

Virkamiesten asennoituminen verkko-osallistumista kohtaan

Janne Matikainen, Karoliina Talvitie-Lamberg & Heikki Kunnas¹

ABSTRACT

The aim of this article is to study empirically the attitudes of public servants' to e-participation. There is obvious lack in research of governmental actors attitudes towards ICT enhanced participation. Especially this lack concerns public servants attitudes. This article contributes to this gap. This research opens up a new approach when enhancing productive political dialogue between civil servants and citizens.

The method of the research is traditional attitude research method with five-scale questionnaire. The study implemented with web-questionnaire. There are 1658 respondents in all. The Statistical methods are crosstabs made by single variables or sum variables.

In detail, there are five research questions. How do public servants understand internet as a platform of communication and of e-participation? How do public servants stand with citizens? How do public servants understand the relationship between the citizens and administration? How do public servants understand administrative organization as a promoter of e-participation? In which ways do public servants actually use internet (by mode and quantity)?

The study revealed that the attitudes towards citizens and citizens e-participation are positively valued. However, interesting differences did arise between the ages,

professions and gender: the citizen participation was most positively valued by women, persons working in tasks of assistance or expert and by older age groups. Most negatively the citizen participation was valued by the management and by younger age groups. The other surprising outcome was the civil servants opinion concerning their relationship with the citizens: they felt that there is a remarkable gap between the citizens and administration.

JOHDANTO

Kansalaisten poliittinen passiivisuus ja päätöksentekoprosesseista vieraantuminen on yleinen huoli ja e-osallistumistutkimuksen (eParticipation) lähtökohta. E-osallistumistutkimus² on voimakkaasti kasvava ala ja käytännön tason projekteja ja erilaisia kansalaisvaikuttamisohjelmia on käynnissä lukemattomia niin Suomessa kuin muualla Euroopassa.

Monitieteisen e-osallistumistutkimuksen taustalla on yksi yhteinen ongelma: Kuinka tieto- ja viestintäteknologian avulla voidaan helpottaa kansalaisten osallistumista demokraattisen päätöksentekoon. Taustalla on ajatus osallistuvan demokratian paremmuudesta; kansalaisten osallistuminen nähdään avaimena hyvään päätöksentekoon. (Jensen 2003, 2; kts. esim. www.britishcouncil.de/e/society/e_participation.htm).

Koska internet on perustaltaan kaksisuuntainen, interaktiivinen media, on sen ymmärretty

mahdollistavan myös kansalaisten ja poliittisten toimijoiden välisen dialogin. (Roberts 2004; Garlitz&Gunn 2003). Toiveita interaktiivisen median poliittista dialogia edistävästä piirteistä on myös nähtävillä esimerkiksi hallituksen Arjen tietoyhteiskuntaohjelmassa³.

Esteitä tämän dialogisuuden synnylle on kuitenkin useita. Perinteisesti ongelmaa tarkastellaan epätasa-arvon näkökulmasta. Kansalaisten mahdollisuudet käyttää näitä uusia viestintäteknologioita ovat lähtökohtaisesti epätasa-arvoiset, syinä erilaiset tiedolliset, taidolliset ja taloudelliset syyt. E-osallistumispalvelun käyttäjän prototyyppi on sanottu olevan noin 40-vuotias koulutettu mies (Holman 2005, 10; Jensen 2003, 44). (Beynon-Davies, Owens & Williams 2004; Hill 2003, 3). Tietotekniikan käyttömahdollisuuksien tasa-arvoistamisesta onkin aletta puhua valtaistamisena tai voimaantumisenä (empowerment) (Ahmed 2006, 2). Tausta-ajatuksena siis on, että ihmiset haluavat osallistua tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntäen, mikäli vain perusedellytykset ovat kunnossa.

Toisaalta tätä produktiivisen dialogin syntymistä vaikeuttaa epäsuhtainen informaation jakautuminen. Poliittisilla päätöksentekijöillä ja kansalaisilla on luonteeltaan erilaista informaatiota, joita on vaikeaa saattaa keskustelemaan keskenään. Ongelma siis ei aina ole informaation puuttuminen kummallakaan tasolla, vaan pikemminkin se, että sitä on liikaa ja/tai se on luonteeltaan erilaista. Kansalaisilta tulevan informaation määrä on ajan-kohtainen ongelma usealla hallinnon alalla. Informaatioryöppyä ei pystytä käsittelemään millään produktiivisella tavalla (Holman 2005, 18). Sama pätee myös meille "kansalaisille" suunnattuihin yksisuuntaisiin tiedotuskanaviin.

Yhteiskunnallista verkko-osallistumista tarkastellaankin usein verkkopalvelujen tuottamisen ja sitä kautta muotoutuvan käyttäjäposition ja informaatiovirran kautta. Puhutaan ylhäältä-alaspäin tarjotun informaation palveluista (esim. Otakantaa.fi, Hämeenlinnan verkkovaltuusto) ja toisaalta alhaalta ylöspäin suuntautuvista ruohonjuuritason kansalaisvaikuttamisprojekteista (esim. Mansetori, Vaikuttamo).⁴ Tämä kansalais-tason informaatio käsitetään usein alhaalta ylöspäin suuntautuvaksi ruohonjuuritason tiedoksi.

Monet valtakunnalliset ja kunnallistason e-osallistumisprojektit on rakennettu ylhäältä alaspäin tarjotun informaatioajatuksen varaan. Kansalaisten osallistumisen on ajateltu automaatti-

sesti paranevan tarjoamalla riittävästi tietoa päätöksenteosta. Näin ei kuitenkaan välttämättä tapahdu (Holman 2005, 19). Kansalaisten palvelun käyttäminen tai käyttämättä jättäminen on usein ajateltu vain käytettävyysongelmana (Heikkilä & Lehtonen 2004, 243). Ajatuksena siis on, että palvelun (tekninen) toimivuus takaa myös käyttöhalukkuuden. Näin kansalaisosallistuminen loppujen lopuksi redusoituu asiakkuudeksi. Mielenkiintoista onkin, että edelleen hallituksen uudessa Arjen tietoyhteiskuntaohjelmassa puhutaan kansalaisosallistumisesta nimenomaan asiakkuutena.

2000-luvun molemmin puolin suunnattiin huomio ruohonjuuritason kansalaisosallistuttamiseen erilaisten pilottiprojektien muodossa. Tausta-ajatuksena on ollut, että kansalaiset voivat olla mukana aktiivisesti muokkaamassa politiikkaa. Useimmiten nämä projektit ovat paikallisia ja liittyvät kaupunkisuunnitteluun ja kaupunkiosavaiuttamiseen. E-osallistumisessa onkin alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota tällaiseen mikropoliittiseen, ruohonjuuritason dialogiin. (Martin 2006, 1; Rose&al. 2007, 5). Tehokkaat osallistumisen muodot saattavatkin löytyä mikropoliittisen dialogin tasolta (kts. Couldry 2004; Becker 2001; Schuler 2001). Esimerkiksi uudet sosiaalisen median palvelut voivat olla osaltaan muokkaamassa osallistuvampaa kansalaisvaikuttamisen kulttuuria. Tällä hetkellä käynnissä on paljon mielenkiintoisia projekteja, esimerkiksi ns. wikipuolueen perustaminen

Sekä ylhäältäpäin tuotetut yksisuuntaiset e-osallistumispalvelut että alhaalta ylöspäin rakennetut kansalaisvaikuttamisprojektit eivät kuitenkaan ole yksiselitteisesti pystyneet ratkaisemaan e-osallistumisproblematiikkaa. Myös YK:n eGovernment (2008) selvityksen mukaan e-osallistumismahdollisuudet Suomessa ovat lähes olemattomat. Se kertoo selvästi tarpeesta selvittää e-osallistumisen ongelmakohtia.

Onkin ymmärrettävä, että mielekäs osallistuminen ja keskusteluyhteys eivät synny ilman aktiivisia osapuolia (Roeder, Poppenborg, Michaelis, Märker & Salz 2005, 50). Dialogin produktiivisuus ja aidot vaikutukset poliittiseen päätöksentekoon jäävät toteutumatta, mikäli asiaa lähestytään vain kansalaisvaikuttamisen näkökulmasta. Osallistuminen on aina myös osallistumista johonkin; tässä tapauksessa poliittiseen päätöksentekoprosessiin. Pelkkä osallisuus ei siis pitkälle riitä, pitäisi pystyä myös näkemään oman osallistumi-

sen vaikutukset koko prosessiin. Pitkään on keskitytty selvittämään mitä kansalaiset (asiakkaina) erilaisissa pilottiprojekteissa poliittiselta osallistumiseltaan toivovat. Tämän dialogin toinen osapuoli, hallinnon virkamiehet, on lähes tyystin unohtettu. Heidän osallistumisensa on oletettu tapahtuvan automaattisesti. Heidän asenteitaan ja ylipäänsä halukkuuttaan e-osallistumiseen ei ole Suomessa aiemmin selvitetty. Tämä tutkimus on päänavaus tällaiselle keskustelulle. Selvittämällä virkamiesten asennoitumista verkko-osallistumiseen, pystytään osaltaan paremmin ymmärtämään minkälaista e-osallistumista ja sitä kautta produktiivista poliittista dialogia Suomessa voisi ja pitäisi tulevaisuudessa suunnitella.

TUTKIMUSASETELMA JA -KYSYMYKSET

Tutkimuksen tavoitteena on hakea vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miten virkamiehet suhtautuvat verkkoon viestintä- ja osallistumisvälineenä?
- Miten virkamiehet suhtautuvat kansalaisiin?
- Millaisena virkamiehet näkevät kansalaisten ja hallinnon välisen suhteen?
- Miten virkamiehet suhtautuvat hallinto-organisaatioihin verkko-osallistumisen järjestäjinä?
- Miten virkamiehet käyttävät verkkoa?

Tutkimuksen kokonaisuutta voidaan hahmottaa seuraavan kuvion avulla, joka kuvaa hallinnon ja kansalaisten välistä suhdetta ja internetin käyttöä. Esitetyt neljä tekijää voidaan nähdä hallinnon ja virkamiesten vuorovaikutuksen osateki-

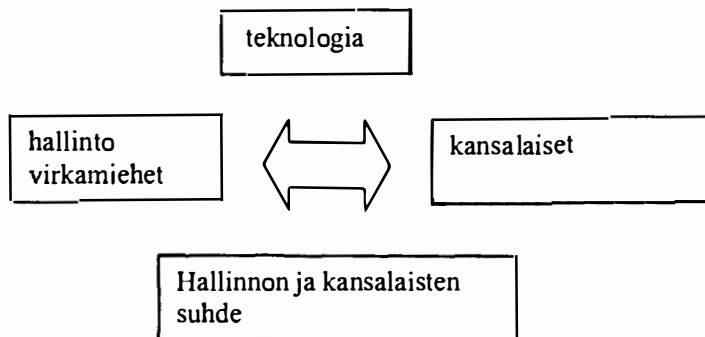
jöinä. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan näihin neljään tekijään liittyviä asenteita.

Kyse ei ole pelkästään teknologiasta vaan kokonaisvaltaisemmin hallinnon ja kansalaisten välisestä suhteesta.

ASENTEIDEN TUTKIMINEN

Asenteiden tutkimuksessa on syytä lähteä liikkeelle käsitelmärittelystä, koska asenne on hyvin yleinen käsite niin tutkimuksellisesti kuin arkisessa kielenkäytössä. Vuonna 1972 oli löydettävissä 500 erilaista asenteen määritelmää (McGuire 1985, 239). Onkin selvää, että asenteiden määritelmien lukuisuuden vuoksi on tyydyttävä muutamaan esimerkkimääritelmään. Tavallisesti määritelmät korostavat jonkin kohteen arviointia ja arvottamista. Perinteisesti asenne on määriteltä yksilön myönteiseksi tai kielteiseksi suhtautumistavaksi, joka koostuu kolmesta komponentista (Rainio & Helkama 1974, 117): (1.) kognitiivisesta, (2.) affektiivisesta ja (3.) toiminnallisesta. Eagly & Chaiken (1993, 1) puolestaan määrittelevät asenteen "psykologiseksi tendenssiksi, joka ilmaistaan, kun jotain kokonaisuutta arvioidaan myönteisesti tai kielteisesti". McGuire (1985, 239) luonnehtii asenteita responsseiksi, joissa kohteita asetetaan arvioinnin ulottuvuudelle.

Useimpia asennemääritelmiä yhdistää kohteellisuus ja arvottavuus (vrt. Vesala & Rantanen 1999, 10-11). Asenne suuntautuu jonkin kohteen (ilmiöt, asiat, ihmiset, organisaatiot tms.) arvioimiseen. Toinen asenneteorioiden yhdistävä piirre on arvottavuus. Tavallisesti kohdetta arvotetaan ulottuvuudella positiivinen-negatiivinen.



Kuvio 1: Tutkimuksen viitekehys.

Monet sosiaalipsykologit pitävät tätä arvottavaa näkökulmaa asenteen tärkeimpänä ominaisuutena (Billig 1996; McGuire 1985).

Keskeinen ongelma asennetutkimuksessa on ollut asenteen ja käyttäytymisen välinen yhteys (Billig 1993; Potter 1996). Käyttäytymistä on yritetty liittää asenteeseen monella tavalla. Tunnetuin lienee Fisbeinin ja Ajzenin (1975) malli, jossa asenne on yksi käyttäytymistä säätelevä tekijä. Asenteen ja käyttäytymisen välinen suhde on kuitenkin jäänyt epäselväksi. Asenteen ja käyttäytymisen välistä suhdetta on yritetty selittää Fisbeinin ja Ajzenin mallin lisäksi monilla tavoilla, mutta tulokset eivät yleisellä tasolla ole olleet juurikaan parempia (Eagly & Chaiken 1993). Eri tilanteet ylittävää yhtäpitävyyttä asenteiden ja käyttäytymisen välillä ei välttämättä voida edes olettaa (Fazio & Zanna 1981, 197). Tietyistä asenteista ei siis voida vetää suoraa johtopäätöstä käyttäytymisen tai toiminnan suhteen. Jokin asenne ei suoraan ennusta vastaavaa käyttäytymistä.

Perinteisesti asenteita on tutkittu kyselylomakkeilla, joissa on viisiportainen asteikko eli ns. Liket-asteikko. Asenteiden mittaamiseen liittyy kuitenkin monia ongelmia (ks. esim. Potter 1996, Potter & Wetherell 1987). Asennemittareissa oleville käsitteille annetaan erilaisia merkityksiä. Vastaajat eivät todennäköisesti tulkitse esimerkiksi "pakolaista", "ulkomaalaista" tai "luonnonsuojelua" samalla tavalla. Vastaukset eivät välttämättä asetu tutkijan asettamiin luokkiin, kuten Likert-asteikolle. Kolmas ja edellisiin liittyvä ongelma on se, miten tiettyihin luokkiin pakotetuista vastauksista voidaan muotoilla asenne. Asenteet eivät välttämättä ole yhtä yhdenmukaisia kuin asteikot.

Esitetystä kriittistä johtuen asenteiden tutkimukseen on ehdotettu laadullisia menetelmiä (Vesala & Rantanen 2007). Tässä tutkimuksessa kuitenkin päädyttiin määrälliseen tutkimusmenetelmään kolmesta syystä. Ensinnäkin kohdejoukko on suuri ja kyselyyn haluttiin kohtalaisen paljon vastaajia. Toiseksi aikataulu oli tiivis ja määrällinen tutkimusmenetelmä oli mahdollista toteuttaa nopeasti. Erityisesti aineiston keruu verkkolomakkeella oli nopeaa. Kolmanneksi on muistettava, että määrällinen tutkimusote on edelleen pätevä tapa tehdä tutkimusta, joskin on tärkeää pitää mielessä siihen liittyvät rajoitukset.

TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA VASTAAJAT

Tutkimuksen aluksi tehtiin fokusryhmähaastattelu, jonka tavoitteena oli avata kansalaisosallistumisen problematiikkaa virkamiesten näkökulmasta. Haastattelun tarkoituksena oli pohjustaa lomakkeen tekemistä. Haastatteluun osallistui kuusi virkamiestä eri ministeriöistä. Haastattelu jäsenyi kuvion yksi pohjalta ja teemat noudattivat kuvion pohjalta luotua teemalistaa. Toki haastattelutilannetta hyödynnettiin joustavasti, jotta erilaiset asiat ja näkökulmat tulisivat esille. Haastattelu nauhoitettiin, minkä pohjalta tehtiin kyselylomake.

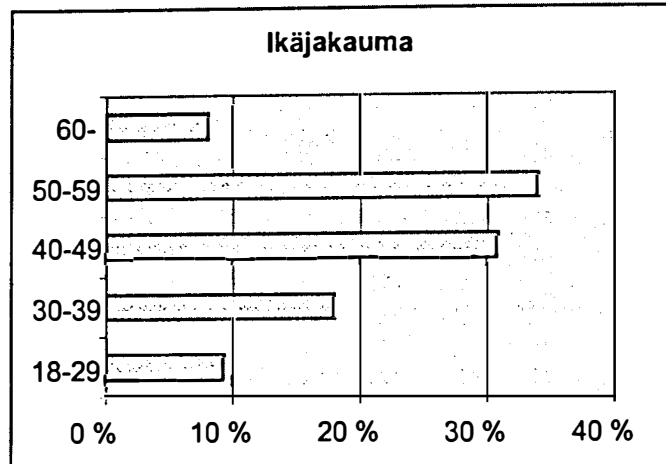
Kyselylomake laitettiin usean arviointikierroksen jälkeen verkkoon Webropol-kyselytyökalulla. Kysely suoritettiin 26.10-9.11.2007 välisenä aikana. Vastauksia kertyi kaikkiaan 1658, mitä voidaan pitää varsin hyvänä määränä. Kyselyssä ei käytetty otantamenetelmiä, vaan kyselystä tiedotettiin mahdollisimman hyvin ministeriöiden sähköisten kanavien, lähinnä sähköpostin ja intranetin, kautta. Vastaajajoukko saattaa siis olla valikoitunut.

Kyselyyn vastanneista 64 % (n=1047) oli naisia ja miehiä 36 % (n=594). Ikäjakauma on esitetty kuviossa kaksi.

Vastaajien ikä painottui välille 40-59 (65%), mikä vastaa melko hyvin virkamiesten yleistä ikäjakaumaa, joskin tässä tutkimuksessa hieman painottui vanhemmat ikäluokat (vrt. Valtion työmarkkinalaitos 2006).

Vastaajat jakautuivat hyvinkin epätasaisesti eri ministeriöiden kesken. Yliedustettuna oli oikeusministeriö, jonka osuus vastaajista on 63,4 %. Tämä johtunee siitä, että käytössä oli hyvät väylät tavoittaa oikeusministeriön henkilöstö, mm. suorien sähköpostiliitojen avulla. Osassa ministeriöissä asiasta tiedotettiin vain intrassa, mikä oletettavasti vähensi vastaamista. Vähiten vastauksia tuli puolustusministeriöstä, vain yksi. Hyvä määrä vastauksia tuli sisäasiainministeriöstä (99 kpl), maa- ja metsätalousministeriöstä (164 kpl), kauppa- ja teollisuusministeriöstä (63 kpl), työministeriöstä (101 kpl) sekä ympäristöministeriöstä (84 kpl). Epätasaisesta jakautumisesta huolimatta vastaukset edustanevat kohtuullisesti koko virkamieskuntaa, joskin on pidettävä mielessä, että muista kuin oikeusministeriöstä vastaajiksi saattoivat valikoitua ne, jotka ovat kiinnostuneita verkko-osallistumisesta.

Epätasaisista jakaumista voidaan kontrolloida



Kuvio 2: Vastaajien ikäjakauma.

keskittymällä vastaajien asemaan organisaatiossa. Avustavien tehtävien tekijät olivat painokkaasti mukana aineistossa eli kaikkiaan 42 % vastaajista. Näistä huomattava osa oli nimenomaan oikeusministeriöstä. Kun tarkastellaan muiden kuin avustavien tehtävien tekijöitä, vastaajien määrä jakautui huomattavasti tasaisemmin eri ministeriöiden kesken. Aineisto muokattiin kolmeen ryhmään seuraavasti:

Johto (sis. ylin johto ja keskijohto): 233 vastaajaa

Asiantuntijat (sis. lainvalmistelijat/esittelijät, tutkijat, tiedottajat): 689 vastaajaa

Avustavat tehtävät: 669 vastaajaa

Vaikka kyselyssä keskityttiin ministeriöiden virkamiehiin, olivat vastaajat varsin paljon tekemisissä kansalaisten kanssa. Vastaajista noin 60 % oli kansalaisten kanssa vuorovaikutuksessa useana päivänä viikossa ja 9 % vähintään kerran viikossa. Vastaajista siis lähes 70 % oli kansalaisten kanssa tekemisissä vähintään kerran viikossa. Syynä näin tiuhaan vuorovaikutukseen on se, että vastaajia oli eniten oikeusministeriön hallinnon alalta, jolloin vastaajien joukossa oli myös alue- ja paikallistasolla toimivia virkamiehiä.

Aineiston analyysissä lähdettiin liikkeelle jakaumista, ja varsinaisina tilastomenetelminä käytettiin yksittäisten muuttujien ja summamuuttujien pohjalta tehtyjä ristiintaulukoita. Monin paikoin aineistossa oli vastaajien kesken yllättävän

vähän vaihtelua. Tuloksissa on tuotu esille vaihtelut aina kun olivat tutkimuksen kannalta olennaisia ja tilastollisesti merkitseviä.

TULOKSET

Verkon käyttö ja kansalaisvuorovaikutus

Vastaajat ilmoittavat käyttävänsä verkkoa paljon. Noin 78 % (n=1275) kertoi käyttävänsä verkkoa päivittäin työhön liittyvissä asioissa ja 18 % (n=299) useana päivänä viikossa. Lähes kaikki vastaajat siten käyttivät verkkoa vähintään useana päivänä viikossa työhön liittyvissä asioissa. Vastaajat käyttivät runsaasti sähköpostia ja internetiä yleisesti (taulukko 1).

Verkon käyttö on siis runsasta, mutta huomattava on, että varsinainen sisällöntuotanto on vähäistä. Vain 1 % (n=16) kirjoittaa usein blogiin ja noin 3 % (n=45) kirjoittaa usein keskustelupalstalle. Virkamiehet käyttävät verkkoa kuten suomalaiset muutenkin (Tilastokeskus 2007): verkosta haetaan tietoa, hoidetaan arkisia asioita ja käytetään sähköpostia, mutta verkkoon kirjoittaminen ja muu sisällöntuotanto on vähäisempää.

Vastaajista 60 % (n=971) on kansalaisten kanssa vuorovaikutuksessa useana päivänä viikossa eli melko paljon. Toisaalta 27 % (n=437) ilmoitti olevansa kansalaisten kanssa vuorovaikutuksessa muutaman kerran kuukaudessa tai harvemmin.

Kansalaisten kanssa käytävästä vuorovaikutuksesta kysyttiin avokysymyksellä, millä tavoin vastaajat ovat yhteydessä kansalaisten kanssa. Tähän vastattiin pääasiassa välineiden muodossa ja ylivoimaisesti eniten käytössä olivat puhelin ja sähköposti. Huomattavaa on, joskaan ei yllättävää, ettei kansalaisten kanssa juurikaan oltu tekemisissä verkkokeskusteluiden kautta.

Kansalaisiin asennoituminen

Kansalaisiin suhtautuminen on pääasiallisesti myönteistä. Kansalaisia pidetään paitsi asiakaina myös osallisina. Kansalaisten mielipiteillä on arvoa ja kansalaisilla on myös oikeuksia yhteydenottonsa suhteen (liite 1). Väittämien perusteella voidaan muodostaa suhtautumistapa kuvaava asenne: "Kansalaiset ovat hallinnon asiakkaita ja myös osallisia, joilla on arvoa ja oikeuksia."

Tämän osion muuttumista muodostettiin kaksi muuttujaryhmää. Ensimmäinen ryhmä kuvaa virkamiesten suhtautumista kansalaisiin. Ryhmään kuuluivat seuraavat väittämät:

- Hallinnon ja kansalaisten välille tarvitaan aitoa osallistumista, ei vain kuulemista
- Kansalaiset tulisi ottaa mukaan jo valmisteluvaiheessa
- Kansalaisten yksittäisillä mielipiteillä voi olla arvoa

Summamuuttujan jakauma on taulukossa 2.

Taulukosta voidaan päätellä, että kansalaisten osallistumiseen suhtaudutaan positiivisesti, sillä noin 86 % oli väittämien kanssa samaa mieltä (eli arvot 1-2,99). Tämä summamuuttuja voidaan tiivistää asenteeksi: "Kansalaiset tulisi ottaa enemmän mukaan valmisteluun ja päätöksentekoon."

Tämän summamuuttujan ryhmittäisissä keskiarvoissa oli merkitsevää eroa ikäryhmien, aseman ja sukupuolen välillä (taulukot 3, 4 ja 5).

Taulukoista voidaan päätellä, että mitä vanhempi vastaaja on, sitä myönteisemmin hän suhtautuu kansalaisten osallistumiseen. Erot iän suhteen ovat tilastollisesti merkitseviä. Tulosta voidaan pitää jossain määrin yllättävänä. Avustavissa tehtävissä olevat suhtautuivat kaikkein myönteisimmin ja johto puolestaan kielteisimmin.

Taulukko 1: Verkon eri muotojen käyttö työssä ja vapaa-aikana (%)

	usein	joskus	ei lainkaan
Käyttää sähköpostia	95,5	4,5	0,1
Käyttää internettiä	92,5	7,4	0,1
Käyttää intranettiä	60,7	29	10,4
Käyttää ekstranettiä	12,8	28,9	58,2
Käyttää hakukoneita	73,7	22,9	3,4
Lukee blogeja	4,6	48	47,4
Kirjoittaa blogiin	1	5,7	93,3
Lukee keskustelupalstoja	13,1	64,4	22,6
Kirjoittaa keskustelupalstoille	2,8	23	74,3
Hyödyntää wikipediaa	16,9	55,2	27,9
Hyödyntää yritysten verkkopalveluita (esim. pankki, tilaukset, varaukset, nettikauppa)	74,8	21,8	3,4

Taulukko 2: Kansalaisten osallistumista koskevan summamuuttujan jakauma.

1 - 1,99	2 - 2,99	3 - 3,99	4 - 5
37,6 %	48,6 %	11,6 %	2,2 %

Taulukko 3: Kansalaisia koskevan summamuuttujan keskiarvot iän mukaan (t-testin p-arvo 0,016, kun vertailussa vastakkain ovat 18-39-vuotiaat ja yli 39-vuotiaat).

Vastaajan ikä	Summamuuttujan keskiarvo
18-29	2,13
30-39	2,12
40-49	2,05
50-59	2,02
60-	1,96

Taulukko 4: Kansalaisia koskevan summamuuttujan keskiarvot aseman mukaan (t-testin p-arvo 0,030, kun vertailussa vastakkain ovat johto ja avustavat tehtävät).

Vastaajan asema	Summamuuttujan keskiarvo
Johto	2,14
Asiantuntijat	2,04
Avustavat tehtävät	2,02

Taulukko 5: Kansalaisia koskevan summamuuttujan keskiarvot sukupuolen mukaan (t-testin p-arvo 0,018).

Sukupuoli	Summamuuttujan keskiarvo
Nainen	2,02
Mies	2,11

Vaikka erot ovat kohtalaisen pieniä, ovat ne tilastollisesti merkitseviä. Taulukoista käy myös ilmi, että naiset suhtautuvat miehiä myönteisemmin kansalaisten osallistumiseen

Virkamiesten ja kansalaisten välillä nähdään juopa. Vastaajien mukaan kansalaisten ja hallinnon on vaikea ymmärtää toisiaan, johtuen yhtei-

sen kielen puutteesta. Kansalaiset eivät myöskään hahmota hallinnon työnjakoa, ja yhteydenotot menevät usein väärään paikkaan. Tähän teemaan liittyvistä muuttujista muodostettiin summamuuttuja, joka kuvaa, miten virkamiehet näkevät kansalaisten ja hallinnon välisen suhteen ja summamuuttuja koostuu seuraavista väittämistä:

Taulukko 6: Kansalaisten ja hallinnon välistä suhdetta koskevan summamuuttujan jakauma.

1 - 1,99	2 - 2,99	3 - 3,99	4 - 5
26,9 %	60,8 %	11,6 %	0,7 %

Taulukko 7: Kansalaisten ja hallinnon välistä kuilua koskevan summamuuttujan keskiarvot iän mukaan (t-testin p-arvo 0,007, kun vertailussa vastakkain ovat 18-39-vuotiaat ja yli 39-vuotiaat).

Vastaajan ikä	Summamuuttujan keskiarvo
18-29	2,28
30-39	2,31
40-49	2,21
50-59	2,22
60-	2,15

Taulukko 8: Kansalaisten ja hallinnon välistä kuilua koskevan summamuuttujan keskiarvot sukupuolen mukaan (t-testin p-arvo 0,001).

Sukupuoli	Summamuuttujan keskiarvo
nainen	2,20
mies	2,30

- Kansalaisten ymmärrys hallinnon valmistelun etenemisestä on puutteellista
- Hallinnon ja kansalaisten on vaikea ymmärtää toisiaan
- Kansalaisten ja hallinnon käyttämä kieli eroavat liikaa toisistaan
- Suomesta puuttuu hallinnon ja kansalaisten välinen keskustelukulttuuri
- Kansalaiset eivät hahmota hallinnon työnjakoa ja yhteydenotot menevät väärään paikkaan

Summamuuttujan jakauma on taulukossa 6.

Tässä summamuuttujassa korostui hallinnon ja kansalaisten välinen eroavuus tai niiden välillä nähtiin olevan eroja, sillä noin 88 % oli väittämien

kanssa samaa mieltä (eli arvot 1-2,99). Tästä voidaankin johtaa asenne: "Hallinnon ja kansalaisten välillä on kuilu." Kuilu viittaa tässä yhteydessä hallinnon ja kansalaisten välisiin eroihin ja kuilu-sana saattaa olla hieman kärjistetty, mutta samalla asennoitumista hyvin kuvaava ilmaisu.

Myös tämän summamuuttujan ryhmittäisissä keskiarvoissa oli merkitsevää eroa ikäryhmien, aseman ja sukupuolen kesken (taulukot 7, 8 ja 9).

Taulukoista käy ilmi, että mitä vanhempi vastaaja on, sitä suurempana hän pitää kuilua. Naiset pitävät kuilua suurempana kuin miehet. Johto puolestaan pitää kuilua pienempänä kuin asiantuntijat ja avustavissa tehtävissä olevat, joiden mielestä kuilu on suurin.

Taulukko 9: Kansalaisten ja hallinnon välistä kuilua koskevan summamuuttujan keskiarvot aseman mukaan (t-testin p-arvo 0,040, kun vertailussa vastakkain ovat johto ja avustavat tehtävät).

Vastaajan asema	Summamuuttujan keskiarvo
Johto	2,29
Asiantuntijat	2,26
Avustavat tehtävät	2,19

Taulukko 10: Verkko-osallistumista koskevan summamuuttujan jakauma.

1 - 1,99	2 - 2,99	3 - 3,99	4 - 5
21,9 %	60,0 %	15,7 %	2,4 %

Verkkoon ja verkko-osallistumiseen asennoituminen

Verkkoon suhtaudutaan hyvin myönteisesti. Verkkoa pidetään nopeana ja hyvänä viestintävälineenä, joka sopii hyvin kansalaisten kanssa vuorovaikutukseen (liite 2).

Verkko pidetään siis hyvä välineenä ja sopivana kansalaisten kanssa kommunikointiin. Asenteena tämä voidaan ilmaista seuraavasti: "Verkko on hyvä viestintäväline, myös kansalaisten kanssa."

Myös verkko-osallistumiseen suhtaudutaan hyvin myönteisesti. Verkon katsottiin lisäävän kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia ja alentavan osallistumiskynnystä. Vastaajien mukaan verkon hyödyntämiseen pitäisi panostaa entistä enemmän (liite 3).

Tähän teemaan liittyen muodostettiin summamuuttuja, johon kuului seuraavat väittämät:

- Verkko-osallistumisen välineet sopivat hyvin hallinnon ja kansalaisten vuorovaikutukseen
- Verkkokeskustelu sopii vuorovaikutukseen kansalaisten kanssa
- Kansalaisvaikuttamiseen tulisi kehittää valtionhallinnon yhteinen verkkopalvelu
- Kansalaisten ja hallinnon vuorovaikutukseen verkossa tulisi panostaa entistä enemmän
- Virkamiesten tulisi osallistua omaa valmistelutyötänsä koskeviin verkkokeskusteluihin

Summamuuttujan jakauma on seuraavanlainen (ks taulukko 10).

Suhtautuminen summamuuttujan väittämiin oli myönteistä, koska noin 82 % oli samaa mieltä. Tästä muuttujaryhmästä voidaan muodostaa seuraava asenne: "Hallinto-organisaatioiden järjestämä verkko-osallistuminen on hyödyllistä ja tärkeää."

Tämän summamuuttujan ryhmittäisissä keskiarvoissa oli hienoisia, mutta tilastotieteellisesti merkitseviä, eroja vastaajien aseman ja sukupuolen välillä (taulukot 11 ja 12).

Taulukoista on nähtävissä, että avustavien tehtävien suorittajat pitävät verkko-osallistumista kaikkein tärkeimpänä ja johto vähiten tärkeänä. Vaikka erot ovat kohtalaisen pieniä, varsinkin asiantuntijoiden ja avustavien tehtävien välillä, niin ne ovat tilastollisesti merkitseviä. Naiset suhtautuvat jälleen myönteisemmin ja ero on tilastollisesti erittäin merkitsevä.

Hallinto-organisaation nykyistä tilannetta verkko-pohjaista osallistumista järjestäjänä pidettiin jossain määrin vajavaisena. Vastaajien mukaan verkossa osallistumista ei ole huomioitu työkuvissa. Lisäksi verkko-osallistumisesta puuttuu vastaajien mukaan kokonaisstrategia. Hieman ristiriitainen tulos on, että vastaajien mukaan pitäisi kehittää sekä valtionhallinnon yhteinen kansalaisvaikuttamisen verkkopalvelu että kunkin ministeriön oma palvelu (liite 4). Väittämät osoittavat, että toimintakulttuuri ja perinteet sekä lainsäädäntö nähdään jossain määrin rajoittavina,

Taulukko 11: Verkko-osallistumisen summamuuttujan keskiarvot aseman mukaan (t-testin p-arvo johdon ja asiantuntijoiden ollessa vertailussa vastakkain on 0,023, ja johdon ja avustavien tehtävien ollessa vastakkain 0,001).

Vastaajan asema	Summamuuttujan keskiarvo
Johto	2,47
Asiantuntijat	2,36
Avustavat tehtävät	2,30

Taulukko 12: Verkko-osallistumisen summamuuttujan keskiarvot sukupuolen mukaan (t-testin p-arvo 0,000).

Sukupuoli	Summamuuttujan keskiarvo
nainen	2,31
mies	2,46

Taulukko 13: Väittämän "verkko lisää yksittäisen kansalaisen vaikutusmahdollisuuksia" vastausten jakautuminen vastaajan aseman mukaan (khi²-testin p-arvo 0,005).

Vastaajana asema	Samaa mieltä				Eri mieltä
Johto	15,2 %	58,4 %	16,0 %	9,1 %	1,3 %
Asiantuntijat	23,8 %	49,6 %	18,1 %	7,1 %	1,3 %
Avustavat tehtävät	20,9 %	44,9 %	23,1 %	9,3 %	1,8 %

mutta ei kovin vahvasti. Tästä on pääteltävissä, että vastaajien mukaan organisaation historia ja tehtävä eivät rajoita verkko-osallistumisen kehittämistä, vaan nykytilanteesta puuttuvat strategiat ja käytännöt. Asenteena ilmaistuna tämä voidaan muotoilla seuraavasti: "Verkko-osallistumisen kehittäminen vaatii yhteisiä käytäntöjä."

Verkkoa koskevissa osuudessa kolmen yksittäisen väittämän kohdalla on vastausten jakautumisessa havaittavissa kiinnostavaa eroa aseman mukaan. Seuraavissa taulukoissa (13, 14 ja 15)

on esitetty kyseisten väittämien erot vastaajien aseman mukaan jaoteltuna.

Taulukoista on nähtävissä, että johto pitää verkon mahdollistamia kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia pienempänä kuin asiantuntijat ja avustavissa tehtävissä olevat. Johdon mukaan verkko ei lisää virkamiesten valtaa, mutta lisää kansalaisten turhia yhteydenottoja. Johdon suhtautuminen on siis kielteisempää verkon suomien mahdollisuuksien suhteen.

Taulukko 14: Väittämän "kansalaisten yhteydenottojen siirto sähköiseksi lisää virkamiesten valtaa" vastausten jakautuminen vastaajan aseman mukaan (khii²-testin p-arvo 0,010).

Vastaajan asema	Samaa mieltä				Eri mieltä
Johto	1,7 %	8,6 %	34,5 %	36,6 %	18,5 %
Asiantuntijat	2,3 %	9,0 %	35,0 %	37,2 %	16,4 %
Avustavat tehtävät	4,5 %	8,6 %	41,9 %	32,8 %	12,2 %

Taulukko 15: Väittämän "sähköposti lisää kansalaisten turhia yhteydenottoja" vastausten jakautuminen vastaajan aseman mukaan (khii²-testin p-arvo 0,012).

Vastaajan asema	Samaa mieltä				Eri mieltä
Johto	19,4 %	23,3 %	24,1 %	29,7 %	3,4 %
Asiantuntijat	10,1 %	27,4 %	24,6 %	30,7 %	7,2 %
Avustavat tehtävät	11,2 %	27,1 %	26,3 %	28,3 %	7,1 %

YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tuloksista on tehtävissä asenteiden muodossa seuraavanlainen yhteenveto:

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

"Kansalaiset tulisi ottaa enemmän mukaan valmisteluun ja päätöksentekoon."

"Hallinnon ja kansalaisten välillä on kuilu."

"Verkko on hyvä viestintäväline, myös kansalaisten kanssa."

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

"Verkko-osallistumisen kehittäminen vaatii yhteisiä käytäntöjä."

Näiden tulosten valossa asennoituminen kansalaisyhteiskuntaan ja kansalaisten verkko-osallistumista kohtaan on positiivista. Ryhmien väliset erot olivat kohtalaisen pieniä, mitä voidaan pitää yllättävänä. Eroja tarkasteltiin aseman, sukupuolen ja iän mukaisesti. Eri ministeriöiden välillä ei eroja juurikaan ollut, joskin oikeusministeriön painottuminen aineistossa vaikeutti ministeriöiden erojen tutkimista. Keskeinen ero oli se, että avustavissa tehtävissä olevat ja asiantuntijat suhtautuivat johtoa myönteisemmin kansalaisten verkko-osallistumiseen. Myös naiset suhtautuivat miehiä myönteisemmin. Hiukan yllättävää oli, että vanhemmat suhtautuivat kansalaisten verkko-osallistumiseen myönteisemmin kuin nuoremmat. Korostettakoon, että monien muuttujien kohdalla eroja ei ollut, joten nämä erot koskevat vain niitä muuttujia, jotka on tuotu tässä artikkelissa esille.

Tulosten vertailu aikaisempaan tutkimukseen

on vaikeaa, koska e-osallistumistutkimuksessa virkamiesten asenteita selvittäviä tutkimuksia löytyy niukasti. Tutkijat ovat keskittyneet pohtimaan alhaalta ylöspäin suuntautuvaa osallistumista, jolloin kansalaiset on haluttu nähdä pääasiallisina toimijoina. Osallistuminen voidaan näin helposti redusoida kansalaisten asenteisiin ja heidän kykyihinsä ja halukkuuteensa käyttää tietotekniikkaa kansalaisosallistumisen areenoilla. Tällainen näkemys voi johtaa siihen, että kansalaisosallistuminen tai kansalaisosallistumattomuus voidaan paikallistaa yksilötason ongelmaksi; se keneltä puuttuu kompetenssia (tiedollisia/taidollisia/taloudellisia) käyttä e-osallistumispalveluita ei ole täysimääräinen (digitaalinen) kansalainen.

Yksi harvoja poikkeuksia on vuonna 2006 Ruotsissa toteutettu tutkimus, joka selvitti kaavoituspuolen virkamiesten e-osallistumishalukkuutta (Åström & Granberg 2007).

Myös siinä e-osallistumiseen suhtauduttiin positiivisesti. Positiivisimmin e-osallistumiseen suhtautuivat 45-55-vuotiaat miehet, tosin kovin merkittäviä eroja ei näiden muuttujien perusteella löytynyt. Tässä tutkimuksessa selvin e-osallistumismyönteisyyttä selittävät tekijät olivatkin toisaalta yksilötason korkea e-literaalitaso, eli vastaajan tietotekniikkataidot ja -tiedot sekä toisaalta institutionaaliset ja teknologiset tekijät, kuten kaupungin koko, taloustilanne, äänestysaktiivisuus sekä tietotekniikkapalvelut.

Käsillä olevan tutkimuksen kannalta mielenkiintoisin tulos on toisaalta e-literaalitason vaikutus ja toisaalta tietotekniikkapalveluiden vaikutus. Jatkossa kannattaisikin selvittää, onko suomalaisen virkamiehistön avustus- ja asiantuntijatehtävissä työskentelevien ja johtotason tehtävissä työskentelevien henkilökohtaisissa tietotekniikkataidoissa ja toisaalta tarjolla olevissa tietotekniikkapalveluissa sellaisia eroja, jotka auttaisivat selittämään myös havaittuja eroja e-osallistumisasenteissa. Tosin johtotason kielteisempi suhtautuminen e-osallistumiseen voi selittyä myös yleisemmällä tendenssillä: Vaikka e-osallistumista ja kansalaisvaikuttamista arvostetaan, halutaan kansalaiset toisaalta sulkeistaa todellisen päätöksenteon ja hallintotyön ulkopuolelle (Blaug 2002, Fung 2006).

Kiinnostavasti tässä tutkimuksessa nousivat esiin samat ongelmat kuin e-osallistumiskeskustelussa yleisemminkin (vrt. Coleman & Gøtze 2001, Westholm 2003). E-osallistuminen sinänsä

koetaan tärkeäksi asiaksi, mutta esteenä on hallinnon ja kansalaisten välinen kuilu. Poliittisen dialogin kannalta tämä kuilu näkyy yhteisen kielen ja viestintäkäytäntöjen puuttumisena sekä osallistumisen ja päätöksenteon epäonnistuneena yhteen sitomisena. Kiinnostavaa on, että nämä yleisimmän kansalaisiin liitetyt asenteet pätevät myös tämän tutkimuksen valossa suomalaisiin virkamiehiin. Voidaan siis todeta että vuorovaikutus tältä osin on keskeneräistä, tahtoa siihen kuitenkin on kaikilla osapuolilla.

Kyselystä saatujen tulosten valossa kansalaisvaikuttamisen verkkopalvelussa tulisi jatkossa panostaa kahteen asiaan. Ensinnäkin kansalaisten ja hallinnon välisiä eroja tulisi jollain keinolla lievittää ja pienentää. Olisi syytä pohtia sitä, voisiko hallinnon organisointia ja työnjakoa pyrkiä esittämään kansalaisille selvemmin, jotta kansalaisten ymmärrys hallinnosta lisääntyisi. Mikään verkkopalvelu ei tietyistikään yksistään poista hallinnon ja kansalaisten välisiä eroja, mutta verkkopalvelun avulla hallinto voidaan tuoda lähemmäksi kansalaisia. On hyvä muistaa, että niin kansalaiset kuin virkamiehet ovat aktiivisia verkon käyttäjiä, joten verkko olisi siis luonteva vuorovaikutuksen väline tai areena.

Toiseksi huomiota tulisi kiinnittää hallinto-organisaatioiden sisäisiin tekijöihin. Verkkopohjaisia kansalaisvaikuttamisen prosesseja tulisi kehittää niin, että ne tulevat osaksi organisaatioiden toimintaa ja ihmisten työtä sekä luoda konkreettisia verkko-osallistumisen menetelmiä ja ohjeita. Näiden tekijöiden pohjalta keskeiseen asemaan nousee johdon sitoutuminen ja tuki verkko-osallistumisen kehittämiseksi. Erityinen haaste näyttää olevan se, että johto suhtautui muita vastaajaryhmiä kielteisemmin kansalaisten verkko-osallistumiseen.

Yleisesti kiinnostavaa on se, että esille nousevat vahvasti organisaatiotason ilmiöt eli verkko-osallistumisessa olisi huomioitava hallinto-organisaatioiden toimintaprosessit ja -kulttuuri ja niiden kehittäminen. E-osallistumisen tutkimuksessa ei juuri ole kiinnitetty huomiota hallinto-organisaatioiden toimintakulttuuriin, mikä ainakin tämän tutkimuksen perusteella näyttäisi olevan olennainen tutkimuksen ja kehittämisen kohde.

Asenteita tutkittaessa on hyvä palauttaa mieleen se, ettei asenteista voidaan suoraan johtaa päätelmiä toiminnasta. Niinpä tässä kyselyssä saadut tulokset eivät välttämättä kuvaa suoraan sitä, miten virkamiehet toimivat kansalaisten

kanssa. Vastauksissa saattaa myös olla ns. sosiologista suotavuutta eli vastaajat ottavat huomioon yleisen mielipiteen. Toisin sanoen niin verkkoon kuin kansalaisiin tulee tänä päivänä suhtautua myönteisesti, joten myös yksittäisen vastaajan asenteet saattavat muokkautua tämän yleisen asenneilmaston mukaiseksi. Lisäksi on tärkeä muistaa, että vastaajiksi saattoi valikoitua verkkoon positiivisesti asennoituvia. Toisin sanoen vastaajat saattoivat olla ns. nettiaktiivisia, mikä saattoi hieman vääristää tuloksia. Verkkolomakkeen mahdollisesti osaltaan edisti tätä valikoitumista.

Asennetutkimuksen kannalta on tärkeää huomioida valittu kvantitatiivinen metodiikka, joka saattaa yhdenmukaistaa tai osin jopa vääristää tuloksia. Ongelma on erityisesti se, että vastaajat antavat kysytyille asioille erilaisia merkityksiä. Vuorovaikutus kansalaisten kanssa voi toiselle tarkoittaa suurisuuntaista yhteiskunnallista keskustelua, kun taas toiselle arkista vuorovaikutusta asiakaspalvelutilanteissa. Nämä erilaiset merkitykset saattavat selittää vastaajien välillä havaittuja pieniä eroja. Tästä metodisesta ongelmasta onkin luontevaa kehittää jatkotutkimusta, jossa sovellettaisiin myös kvalitatiivisia menetelmiä.

Myönteisen suhtautumisen pohjalta voidaan kysyä, odotetaanko verkkoteknologioilta ratkaisuja ongelmiin, jotka eivät ehkä ole teknologian avulla edes ratkaistavissa? Tarkoitamme näillä ongelmilla yhteiskunnallista osallistumattomuutta ja sitä, voidaanko osallistumista lisätä verkkoteknologioiden avulla. Osallistumattomuuden syyt tuskin liittyvät pelkästään välineisiin, vaan suurempiin yhteiskunnallisiin ilmiöihin, kuten syrjäytymiseen ja kiinnostuksen suuntautumisen muuhun kuin yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Verkkoon saattaa siis liittyä utooppisia odotuksia, kuten teknologioiden kohdalla on usein käynyt.⁵ Nämä odotukset saattavat osittain selittää tässä tutkimuksessa esille tullutta kohtalaisen yksimielisen myönteistä asennoitumista ja samalla vastaajaryhmien välisiä pieniä eroja.

Kansalaisten näkökulmasta kiinnostava kysymys on se, minkä tahon kanssa he ovat vuorovaikutuksessa. Tässäkin kyselyssä huomio kohdistui hallintoon. Varsinaisia päätöksentekijöitä kuitenkin ovat vaaleilla valitut poliitikot. Voidaankin kysyä, pitäisikö kansalaisosallistumisen muotoja kehittää myös poliittikkojen suuntaan?

VIITTEET

¹ Kiitos oikeusministeriön demokratian vastuualueelle tutkimuksen mahdollistamisesta.

² E-osallistuminen on osa e-demokratiakeskustelua, muita siihen liittyviä aloja ovat e-hallinto, e-äänestys ja e-konsultaatio. Macintoshin laajasti hyväksytyn näkemyksen mukaan e-osallistuminen ja e-äänestys ovat e-demokratiatutkimuksen suurimmat alakategoriat (Macintosh 2004).

³ <http://www.arjentietoyhteiskunta.fi>

⁴ Häyhtiö&Rinne (2005) jaottelevat kansalaisosallistumisen saman suuntaisesti kahteen diskurssiin; hallinnolliseen ja aktivistiseen diskurssiin.

⁵ Uuteen viestintäteknologiaan on usein liitetty utooppisia uutuuden ja muutoksen diskursseja (Carpentier and De Cleen, 2007; 7, kts. Slater 2000). Näin on käynyt myös verkko-osallistumisen suhteen. Webissä tapahtuva osallistuminen ymmärretään uudenlaisena osallistumisen muotona ja siksi jo lähtökohtaisesti paremmaksi. Tämän uuden on automaattisesti ajateltu korvaavan vanhan (=huonon) osallistumisen.

LÄHTEET

- Ahmed, Nahleen: An overview of e-participation models. Division for public administration and development management, Department of Economic and Social affairs 2006. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan023622.pdf>. Luettu 16.12.2007.
- Becker, Ted: Rating the impact of new technologies on democracy, Communications of the ACM 24(2001):44/1, s. 39-43.
- Beynon-Davies, Paul, Owens, Ian Williams, Michael D, Hill, Rebekka: Re-energising democracy? Electronic Consultation at the National Assembly for Wales, European business management school working paper. University of Wales, Swansea, 2003. <http://www.swan.ac.uk/sbe/research/working%20papers/EBMS%202003%205.pdf>. Luettu 14.12.2007.
- Billig, Michael: Studying the thinking society: social representations, rhetoric, and attitudes. In Breakwell G. M. & Canter, D.V. (eds.): Empirical Approaches to Social Representations, Clarendon Press, Oxford, 1993.
- Billig, Michael: Arguing and Thinking: A Rhetorical Approach to Social Psychology. 2nd ed. Cambridge University Press, Cambridge, 1996.
- Blaug, Ricardo: Engineering Democracy. Political Studies 50 (2002)1: s. 102-116.
- Carpentier Nico, De Cleen, Benjamin: Introduction - Blurring Participations and Convergences. In Carpentier Nico, De Cleen, Benjamin (eds.): Participation and Media Production - Critical reflections on Content Creation, Cambridge Scholars Publishing, Newcastle, 2008.
- Coleman, Stephen, & Gøtze John. : Bowling Together;

- Online Public Engagement in Policy Deliberation. Hansard Society, London, 2001.
- Couldry, Nick: The productive "consumer" and the dispersed "citizen". *International Journal of Cultural Studies*, 7(2004):1, s. 21-32.
- Eagly, Alice H. & Chaiken, Shelly: *The Psychology of Attitudes*. Harcourt Brace College Publishers, Fort Worth, 1993.
- Fazio, Russell H. & Zanna, Mark P.: Direct Experience and Attitude-Behaviour Consistency. In Berkowitz, L. (eds.) *Advances in Experimental Social Psychology*, Academic Press, New York, 1981.
- Fishbein, Martin & Ajzen, Icek: *Belief, Attitude, Intention and Behaviour: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley, Reading, MA, 1975.
- Fung, Archon: Varieties of Participation in Complex Governance. *Public Administration Review*. 66(2006): s. 66-75
- Garlitz, Robert and Gunn, Rosemary: Once in a Lifetime: Opportunities for Civic Engagement, *Information Renaissance*, 2003. http://www.inforen.org/publications/cof/cof_0210.html. Luettu 16.1.2008.
- Heikkilä, Heikki and Lehtonen, Pauliina: Social Navigation: a Tool for Citizenship. In Sirkkunen Esa, Kotilainen Sirkku (eds.). *Towards Active Citizenship on the Net. Juvenesprint*, Tampere, 2004, in <http://tampub.uta.fi> luettu 6.3.2008.
- Helkama, Klaus, Mylyniemi, Rauni & Liebkind, Karmela: *Johdatus sosiaalipsykologiaan*. Edita, Helsinki, 1998.
- Holman, JoAnne: Strength in numbers? Public participation in the media ownership proceeding at the Federal Communication Commission. Conference paper in 33 rd Telecommunications Policy research conference on Communication, Information and Internet Policy, 2005. http://www.mediaactioncenter.org/files/TPRC%206049_0.pdf, Luettu 16.1.2008
- Häyhtiö, Tapio & Rinne, Jarmo: ICT and political participation: two discourses of political citizenship. <http://www.edemokratia.uta.fi/haefile.php?f=158>, luettu 14.3.2008.
- Jensen, Jakob Lina: Virtual democratic dialogue? Bringing together citizens and politicians. *Information Polity: The international journal of Government & Democracy in the Information Age*, 8(2003): s. 29-47.
- Macintosh, Ann: Characterizing E-participation in Policy-Making. System Sciences, proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference 37, 2004. <http://ieeexplore.ieee.org/iel5/8934/28293/01265300.pdf?tp=&isnumber=&arnumber=1265300>. Luettu 15.1.2008.
- Martin, Pedro Prieto: Putting eParticipation research on the service of civil society, a discussion paper, presented in Mediterranean Conference on Information systems, Venice, Italy, 5.9.10/2006. <http://www.e-participa.org/en/resultados.htm>. Luettu 15.1.2008.
- McGuire, William J. 1985. Attitudes and Attitude Change. In Lindzey, G. & Aronson, E. (eds.) *Handbook of Social Psychology*. Volume II. Special Fields and Applications, Random House, New York, 1985.
- Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret: *Discourse and social psychology*, London, Sage, 1987.
- Potter, Jonathan: Attitudes, social representations and discursive psychology. In Wetherell, M. (eds.) *Identities, Groups and Social Issues*, Sage & The Open University, London, 1996.
- Rainio, Kullervo & Helkama Klaus: *Sosiaalipsykologian oppikirja*, Helsinki, WSOY, 1974.
- Roberts, Nancy: Public Deliberation in an Age of Direct Participation. *American Review of Public Administration*, 34(2004):4, s. 315-353.
- Roeder Stefanie, Poppenborg Annika, Michaelis Susanna, Märker Oliver, Salz Stefan René: *Public Budget Dialogue - An Innovative Approach to E-Participation*. in Böhlen, M, Gamper, J, Polasek, W, Wimmer, M.A. (eds.); *E-Government: Towards Electronic Democracy*, Springer, Berlin/Heidelberg, 2005.
- Rose, Jeremy, Grönlund, Åke, Andersen & Viborg, Kim: Introduction. In Avdic, Anders, Hedström, Karin, Rose Jeremy & Grönlund Åke (eds.) *Understanding eParticipation; eParticipation Research in Europe*. University Library, Örebro, 2007.
- Schuler, Doug: Professionals and the next culture of democracy. *Communications of the ACM* 24(2001):44/1, s. 52-57.
- Slater Don & Miller Daniel: *The Internet - An Ethnographic Approach*, Berg, New York, 2000.
- Valtion työmarkkinailaitos: *Taskutilasto marraskuussa 2005*. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/08_muut_julkaisut/20062806_Taskut/Taskutilasto_fin_06_597.pdf. Luettu 7.1.2008.
- Tilastokeskus: *Internetin käyttötarkoitukset keväällä 2007*, Helsinki 2007. http://www.stat.fi/til/sutivi/2007/sutivi_2007_09-28_tau_001.html. Luettu 17.12.07.
- UN E-Government Survey 2008, United Nations. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>. Luettu 11.3.2008.
- Vesala, Kari Mikko & Rantanen, Teemu: *Pelkkä puhe ei riitä. Maanviljelijän yrittäjäidentiteetin rakentumisen sosiaalipsykologisia ehtoja*. Yliopistopaino, Helsinki, 1999.
- Vesala, Kari Mikko & Rantanen, Teemu: *Laadullinen asennetutkimus: lähtökohtia, periaatteita, mahdollisuuksia*. Teoksessa Vesala, K.M. & Rantanen, T. (toim.) *Argumentaatio ja tulkinta. Laadullinen asennetutkimus lähestymistapana*. Gaudeamus, Helsinki, 2007.
- Westholm, Hilmar: Adaptability in online democratic engagement: A multi-channel strategy to enhance deliberative policies. *Communications*, 28(2003):2, s. 205-227.
- Åström, Joachim, Granberg Mikael: *Urban Planners, Wired for change? Understanding Elite Support for E-Participation*. *Journal of Information Technology and Politics*. 4(2007):2, s. 63-77.

Liite 1: Kansalaisiin suhtautumista koskevien väittämien jakaumia (%).

	Samaa mieltä				Eri mieltä
Kansalaisten yksittäisillä mielipiteillä voi olla arvoa	30,5	47,7	13,9	5,8	2,1
Kansalaiset ovat hallinnon asiakkaita	50,2	33	11,6	3,2	2,1
Kansalaiset tulisi nähdä myös osallisina, ei vain asiakkaina	22,9	48,8	12,2	4,3	0,9
Kansalaisella on oikeus saada tietoa siitä, mihin hänen yhteydenottonsa on johtanut	55,1	35,1	6,4	2,3	1,2

Liite 2: Verkkoon suhtautuminen osoittavien väittämien jakaumia (%).

	Samaa mieltä				Eri mieltä
Verkko on tehokas ja nopea viestintäväline	54,5	37,8	4,1	2,8	0,9
Verkkokeskustelu sopii vuorovaikutukseen kansalaisten kanssa	14,2	50,4	22,6	11	1,8
Sähköposti sopii vuorovaikutukseen kansalaisten kanssa	24,8	49,7	13,4	10,1	2

Liite 3: Verkkoon ja kansalaisosallistumiseen osoittavien väittämien jakaumia (%).

	Samaa mieltä				Eri mieltä
Verkon avulla saadaan kansalaisilta lisäideoita	20,2	58,6	16,2	4,1	0,8
Verkko lisää yksittäisen kansalaisen vaikutusmahdollisuuksia	20,9	48,7	20,1	8,7	1,5
Verkon avulla kansalaiset osallistuvat aktiivisemmin	14,3	46,5	28	9,5	1,6

Liite 4: Hallinto-organisaation suhtautuminen kansalaisosallistumisen kehittäjänä (%).

	Samaa mieltä				Eri mieltä
Kansalaisvaikuttamiseen tulisi kehittää valtionhallinnon yhteinen verkkopalvelu	15,4	43,3	30,7	8,4	2,1
Kullakin ministeriöllä pitäisi olla oma kansalaisvaikuttamisen verkkopalvelu	15,2	43,6	26,2	11,1	3,9
Verkossa osallistumista ei ole huomioitu virkamiesten työnkuivissa	30	44	22,2	2,9	0,9
Verkko-osallistumisesta puuttuu valtionhallinnon kokonaisstrategia	24,1	35,8	36,8	2,6	0,7
Toimintakulttuuri ja perinteet haittaavat verkko-osallistumista	10,7	45,9	31,2	10,6	1,6
Lainsäädäntö rajoittaa liikaa virkamiesten osallistumista verkkokeskusteluihin	3,2	18,6	56,4	17,7	4