurinta yli 50-vuotiaiden ryhmässä, joten verkko-osallistumista voisi suunnata myös erityisesti tähän ryhmään.

Taulukko: Tampereen sähköisten kyselyjen ym. osallistujamäärät

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Keskustelusivut	250	159	263	468	519	394	449
Kansalaiskioski				180	229	218	208
Talousfoorumi				678	654	314	739
Internet				558	430	160	652

paperi			120	224	154	87
Talous- ja liikennekysely (tunnistaminen)						260
HST						22
Netposti						238
Tekstiviestikysely (talous)						93
Strategiakysely				104		
joka kodin lehti				70		
Internet				34		
www-käyttäjäkysely	1000	268	665	1151	1274	1323
Vaalialoitteet				107		
joka kodin lehti				61		
Internet				46		
Aloiteäänestys (Internet)				484		
Kaavapelit			284	350		
Pyöräilykysely						
Katujen talvikunnossapito					200	355
Asuntostrategia						325
Ympäristöstrategia					27	6
Puistoyksikön www-kysely				170		
Viheralueohjelma						202
Liikenneosayleiskaava						414
Osallistumiskysely						178

Katsaus muualla käytössä oleviin sähköisen viestinnän tarjoamiin osallistumismuotoihin

Kuntaliiton teettämän Kunta-Suomi -tutkimuksen mukaan kolmannes suomalaisista on tutustunut oman kuntansa Internet-sivuihin. Heistä seitsemän prosenttia on käyttänyt verkkoa palautteen antamiseen kotikunnalleen. Tampereen oman otantatutkimuksen mukaan Tampereen kaupungin sivuilla on käynyt 81 % 15-74 -vuotiaista tamperelaisista. Palautetta antaneiden määrää ei ole tutkittu, mutta todennäköisesti Tampere on tässäkin keskimäärin muuta maata edellä.

Joitakin poimintoja muualla Suomessa ja maailmalla toteutetuista erilaisista verkko-osallistumisen malleista ja niistä tehtyjä johtopäätöksiä:

Espoossa käynnistettiin nuorisovaltuuston toiminnan piirissä Ideahautomo, jota sittemmin on muokattu ja myyty muuallekin, mm. Tampereen kaupungin liikennelaitokselle

(http://194.89.10.212/idea_tkl/info.taf). Hautomon toiminta perustuu siihen, että sinne voi lähettää palautetta ja ideoita, joista keskustellaan verkossa. Parhaat ideat voidaan saattaa verkkoäänestykseen ja edelleen jalostettuina kaupungin viralliseen käsittelyyn. Espoo on sittemmin luopunut ideahautomosta lähinnä ohjelman kalleuden ja kankeuden takia. Sen sijaan Espoon kaupunki käyttää muutoin sähköisen välineen mahdollisuuksia kuntalaisten osallistumisen edistämiseen, esimerkiksi jokainen palautelomake saa yksilöllisen numeron, jonka avulla palautteen antaja voi verkossa seurata asiansa etenemistä. Ainakin alustava vastaus palautteeseen luvataan kahdeksan päivän sisällä (<http://www.espoo.fi/palaute.asp?path=1;2433;568>). Kuntalaisaloitteen voi tehdä verkossa ilman sähköistä allekirjoitusta, ja siihen luvataan asian valmistelijan väliaikatietoja kuukauden kuluessa (http://www.espoo.fi/tee_kuntalaisaloite.asp?path=1;2432;585;14407). Vireillä olevat hankkeet on koottu yhteen paikkaan, jossa niiden vaiheet ja osallistumisen mahdollisuudet niihin ovat esillä (<http://www.espoo.fi/hankkeet>).

Vantaalla on ollut käytössä viikon kysymys –kysely, jossa on joka viikko julkaistu uusi, ajankohtainen kysymys. Vastaamista ei ole mitenkään rajoitettu eikä tulosten jatkokäsittelyä järjestetty. Tällä hetkellä viikon kysymystä ei julkaista. Sen sijaan Vantaan keskustelusivuilta löytyy mm. mahdollisuus esittää oma keskustelunaihe (www.tietovantaa.fi/cgi-bin/weblehti.exe).

YTV:n avaamassa Netropoli-keskustelussa voi esittää mielipiteensä pääkaupunkiseudun liikenteestä, ja tavanomaisen keskustelun ohella voi mukaan liittää liitetiedostoja. Yhteenveto aineistosta toimitetaan YTV:n hallitukselle tiedoksi.

Kuorevedellä kokeiltiin jo ennen Internetin läpimurtoa avointa asioiden valmistelua ”KuorevESITORI” –yhteisöverkossa, johon oli mahdollisuus liittyä kotimikroilta tai kirjaston yleisökoneilta. Järjestelmä toimi hyvin, mutta lopulta tärkeistä asioista käytiin kuitenkin keskustelut yhteisöverkon ulkopuolella ja suullisesti, jolloin päättäjät välttyivät jättämästä keskeneräisistä asioista ja mielipiteistä dokumentoitua aineistoa.

Lempäälän kunta on antanut kuntalaisille mahdollisuuden saada omalla ja kunnan nimellä varustetun sähköpostiosoitteen. Näin on haluttu luoda yhteenkuuluvuuden tunnetta, aktivoida käyttämään sähköpostia myös kuntaan päin ja valjastaa kuntalaisten sähköpostiosoitteet kunnan viestinnän käyttöön. Ongelmana on, että kuntalaiset eivät välttämättä tarvitse uutta sähköpostiosoitetta, koska useimmilla on jo vakiintunut, käytössä oleva osoite.

Sähköpostin käyttö on edennyt pisimmälle Yhdysvalloissa. Kansalaiset löysivät sähköpostin myös lähestyessään julkista hallintoa siinä mitassa, että hallinto ei ole kyennyt vastaamaan postitulvaan. Silti hallinto pitää sähköpostia hyödyllisenä asukkaiden mielipiteiden välittäjänä (ks. www.pewinternet.org → Digital Town Hall). Esimerkiksi **Kaliforniassa** julkisen hallinnon verkkopalveluita kokoava www.my.ca.gov -palvelu välitti ensimmäisenä toimintavuotenaan 800.000 sähköpostia. Sähköpostin käsittelyä on helpotettu lisäämällä palveluun valmiita lomakkeita eri asioita varten ja kullekin lomakkeelle tarkkaan määritelty oikea vastaanottaja.

Sama kokemus sähköpostin hallinnasta on myös **Wienin** kaupungissa, jossa samoin on kehitetty sähköpostipalautetta lomakkeilla; kaupungille voi ilmoittaa erilaisista vioista, puutteista ja toiveista lomakkeilla, jotka ohjataan suoraan oikeaan sähköpostiin (www.magwien.gv.at).

Eräät johtavat poliitikot ovat valjastaneet joukon avustajia hoitamaan sähköpostikirjeenvaihtoaan ja verkkokeskusteluaan, mm. Britannian pääministeri Tony Blair (www.number-10.gov.uk). Verkkokeskusteluun on Britanniassa liitetty myös hallituksen virallinen vastaus.

Britanniassa julkisen hallinnon lausuntovaiheen asiat on koottu samaan portaaliin, jossa voi etsiä tiettyä aihepiiriä tai maantieteellistä aluetta käsitteleviä valmisteltavia asioita ja esittää niistä mielipiteensä verkkolomakkeella, joka ohjautuu oikeaan paikkaan (www.ukonline.gov.uk).

Skotlannin julkisen hallinnon kansalaisten kuulemiseen on vastaavanlainen verkkoväline (www.e-consultant.org.uk/). Lisäksi on vetoomuspalvelu, johon voi jättää kansalaisadressin muiden allekirjoitettavaksi, ja jossa voi allekirjoittaa sähköisesti muiden tekemiä vetoomuksia (www.e-petitioner.org.uk/).

Ruotsalainen kunta **Bollnäs** välittää kaikki kunnanvaltuuston kokoukset radiossa sekä Internetissä videokuvan ja äänen kera. Kuntalaiset voivat lähettää kokouksen aikana kysymyksiä ja mielipiteitä, joihin kokouksessa otetaan kantaa (www.bollanas.se → kommun → BollnäsDialogen).

Amsterdam on ollut ensimmäisten kaupunkien joukossa viemässä kaupunkisuunnittelua verkkoon. Jo keväällä 1997 asukkaat saivat äänestää uuden kaupunginosan suunnitelmista Internetissä ja televisiossa esitetyn 3D-mallin perusteella. Brittiläisen InteSys Ltd:n vetämänä on syksyllä 2002 käynnistynyt laaja EU-hanke, jossa kehitetään välineitä kaupunkien suunnittelun havainnollistamiseksi 3D-mallien avulla Internetissä. Tampere on ilmoittautunut tähän hankkeeseen mukaan kohdekaupunkina (ks. www.invirtuo.com/).

Torino on kehittänyt sähköistä hallintoa ja verkkodemokratiaa varten henkilökortin (www.torinofacile.it/it/) ja **Milano** on varannut sähköpostiosoitteet kaikille asukkaalleen. **Modena** esittelee valmisteltavat asiat kaupungin kartan avulla (<http://sit.comune.modena.it/>).

Belgian **Antwerpen** ensimmäisten kaupunkien joukossa luonut avoimen asianhallintajärjestelmän, jossa asukkaat voivat seurata ja kommentoida päätöksentekoa.

Tanskan Pohjois-Jyllandin maakunnassa on asukkaiden ja poliitikkojen yhteinen keskusteluareena (www.nordpol.dk/english), jossa myös poliittiset ryhmät voivat esittäytyä ja jossa aktivoidaan kansalaisia ottamaan kantaa ajankohtaisiin asioihin, osallistumaan tilaisuuksiin ja äänestämään.

Päätösvalmisteluun liittyviä tiedottamisen ja kansalaisvaikuttamisen välineitä kehitetään mm. **Bolognan** vetämässä EU-hankkeessa (ks. www.edentool.org).

Sähköisiä äänestyksiä on kokeiltu eri puolilla maailmaa. **Los Angelesissa** ja **Hawajilla** saatiin myönteisiä kokemuksia uusien äänestäjäryhmien aktivoitumisesta television ja puhelimen avulla jo 1970-luvulla. Saksan **Kölnissä** äänestettiin EU-parlamenttivaalissa 1999 äänestyspaikoille tuoduilla tietokoneilla. Englannissa **Liverpoolissa** ja **Sheffieldissä** saatiin äänestysprosenttia nousemaan keväällä 2001, kun paikallisvaaleissa sallittiin kännykkä- ja Internet-äänestys äänioikeutetuille lähetettyjen salasanojen avulla. Samanlaista vaalia käytettiin Suomessa ensi kertaa **Espoon** nuorisovaltuuston vaalissa syksyllä 2001. Saksalainen **Esslingen** julistaa järjestäneensä maailman ensimmäisen laillisesti sitovan äänestyksen sähköisen henkilökortin avulla vuonna 2001, sekin nuorisovaltuuston vaalissa (www.jgrwahl.esslingen.de/english.html). Kansanäänestyksiä paljon käyttävä **Sveitsi** on käynnistänyt projektin, jossa vaiheittain on tarkoitus edetä kohti aitoa verkkovaalia vuoteen 2010 mennessä (ks. <http://e-gov.admin.ch/de/index.php>).

Sähköisiin äänestyksiin liittyy kuitenkin monia epävarmuustekijöitä:

- Jokaisen on voitava äänestää riippumattomasti omasta vapaasta tahdostaan.

- Vaalisalaisuuden täytyy säilyä kaikissa vaiheissa.
- Täytyy olla aukottomasti todistettavissa, että ääniä ei voi käsitellä jälkikäteen.
- Vain äänioikeutetut saavat äänestää ja vain kerran.
- Äänestäminen pitää tehdä mahdolliseksi kaikille äänioikeutetuille.
- Äänet ja äänioikeuden käyttö pitää voida erottaa toisistaan.
- Äänestämisestä ei saa jäädä jälkiä koneelle, tulosteeseen tms.
- Kolmannen osapuolen pitää pystyä todistamaan prosessin eheys.

EU:n IST-ohjelman puitteissa on selvitetty Internetin ja muidenkin sähköisten välineiden käyttöä vaaleissa useissa eri maissa, ja yleinen johtopäätös oli, että merkittävää äänestäjien määrän kasvua ei ole saatu aikaan. Äänestäjät kyllä ovat tyytyväisiä uudesta, helposta vaihtoehdosta, ja ääntenlaskuun saadaan helpotusta, mutta toisaalta turvallisuuskysymykset askarruttavat molemmin puolin. (ks. www.eve.cnrs.fr)

Ruotsissa **Älvsjön** aluehallinto on koonnut koko asukaskuntaa edustavan 500 hengen paneelin, jolla on käytössään tekniset välineet osallistumiseen. Puolen vuoden aikana (vuonna 2000) paneeli sai kolme kyselyä vastattavakseen. Kyselyjen vastaukset julkistettiin avoimen kansalaiskeskustelun pohjaksi, mutta myös kansalaiskeskustelusta esiin nousseita uusia kysymyksiä alistettiin paneelin vastattavaksi.

Verkkodemokratiaa ovat strategisesti suunnitelleet muiden muassa **Tukholma** ja **Bremen**. Tukholman strategian tavoitteena on lisätä asukkaiden ja päättäjien vuoropuhelua, kehittää kuntalaisten kontakteja hallintoon ja lisätä tiedon saatavuutta ja sitä kautta osallistumisen mahdollisuuksia. Kaupungin www-sivustoa halutaan kehittää kohti paikallisen keskustelun portaalia. Bremen rakentaa kattavaa hallintojärjestelmää, jonka kiinteitä osia ovat kansalaisten verkkopalvelu ja osallistuminen.

Yksi Euroopan johtavista e-kaupungeista on **Barcelona**. Se tekee paljon töitä asukkaiden osallistumisen eteen erityisesti kansalaisjärjestöjen kautta. Myös verkkopalveluissa järjestöille on oma roolinsa, omat sivunsa ja omat kannanottokanavansa.

Barcelonassa samoin kuin monissa muissa edistyneissä e-kaupungissa on panostettu myös kuntalaisten koulutukseen ja verkkopalvelujen saatavuuteen. **Bologna** on rakentanut avoimien nettikahviloiden ja koulutuspuisteiden verkoston, joissa erilaiset asukasryhmät pääsevät opettelemaan verkon käyttöä ja osallistumista. **Odensessa** on työttömien naisten avoimen tietotuvan avulla saavutettu merkittäviä tuloksia syrjäytymisen ehkäisyssä. **Hollantilainen** poliittisen osallistumisen keskus IPP kehittää muiden vaikuttamiskeinojen ohella verkko-osallistumista. Keskus järjestää verkkokeskusteluja, verkkoäänestyksiä, opastaa verkko-osallistumiseen ja kouluttaa uuden median käyttöön. IPP on kehittänyt mm. Suomessakin käytetyn vaalikoneen, joka auttaa äänestäjää löytämään omaan ajatusmaailmaansa sopivan puolueen ja ehdokkaan.

Kirjallisuutta:

Åke Grönlund: Eledtronic Government: Design, Applications and Management (Umeå University, 2002)

Stephen Coleman & John Götze: Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation (Hansard Society 2001)

Ehdotuksia osallistumisen kehittämiseksi sähköisen viestinnän avulla

Oleellisia kysymyksiä ovat:

- Onko osallistuminen itsetarkoitus vai lähtee se liikelle tarpeesta saada tietää kuntalaisten mielipide päätöksenteon pohjaksi?
- Osallistumiselle pitää antaa tarpeellinen käyttövoima lupauksella ja näytöllä siitä, että mielipiteet otetaan tietyllä tavalla huomioon.
- Internetin, matkapuhelimen ja digi-tv:n käytössä on huomioitava välineiden rajoittunut käyttäjäkunta.
- Sähköisten kyselyjen tuloksia huomioitaessa on otettava huomioon verkon avoimuus ja tuloksen manipuloinnin mahdollisuus, ja näitä on tärkeissä asioissa korjattava tunnistautumisen avulla – osallistumista ei kuitenkaan pidä tehdä liian vaikeaksi.

1. Sähköpostipalautteen järjestäminen

Kaupungin www-sivuilla järjestetään sähköpostin lähettäminen palautelomakkeilla asiakokonaisuuksittain. Lomakkeet otetaan vastaan asianomaisissa palvelupisteissä, ja vastaanottaja veloitetaan lähettämään vastaus palautteeseen viipymättä. Sellaisia sähköpostiosoitteita ei julkaista, joista ei voida luvata vastausta. Viran- tai toimenhaltija tarvitsee esimiehen luvan olla käsittelemättä kansalaispostia.

2. Asiakirja- ym. materiaalin työstäminen verkkoon

Esityslistojen kieliasua ja rakennetta yksinkertaistetaan. Verkossa julkaistaan lyhyet tiivistelmät kunkin asian vaikutuksista kaupunkilaisten elämään. Havainnollistettavissa asioissa julkaistaan myös kuvia, karttoja ym.

3. Valmistelufoorumi, avoin dokumenttien hallinta

Ensi vaiheessa lautakuntien sihteerit tai tiedotusvastaavat tekevät tiivistelmän kunkin esityslistan tärkeimmän asian kaupungin etusivulle, kun lista julkaistaan. Asiasta tehdyn tiivistelmän yhteydessä on palautelomake, joka ohjataan asian valmistelijalle, esittelijälle ja lautakunnan jäsenille. Edelleen kaupunginhallitukselle tai valtuustolle menevä asia siirtyy keskustelusivuille, kunnes asia on päätetty.

Toisessa vaiheessa merkittävien asioiden valmistelijat tuottavat tietopaketin asiasta verkkoon jo ennen esityslistavaihetta. Keskustelua, asian valmistelua ja materiaalin tuotantoa jatketaan avoimesti virkamiesten, kuntalaisten ja luottamushenkilöiden kesken.

Kolmannessa vaiheessa valmisteludokumenttien hallinta on yhteisessä, www-selainpohjaisessa järjestelmässä, josta tarpeelliset osat ovat avoimesti kuntalaisten saatavilla verkon kautta. Valmisteluvaiheista ja dokumenttien valmistumisesta verkkoon viestitetään sähköpostilla eri aihepiirien tai asuinalueiden tiedot tilanneille kuntalaisille.

4. Keskustelun aktivointi, luottamushenkilöiden rooli

Kaupungin keskustelusivuilla reagoidaan entistä herkemmin ajankohtaisiin keskusteluaiheisiin ja nostetaan esiin kuntalaisten ehdottamia aiheita. Uusista keskustelunavauksista ja mielipiteistä viestitetään sähköpostilla kaikille, joita asia koskee tai jotka ovat ilmoittautuneet palveluun. Luottamushenkilöiden panosta keskustelussa korostetaan. Johtavien virka- ja luottamushenkilöiden osallistumiseen järjestetään apuvoimia.

5. Lausunto- ja vetoomussivusto

Nähtävillä, mielipide- ja lausuntokierroksella olevat asiat kootaan yhdelle www-sivulle (sen lisäksi, että ne ovat kunkin yksikön omilla sivuilla näkyvästi). Jokaiselle asialle on palautelomake, johon edellytetään henkilötietoja. Palaute liitetään asian viralliseen käsittelyyn.

Kuntalaisille tarjotaan myös mahdollisuus lähettää kaupungille kansalaisaddressi sähköisesti. Vetoomuksen voi jättää verkkoon muiden allekirjoitettavaksi. Allekirjoittajien täytyy jättää myös henkilötietonsa. Jos vetoomuksen tarkoituksena on neuvoa-antavan kansanäänestyksen alulle paneminen ja sen edellytykset täyttyvät, hyväksytään sähköinen vetoomus ja allekirjoitukset ilman virallisia allekirjoituksia. HST- ja eTampere-kortin avulla allekirjoitetuille vetoomuksille laaditaan omat säännöt, jotka ovat hallintoa tiukemmin sitovat.

6. Verkkokyselyjärjestelmä

Verkossa julkaistaville kyselyille järjestetään yhteinen koordinointi, jonka tarkoituksena on välttää päällekkäisyyttä ja optimoida kyselyjen useus. Kyselyjä pidetään hyvin esillä kaupungin sivuilla ja niitä mainostetaan muilla välineillä. Nettipisteitä käytetään aktiivisesti kyselyjen markkinoimiseen.

Kyselyjärjestelmään luodaan pelisäännöt: avoimella verkkolomakkeella on erilainen sitovuustaso kuin tunnistautumista edellyttävällä kyselyllä. Vastausten määrä vaikuttaa myös tuloksen huomioimiseen. Joka tapauksessa jokaisen kyselyn julkaisemiseen liittyy sitoumus tuloksen vaikutuksista.

Kyselyihin luodaan vaivaton tulosten analysointimenettely, jotta tulokset voidaan julkaista välittömästi kyselyn päätyttyä. Myös tuloksen aiheuttamista toimenpiteistä tiedotetaan aktiivisesti; jokaisen kyselyn perusrakenteeseen kuuluvat pakollisina linkit tuloksiin ja toimenpiteisiin.

7. Kuntalaisten ja luottamushenkilöiden koulutus, nettipisteet ja omat välineet

Kuntalaisten tietokoneen ja Internetin käytön koulutusta tehostetaan edelleen. Siinä painotetaan myös kunnallishallinnon ja verkkodemokratian opettelua. Luottamushenkilökoulutukseen liitetään vastaavaa koulutusta. Kouluissa laajennetaan osallistumisen oppimisympäristön käyttöä.

Julkisten nettipisteiden verkostoa laajennetaan edelleen. Yhteistyöllä lisätään nettipisteitä myös muissa kuin kaupungin tiloissa. Luottamushenkilöiden tietoteknistä varustusta laajennetaan edelleen.

8. Kansalaisraati, alueellinen paneeli

Eri teemojen ja alueellisten asioiden ympärille kootaan kansalaisraateja ja –paneeleja, joiden työssä kehitetään sähköisen viestinnän käyttöä. Rajoitetun paneelin käyttöön kustannetaan välineet ja koulutus, jotta paneeliin saadaan kattavuutta.

Internetin käyttäjistä kootaan laaja palauteryhmä, jolle lähetetään pikakysymyksiä vastattavaksi ajankohtaisista asioista. Kyselyjä voidaan täydentää puhelinhaastatteluilla tai niihin voidaan liittää kertoimia ikä- ja ammattijakauman oikaisemiseksi.

9. Valtuuston kokousten vuorovaikutteisuus

Valtuuston kokoukset ovat avoimia yleisölle, joten niitä voidaan eri tavoin välittää myös Internetin kautta. Kokousten ja asioiden esittämiseen verkossa etsitään mielenkiintoisia muotoja esimerkiksi äänestyksistä raportoimalla. Kunkin kokouksen tärkein asia voidaan myös "alistaa" verkkoäänestykseen ja raportoida tulos valtuustolle vielä kokouksen kuluessa.

10. eKortin käyttö äänestyksiin

Jo vuonna 2003 Tampereella on noin 5000 henkilökohtaisen varmenteen sisältävää älykorttia koekäytössä. Kokeilun perusteella tehdään päätöksiä vastaavien korttien ulottamisesta kaikkien Tampereen seudun asukkaiden saataville. Korttia voidaan käyttää mm. luotettavaa tunnistamista edellyttävään viralliseen asiointiin ja verkkoäänestyksiin. Äänestykset voidaan myös kohdistaa esim. opiskelijoihin, tiettyyn ikäryhmään, tamperelaisiin tai koko seutukunnan asukkaisiin. Täydentävänä tunnistusmenetelmänä voidaan käyttää esim. Postin ilmaisia tunnuksia.

Vuoden 2003 opiskelijapilotin aikana järjestetään eKorttia edellyttävä verkkokysely opiskelijoille.

11. Karttapalvelun kehittäminen

Kaupunkiseudun karttojen käyttöä eri tarkoituksiin verkossa kehitetään. Kartoilla voidaan myös esittää eri alueilla menossa olevia suunnitelmia ja pyytää niihin kommentteja.

12. Kaupunkisuunnittelun vuorovaikutteisuus

Kaupunkisuunnittelupelin ja nähtävillä olevien kaavojen kehittelyä jatketaan. Ratinan alueen suunnittelussa kehitetään kolmiulotteista ja interaktiivista esitystapaa tietoverkossa. Seurataan tiiviisti kansainvälistä kehityshanketta (CAST) ja pyritään soveltamaan siellä valmistuva työkalu Tampereen järjestelmiin.

13. Yhdistykset, kaupunginosat, nuorisofoorumi

Yhdistysten verkkoon pääsyä ja verkkojulkisuutta tuetaan. Tampereen yliopiston Mansetori-yhteistyötä kaupunginosien asukasyhdistyksiin laajennetaan muihinkin kohderyhmiin. Nuorisofoorumin toimintaa tuetaan ja kehitetään erityisesti verkko-osallistumisen alalla.

14. Uusia virikkeitä: verkkokameran käyttö ym.

Säännöllisten kyselyjen, keskustelujen ja konsultaatioiden ohella julkaistaan uusia, innovatiivisia sähköisen viestinnän sovelluksia, jotka saavat kuntalaiset kiinnostumaan yhteisistä ja ajankohtaisista asioista. Esimerkiksi verkkokameroiden ja matkapuhelimien käyttöä kehitetään monipuolisesti. Kuntalaisten aloitteita, kyselytunteja ja muuta omaa julkisuutta verkossa tuetaan.

15. Kunnallisvaalit 2004

Vuoden 2004 kunnallisvaaleihin valmistellaan Internetin, matkapuhelimen ja digi-tv:n käyttöä.