

Artikkeli



VERTAISARVIOITU
KOLLEGIALT GRANSKAD
PEER-REVIEWED
www.tsv.fi/tunnus



Tuhoon tuomittu

Apotin kielteinen mediakertomus 2012–2021

Julkisen sektorin tietojärjestelmähankkeiden epäonnistumiset ovat nousseet merkittäväksi uutisaiheeksi viime vuosikymmenten aikana. Tutkimme tässä artikkelissa Uudenmaan alueella käyttöönotetun asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin kielteisen mediakertomuksen kehittymistä kertomuskäytäntöjen ja mallitarinoiden näkökulmasta. Tutkimus pohjautuu vuosien 2012–2021 väliseen verkkomedia-aineistoon, jonka avulla hahmotamme uudistushankkeen muodostumista julkiseksi kertomukseksi epäonnistuneesta tietojärjestelmähankinnasta. Apotin tapaustutkimuksen tarkastelu kognitiivisen kertomusteorian pohjalta nostaa esiin, kuinka tietojärjestelmä uutisoinnin kielteinen sävy rakentuu käytännössä. Artikkelissa pohditaan myös kertomusteoreettisia syitä mediakertomuksen rakentumiseen alusta saakka ennen kaikkea kriittisten ja ongelmanäkökulmaa painottavien kehystysten varaan.

AVAINSANAT: tietojärjestelmät, kertomusteoria, kertomuskäytännöt, mallitarinat

Sarastia ja Apotti ovat yrityksiä, jotka moni uutisia seurannut tunnistaa ja yhdistää julkisen sektorin tietojärjestelmä uudistusten aiheuttamiin ongelmiin. Sarastia sai vuonna 2022 kielteistä julkisuutta ennen kaikkea Helsingin kaupungin palkanmaksuongelmien vuoksi: käyttöönotettu uusi tietojärjestelmä aiheutti useiden kuukausien viivästyksiä ja merkittäviä virheitä työntekijöiden palkanmaksussa. Apotti puolestaan on Uudenmaan alueella vaiheittain vuodesta 2018 alkaen käyttöönotettu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmä, jota on seurattu mediassa tarkasti hankkeen ensivaiheista alkaen. Apotti on kerännyt huomattavan määrän kritiikkiä läpi uudistushankkeen toteutuksen, ja käyttöönottonsa jälkeen järjestelmän on esitetty vaarantavan potilasturvallisuuden terveydenhuollon tiedonkulun vaikeuksien vuoksi. Syyskuussa 2022 sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan toimitettiin yli 600 lääkärin allekirjoittama kantelu Apotti-järjestelmän ongelmista. Toukokuussa 2023 Valvira kuitenkin linjasi, että Apotti-järjestelmä täyttää asiakastietolain mukaiset olennaiset vaatimukset.

Suomalaiset julkisen sektorin tietojärjestelmät ja tietojärjestelmähankkeet ovat nousseet lähimenneisyydessä merkittäviksi uutisaiheiksi ja eritoten kielteisen mediahuomion kohteiksi. Esimerkiksi 2010-luvun taitteessa julkista mielenkiintoa kohdistui VR:n lipunmyyntijärjestelmän käyttöönoton epäonnistumiseen sekä sähköisen lääkeresepitpalvelun merkittävään myö-

hästymiseen. Samaan aikaan esille nousivat vaikeudet ulosottojärjestelmän, verotietojärjestelmän, ajoneuvorekisterijärjestelmän sekä erilaisten sosiaali- ja terveysalan järjestelmien uudistushankkeissa. Viime vuosien aikana uutisiin ovat nousseet Apotin ja Sarastian ohella niin poliisin ja turvallisuusviranomaisten myöhästyneet ja kustannusarviostaan kallistuneet Vitja- ja Kejo-järjestelmät kuin useaan kertaan kilpailutettu asetietojärjestelmä Askel.

Tietojärjestelmähankkeet ovat onnistuessaan jokseenkin kaavamaisesti eteneviä prosesseja, joissa it-järjestelmän odotuksenmukaisesti sujuva hankinta ja käyttöönotto eivät juurikaan herätä ihmisten huomiota tai mielenkiintoa. Julkisen hallinnon odotetaan ylläpitävän yhteiskunnallisen infrastruktuurin toimintaa mahdollisimman tehokkaasti, ja tietojärjestelmät tai niiden muutoshankkeet alkavatkin kerätä julkista mielenkiintoa vasta, kun niiden toteutukseen liittyy jonkinlaisia konflikteja tai ongelmia. Tietojärjestelmät ovat eräänlainen hiljainen osa julkisia palveluita ja niiden infrastruktuuria. Esimerkiksi terveyden- ja sosiaalihuollon tietojärjestelmät ovat kriittinen osa hoito- ja asiakaskokemusta, mutta järjestelmien toimissa toivotulla tavalla ne muuttuvat näkymättömiksi palasiksi toimivassa hoitojärjestelmässä.

Media on kuitenkin lähimenneisyydessä herkistynyt havaitsemaan tietojärjestelmissä ja etenkin järjestelmien uudistushankkeissa erilaisia riskejä ja ongelmatilanteita¹. Esimerkiksi Apotti-hanketta voi pitää vaikutuksiltaan ja kustannuksiltaan huomattavan suurena julkisena tietojärjestelmäuudistuksena, minkä vuoksi hanke on ollut tarkassa journalistisessa seurannassa koko toteutuksensa ajan. Julkisen mielenkiinnon taustalla ovat olleet myös aikaisempien julkisen sektorin tietojärjestelmähankkeiden kohtaamat viivästymiset ja kustannusten ylitykset. Kielteisen julkisuuden mahdollisuus on ollut myös hankkeen tiedossa, sillä jo Apotin ensimmäisessä ulkoisessa riskianalyyssissä hankkeen todennäköisimmästä riskistä todettiin seuraavaa: "[I]ehdistö hakee kriisejä mikäli hanketoimisto ei syötä oikeaa tietoa julkiseen keskusteluun" (PricewaterhouseCoopers 2012).

Monista Apottiin kohdistuneista odotuksista ja hankkeen pioneeriluontoisuudesta huolimatta hankkeen julkisuuskuva on muodostunut mediassa jo varhain kielteiseksi. Vaikka julkisiin tietojärjestelmähankkeisiin liittyvä kriittinen ja kielteinen julkisuus on tunnistettu niin kotimaisessa kuin ulkomaisessa tutkimuksessa (Ylinen ja Pekkola 2018, 4793; Valta 2013, 162), tietojärjestelmiin liittyvistä mediakertomuksista on edelleen saatavilla niukasti tutkimustietoa. Tiedollinen aukko on merkittävä, sillä esimerkiksi Apotin tapauksessa kielteisen mediahuomion voi katsoa seuranneen hanketta läpi toteutuksen. Median ylläpitämällä käsityksillä tietojärjestelmäuudistuksista on huomattavia vaikutuksia suuren yleisön ymmärrykseen hankkeiden tavoitteista ja käsityksiin niiden toteutuksen onnistumisesta, minkä lisäksi ne voivat vaikuttaa myös järjestelmää käyttävien ammattilaisten odotuksiin. Käytännössä kielteinen mediakertomus voikin merkittävästi vaikeuttaa uudistushankkeen toteutusta rapauttamalla eri sidosryhmien, kuten julkisen sektorin päättäjien, käyttöönotto-organisaatioiden ja järjestelmän loppukäyttäjien luottamusta uudistuksen onnistumiseen.

Tässä artikkelissa tarkastelemme empiirisen aineiston kautta, kuinka Apotista kehittyvä vaihteittain julkinen mediakertomus, jonka sävy on läpi hankkeen toteutuksen selkeästi kielteinen. Sovellamme kehrittelemäämme *mediakertomuksen* käsitettä ennen kaikkea uutisoinnin kokonaisuuden kognitiiviseen hahmottamiseen liittyvänä terminä. Ymmärrämme mediakertomuksen intuitiivisesti syntyväksi uutisoinnin kokonaiskuvaksi, joka kattaa periaatteessa

kaikki aihepiiriin liittyvät uutiset, mutta jolla on taipumus painottaa tiettyjä uutisteksteistä tehtyjä tulkintoja. Käsittelemme toisaalla Apotin tapauksen avulla mediakertomuksen käsitettä teorialähtöisemmästä perspektiivistä (Raipola ja Nurminen, tulossa), mutta tässä artikkelissa pureudumme aiheeseen empiirisestä ja uutisoinnin kertomuskäytäntöjä painottavasta näkökulmasta. Lähestymme Apotti-hanketta kognitiivisen narratologian eli kognitiivisen kertomusteorian teoreettisesta perspektiivistä kiinnittämällä huomiomme erilaisiin kertomuksiin ja niitä tukeviin mallitarinoinhin, joiden avulla tietojärjestelmä uudistusta on mediassa käsitelty. Tavoitteenamme on käytännön tapaustutkimuksen avulla osoittaa, kuinka julkisen sektorin tietojärjestelmähankkeen mediakertomus saa muotonsa, ja minkälaiset tapahtumien kerrotavuuteen liittyvät tekijät ohjaavat tapahtumista tehtävää kokonaistulkintaa.

Artikkelin aineistona toimii otanta Apotti-hankkeen uutisoinnista vuoden 2012 syyskuusta vuoden 2021 loppuun. Olemme keränneet, ryhmitelleet ja analysoineet kahdeksasta verkkolehdestä kaikkiaan 798 Apottiin liittyvää artikkelia, uutista ja näkökulmajuttua luodaksemme kokonaiskuvaa tavoista, joilla Uudenmaan tietojärjestelmähankkeesta kerrottiin mediassa. Aineiston alkupiste on ajoitettu ensimmäisiin kuntapäätöksiin Apottiin liittymisestä, ja sen päätepiste on vuoden 2021 lopussa, jolloin tietojärjestelmä oli otettu käyttöön lähes kaikissa suunnitelluissa kohteissa.

Apotti-tietojärjestelmähankkeen vaikeat lähtökohdat

Tietojärjestelmien uudistukset ovat tärkeitä julkisen talouden investointeja, joilla pyritään takaamaan erilaisten palveluiden tehokas toiminta, päivittämään teknisten järjestelmien toiminnalliset ominaisuudet ja minimoimaan vanhentuneista järjestelmistä koituvat kustannukset. Esimerkiksi Apotin tavoitteena on ollut alueellisesti yhtenäisen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmän luominen siten, että järjestelmä mahdollistaa laajuutensa ja siihen syötetyn rakenteisen informaation ansiosta aiempaa tehokkaamman tiedonkulun eri yksiköiden välillä. Järjestelmän on myös tarkoitus tuottaa datafikaatioon eli laajaan asiakas- ja potilasdatan keräämiseen ja sen automaattiseen käsittelyyn liittyviä uudenlaisia teknisiä hyötyjä (Grön 2019; Grön 2021). Järjestelmä esimerkiksi tarkkailee ja ohjaa lääkkeiden annostelua inhimillisten virheiden minimoimiseksi. Odotuksena on ollut, että Apotin kaltainen tietojärjestelmä voisi tulevaisuudessa yhdistellä asiakkaan eri tietoja ja ilmoittaa työntekijöille mahdollisista terveyteen tai hyvinvointiin vaikuttavista riskitekijöistä tai antaa suosituksia kerätyistä tiedoista tehdyn automatisoidun analyysin perusteella.

Apotti tarjoaa kiinnostavan tapaustutkimuskohteen julkisen sektorin tietojärjestelmiin liittyvästä uutisoinnista, sillä Apotista tuli suurena terveydenhuollon uudistushankkeena merkittävä mediahuomion kohde jo hankkeen varhaisvaiheessa. Hanketta ehdittiin arvostella liiallisesta laajuudesta, suurista kustannuksista ja erilaisista toteutuksen teknisistä yksityiskohdista jo kauan ennen järjestelmän kilpailutusta. Apotti-hankkeeseen on näin tiivistynyt lukuisia periaatteellisia kysymyksiä siitä, millaisia käytäntöjä julkisissa tietojärjestelmähankinnoissa tulisi ylipäättään suosia, millaisilta toimijoilta järjestelmät tulisi hankkia, millaisilla ratkaisuilla varmistetaan järjestelmien pysyminen teknisesti ajantasaisena ja millaisia uusia innovaatioita järjestelmät voivat synnyttää ympärilleen.

Apotti-hankkeen laajuuden vuoksi teknisenä ja taloudellisenä uhkana on pidetty etenkin niin kutsuttua toimittajaloukkua eli pitkäaikaista sitoutumista yhden toimittajan tuotteeseen siten, että järjestelmän ylläpito ja kehittäminen jää pelkästään tämän järjestelmätoimittajan varaan samalla kun siirtyminen uuteen järjestelmään muodostuu huomattavan vaikeaksi (ks. Opara-Martins ym. 2016). Etenkin järjestelmän vanhetessa kustannukset voivat tällaisessa tilanteessa nousta huomattavan korkeiksi, sillä järjestelmän toimittajalla on mahdollisuus määritellä ylläpitokustannukset suhteellisen vapaasti. Toisaalta voidaan kysyä, onko nykyinen Suomessa valitseva kymmenien erilaisten potilastietojärjestelmien ja niiden toimittajien kilpailutilannekaan kannattava yhteensopivuusongelmien takia.

Merkittävä epäilyksen siemen suhteessa Apotti-hankkeen toteutustapaan kylvettiin jo hanketta edeltäneessä Sitran teettämässä Sirius-potilastietojärjestelmäkartoituksessa, jossa selvitetiin johtavien kansainvälisten tietojärjestelmien soveltuvuutta suomalaiseen terveydenhuoltoon. Kartoituksessa nähtiin mahdollinen eturistiriita, sillä Sitra tilasi selvityksen konsulttiyhtiö Accenturelta, vaikka Accenture kuului samalla keskeisiin tietojärjestelmiä edustaviin yrityksiin Suomessa (HS 11.9.2012). Accenture hankkikin myöhemmin myyntioikeudet selvityksessä parhaaksi valittuun Epic-järjestelmään, joka lopulta myös valittiin hankintaneuvottelujen jälkeen Apotin toimittajaksi. Apotti-hankkeen alkuvaiheen saamasta julkisesta huomiosta kertoo se, että hankkeesta tuli yksi pääkaupunkiseudun kunnallisvaalien keskeisistä teemoista vuonna 2012, ja Helsingissä Apotin hankintaa jopa vastustettiin noin viidenkymmenen henkilön mielenosoituksella. Kyseiset tapahtumat olivat lähtöpiste vuodesta 2012 vuoden 2021 loppuun ulottuvalle media-aineistollemme.

Mediakertomukset ja kerrottavuus tietojärjestelmä uutisoinnissa

Lähestymme tässä artikkelissa Apotti-hankkeen uutisointia ennen kaikkea kognitiivisen narratologian työkaluin. Kognitiivinen narratologia on osa jälkiklassista narratologiaa (Herman 1999), joka testaa ja koettelee klassisen strukturalistisen kertomusteorian mahdollisuuksia ja rajoja. Kognitiivinen narratologia täydentää klassista narratologiaa siirtämällä tutkimuksen teoreettisen kiinnostuksen kertomuksen rakenteista sen kognitiivisiin tehtäviin. Mielenkiinto kohdistuu yhtäältä kertomusten kognitiivisen hahmottamisen mekanismeihin ja toisaalta kertomuksiin mentaalisen hahmottamisen työkaluna (Herman 2003, 12). Tässä artikkelissa kyse on jälkimmäisestä: olemme kiinnostuneita ennen kaikkea siitä, miten kertomusmuoto toimii uutismediassa välineenä tietojärjestelmähankkeen seuraamiseen. Huuomiomme on siis kertomuksessa mentaalisen kategoriana, joka yhtäältä mahdollistaa kompleksisen muutosprosessin seuraamisen mutta toisaalta vaikuttaa merkittävästi median seuraajien kokonaiskuvaan uudistushankkeesta. Tutkimme Apotin tapaustutkimuksen avulla uutismedian kertomuskäytäntöjä ja niiden vaikutusta tietojärjestelmähankkeista muodostuvaan kokonaiskuvaan.

Tarkastelemme Apotti-hankkeen kokonaiskuvaan *mediakertomuksena*² eli tiettyyn uutisaiheeseen intuitiivisesti yhdistettynä kertomus- ja diskurssikokonaisuutena. Varsinaisen kertomuksen sijaan käsite viittaa toistuviin tapoihin uutisoida tietystä ilmiöstä tai aiheesta sekä löyhästi kerronnalliseen kokonaisvaikutelmaan, jonka yleisö voi muodostaa kohtaamiensa uutismedian juttujen perusteella. Mediakertomuksen ytimessä on ajatus siitä, että tiettyä uutisaihetta käsit-

televästä jatkokertomuksesta muodostuu lopulta intuitiivinen ja abstrakti tulkinnallinen kokonaisuus.³ Yleisö pystyy siis tarvittaessa itse esittämään jonkinlaisen kokoavan kertomuksen uutisaiheeseen liittyvistä avaintapahtumista, vaikka mediakertomusta sinällään ei ole yleensä olemassa minkäänlaisena yksittäisenä kertovana tekstinä. Media- ja jatkokertomuksen käsitteisiin sisältyy tärkeä näkökulmaero: siinä missä jatkokertomus korostaa median roolia tapahtumien kehystäjänä, mediakertomus nostaa esiin yleisön kyvyn arvioida aiheeseen liittyviä uutistekstejä jonkinlaisen yhtenäisen kertomusrakenteen puitteissa. Mediakertomus on näin tietystä ilmiöstä tai asiasta eri uutislähteiden kautta rakentuva epäanalyttinen kokonaistulkinta, jolla on kertomuksille ominainen kyky taivutella yleisöä ja ohjata kohti yleistettäviä käsityksiä.

Lähestymistapamme Apotin mediakertomukseen perustuu ennen kaikkea tapahtumien *kerrottavuuden* analyysille. Kerrottavuudella viitataan niihin kertomuksen piirteisiin, jotka ylipäättään tekevät siitä kertomisen arvoisen (Herman 2009). Tietojärjestelmä uutisoinnin yhteydessä tapahtumien kerrottavuutta voi pitää keskeisenä uutiskriteerinä, sillä hyvin toimiva tietojärjestelmä tai sellaisen onnistunut hankinta muuttuu yleensä arkisuudessaan ja rutiininomaisuudessaan ikään kuin näkymättömäksi ilmiöksi ja jää siten julkisuudelta piiloon. Kognitiivisen kertomusteorian näkökulmasta tilannetta voikin jäsentää tietojärjestelmiä ja julkista hallintoa koskevien kognitiivisten *skriptien* rikkoutumattomuutena (ks. Bruner 1991, 11).

Kognitiotieteellisessä tutkimuksessa skriptit ymmärretään mentaaliksi työkaluiksi, joiden avulla jäsenämme tuttuja ja uusia tilanteita (Schank ja Abelson 1977). Skriptien avulla hahmotamme, mikä on odotuksenmukaista ja normaalia. Julkisen sektorin tietojärjestelmien kuten minkä tahansa inhimillisen toiminnan ympärille muodostuu erilaisia kanonisia skriptejä – odotuksia siitä, kuinka tietty tilanne kaavamaisesti etenee. Odotuksia ohjaavien skriptien lisäksi kaikilla ihmisillä on kokemuksia myös skriptien rikkoutumisesta eli siitä kun asiat eivät etene odotetun kaavan mukaisesti. Jos tietojärjestelmä ei toimi, sitä ei saada lupauksen mukaisesti käyttöön tai se on hidas tai vaikeasti käytettävä, särky skriptimme järjestelmän odotuksenmukaisesta ja toivotusta toiminnasta. Kognitiiviselle kertomusteorialle skriptien ja kertomusten välinen ero on tärkeä huomion kohde, sillä skriptin rikkoutumista pidetään myös yhtenä kertomusten keskeisenä piirteenä (Bruner 1991, 11). Kun skriptiin syntyy särö tai murtuma, herättää tämä tyypillisesti ihmisessä jonkinlaisen affektiivisen reaktion, jolloin tilanteesta syntyy mahdollisuus esittää kertomus. Skriptin rikkoutuminen tarkoittaa näin yleensä tapahtuman kerrottavuuden kasvua. Odotuksiin tulleen murtuman kautta tapahtumaan yhdistyy jonkinlainen ”kärki” eli syy kertoa tapahtuneesta eteenpäin (Labov 1972, 366–375).

Kognitiivisessa kertomusteoriassa kertomuksia tarkastellaan tyypillisesti sekä kognitiivisena että viestinnällisenä ilmiönä: kertomukset ovat yhtäältä tapa jäsentää todellisuutta mentaalisesti tiettyyn helposti hallittavaan muotoon, toisaalta tapa välittää kokemuksia eteenpäin (Herman 2013). Konkreettisten tekstien lisäksi kertomusmuodon voikin nähdä eräänlaisena ihmisajattelun heuristisena oikopolkuna – kertomukset ovat keino tehdä monimutkaista todellisuutta ymmärrettäväksi (Walsh 2018, 23). Myös mediakertomuksen voi nähdä sekä konkreettisten uutisjuttujen kautta syntyvänä tekstuaalisena ilmiönä että tapana jäsentää ja hahmottaa uutisoinnin kokonaisuutta kertomusmuotoisena kokonaisuutena. Mediakertomus syntyy, kun tietyn uutisaiheen ympärille kehittyy pitkän ajanjakson aikana riittävästi pienempiä uutiskertomuksia, joiden pohjalta seurattu aihe alkaa yleisön silmissä näyttäytyä ehjänä tarinana. Näin vaikkapa Apotti-hankkeesta muodostuu kertomusmuotoinen kokonaistulkinta, jossa yksittäi-

set uutisjutut toimivat argumentteina ja todisteina hankkeen kokonaisuuden etenemisestä tiettyyn suuntaan.

Kertomusmuodon hyödyntäminen tapahtumien tulkitsemisessa auttaa median seuraajia ymmärtämään kompleksisia ja epähavainnollisia ilmiöitä, mutta se myös tyypistää ja yksinkertaistaa asioita ja niiden välisiä suhteita asettamalla ne ”ihmisen kokoiseen” mittakaavaan (Raipola 2019). Niin tietojärjestelmähankkeet kuin varsinaiset tietojärjestelmätkin ovat abstrakteja ja monimutkaisia kokonaisuuksia, joiden toimintaa maallikon on usein hankala hahmottaa. Tällaisista ilmiöistä ei ole mahdollista muodostaa kertomuksia muuten kuin kytkemällä ne jollain tapaa inhimilliseen kokemukseen. Kertomukset voi siis nähdä tapana kehystää abstrakteja ilmiöitä helpommin hahmotettavaan muotoon: ne joko kuvaavat yksittäisten ihmisten konkreettisia kokemuksia ilmiön kohtaamisesta tai selittävät itse ilmiötä inhimillistämällä sen ihmisen kaltaiseksi toimijaksi (Raipola 2022). Jälkimmäisessä tapauksessa esimerkiksi yksittäiset tietojärjestelmät tai tietojärjestelmähankkeet voi hahmottaa kertomuksen ”henkilöhahmoiksi”, joilla on omia pyrkimyksiään tai jotka toimillaan vaikuttavat muihin toimijoihin. Kertomukset selittävät maailmaa ennen kaikkea ihmisen tavoin käyttäytyvien intentionaalisten toimijoiden kautta. Apotti-hanketta käsittelevissä kertomuksissa todellisuus jakautuu näin selkeiksi (kollektiivisiksi) entiteeteiksi ja mediakertomuksen henkilöhahmoiksi kuten ”Apotti”, ”Apotin hanketoimisto”, ”Epic”, ”Accenture”, ”Helsinki”, ”Espoo”, ”HUS” eli Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri, ”lääkärit” ja ”kuntalaiset”, joilla on tiettyjä ominaisuuksia, ja jotka tekevät tietoisesti asioita ja ovat muiden toimijoiden vaikutusten kohteina.

Kertomukset ja etenkin niiden toistuvat tarinankaaret voivat myös laajentua kaavamaisiksi odotuksiksi ja hypoteeseiksi siitä, kuinka asiat yleensä etenevät. Osa kertomuksista muuntuu toistuessaan odotuksenmukaisiksi skripteiksi, jolloin niiden kerrottavuus heikentyy tai katoaa. Esimerkiksi uuteen tietojärjestelmään totuttelu voi usein nousta kertomisen arvoiseksi tilanteeksi, mutta rutiininomaistuuessaan tietojärjestelmän käyttö muuttuu yleensä vähemmän kerrottavaksi. Toiset tarinat kehittyvät puolestaan toistuessaan tunnistettaviksi tarinallisiksi muoteiksi – odotuksiksi siitä, kuinka skriptit yleensä rikkoutuvat. Erityisen affektiivisesti latautuneet kertomukset voivat tällöin vakiintua *kulttuuriseksi mallitarinoiksi* (*master plot*, Abbott 2008, 46–49), jotka voi hahmottaa eräänlaisiksi skriptin ja kertomuksen välimuodoiksi. Mallitarinat ovat skriptien tavoin kaavamaisia käsityksiä tapahtumien odotetusta etenemisestä, mutta ne ovat oikeastaan odotuksia siitä, millä tavoin skriptit voivat rikkoutua ja mitä seurauksia tällä on. Ne ovat siis tiettyyn kulttuuriin syntyneitä kaavamaisia tapoja poiketa odotuksista siten, että syntyy ”vetoava tarina”. Mallitarinat ovat suhteellisen helposti tunnistettavia luurankomaisia tarinahahmoja, ja niiden pohjalle rakentuvat kertomukset kytkeytyvät usein syvimpiin arvoihimme, toiveisiimme ja pelkoihimme (Mäkelä ja Karttunen 2020). Niihin voi myös kiteytyä keskeisiä uskomuksiamme maailmasta, sillä voimme hyödyntää mallitarinoita skriptien tavoin hypoteeseina, joiden kautta tulkita todellisuutta. Mallitarinoita hyödynnetään laajasti sekä fiktiivisessä että faktuaalisessa kerronnassa, ja niillä on merkittävä kulttuurinen roolinsa kanonisina tapoina jäsentää ilmiöitä (ks. Nurminen 2022). Analyysin tasolla ne ovat ennen kaikkea nimettävissä olevia kaavamaisia tapoja jäsentää tapahtumia kertomusmuotoon, joiden pohjalta laajempi ja abstraktimpi mediakertomus ennen pitkää kehittyi.

Mediakertomusta voi hahmottaa myös sosiaalista todellisuutta jäsentävien ja keskenään kilpailevien kertomusten näkökulmasta. Mediakertomuksesta voi näin ollen kehittyä *hallitseva*

kertomus, joka pitää sisällään kanonisia kulttuurisia skriptejä, mallitarinoita ja normatiivisia oletuksia siitä, kuinka todellisuus toimii ja on rakentunut. Hallitsevat kertomukset voi yleensä hahmottaa laajoiksi ja abstrakteiksi kertomus- ja diskurssikokonaisuuksiksi, jotka ovat odotusten murtumia käsittelevien varsinaisten kertomusten sijaan pikemminkin implisiittisiä ja normatiivisia odotuksia tapahtumien tavanmukaisesta etenemisestä (Hyvärinen ym. 2021; Hyvärinen 2020). Hallitsevat kertomukset normalisoivat ja luonnollistavat erilaisia toimintoja ja rutiineja sekä pitävät sisällään kulttuurisia odotuksia, erilaisia rutinoituneita tarinoita ja tiettyjä ideologisia positioita (Hyvärinen ym. 2021). Tietojärjestelmien yhteydessä hallitsevat kertomukset voivat olla esimerkiksi median luomia käsityksiä tietojärjestelmähankkeiden tyyppillisestä kulusta. Näin yksittäiseen tietojärjestelmään liittyvä uutisointi voi yhtäältä vahvistaa käsityksiä siitä, kuinka tietojärjestelmähankkeet yleensä etenevät ja millaisia hyötyjä tai riskejä uudistuksiin sisältyy, ja toisaalta vedota hallitsevaan kertomukseen yksittäisen tietojärjestelmähankkeen selittäjänä.

Hallitsevien kertomusten vastinpariksi asettuvat *vastakertomukset*, jotka vastustavat hallitsevia kulttuurisia kertomuksia tai kanonisiksi ja normatiivisiksi ymmärrettyjä odotuksenmuokkauksia (Andrews 2004; Hyvärinen 2020). Toisin kuin hallitsevat kertomukset vastakertomukset esiintyvät konkreettisina teksteinä ja hahmottelevat luonteenomaisesti esiin vastustajansa eli hallitsevan kertomuksen (Nurminen 2020, 693). Vaikka vastakertomukset on usein nähty etupäässä marginalisoitujen ryhmien vastarinnan työkaluna, narratologisesta näkökulmasta niin hallitsevat kertomukset kuin vastakertomuksetkin voi nähdä ennen kaikkea kertomusresursseina, joita voidaan hyödyntää moniin eri ideologisiin tarkoituksiin (emt.). Media-kertomuksen analyysi vasta- ja hallitsevien kertomusten näkökulmasta kohdistuu yhtäältä siihen, kuinka tietynlaiset kertomukset ja puhetavat nousevat tietyssä kulttuurisessa tilanteessa muita hallitsevampaan asemaan, ja toisaalta siihen, kuinka konkreettiset tekstit voivat hyödyntää elementteinään niin hallitsevia odotuksenmuokkauksia kuin vastakertomuksiakin.

Analyysissämme tarkastelemme Apotin tapauksessa yhtäältä, kuinka laajempi mediakertomus rakentuu käytännössä tietojärjestelmähankkeen kuluessa, ja toisaalta, kuinka yksittäiset mediajutut kehystetään hankkeen eri vaiheissa erilaisten mallitarinoiden varaan. Tulkintamme ponnistaa liikkeelle oletuksesta, että yksittäiset kertomukset tietojärjestelmähankkeesta voivat hyödyntää kulttuurisia mallitarinoita kertomuksellisina työkaluina, jotka auttavat tulkitsemaan hankkeen kokonaisuutta. Niin yksittäisten kertomusten kuin mallitarinoidenkin analyysi tarjoaa näin kuvaa yleisemmistä kulttuurisista odotuksista, jotka sävyttävät tietojärjestelmä-uutisointia. Kysymme siis ennen kaikkea, miten tietojärjestelmähankkeen julkisuuskuvan sävy kehittyi ja rakentuu uutisoinnissa sovellettujen kertomuskäytäntöjen kautta.

Aineisto

Kerätty aineisto kattaa kahdeksan suomalaisen verkkomedian julkaisemia uutisia, artikkeleita ja näkökulmajuttuja vuoden 2012 syyskuusta aina vuoden 2021 loppuun. Tarkasteluun valitut mediat ovat *Helsingin Sanomat*, *Iltasanomat*, *Yle*, *Lääkärilehti*, *Mediuutiset*, *Talouselämä*, *Tekniikka & Talous* ja *Tivi* (aiemmin *Tietoviikko*). Julkaisujen valinnassa on huomioitu tietojärjestelmäaiheen eri aspekteja kuten aiheen yleinen kiinnostavuus, lääketieteen ja terveydenhuol-

lon näkökulmat sekä talous- ja tekniikkaperspektiivit. Edustettuina ovat Suomen suurin tilattava sanomalehti *Helsingin Sanomat* (Sanoma Media Finland), joka on samalla Apotin kannalta keskeinen paikallinen lehtijulkaisu; toinen suurista iltapäivälehdistä ja Suomen suurin digimedia *Iltta-Sanomat* (Sanoma Media Finland); valtio-omisteinen *Yle*; Lääkäriliiton kustantama ammatti- ja järjestölehti *Lääkärilehti*; sitoutumaton terveydenhuollon ammattilehti *Mediuutiset* (Alma Talent); talousaiheinen viikkolehti *Talouselämä* (Alma Talent); teknisen ja taloudellisen näkökulman yhdistävä *Tekniikka @ Talous* (Alma Talent) sekä tietotekniikan ammattilaisille suunnattu *Tivi* (Alma Talent). Aineistossa on yhteensä 798 lehtijuttua, jotka on kerätty uutismedioiden verkkosivuilta hakutoimintoa käyttäen. Aineiston keräämisessä on käytetty hakusanaa "Apotti", minkä jälkeen osumista on poistettu potilastietojärjestelmään liittymättömät uutisoinnit. Kaikki hakutoimintojen tuottamat relevantit osumat on luettu ja jaoteltu juttutyypin, sävyn ja uutisoinnin aihealueen mukaan.

Olemme jättäneet aineistosta pois jutut, jotka eivät varsinaisesti käsittele Apottia tai potilastietojärjestelmiä vaan esimerkiksi terveydenhuoltoa yleisemmällä tasolla ja mainitsevat irrallisen oloisena kontekstointina tekeillä olevan potilastietojärjestelmän. Aineistosta on karstittu myös saman median useaan kertaan julkaisemat jutut, sillä joidenkin sivustojen hakutoiminnot listaavat saman lehtijutun moneen otteeseen, mikäli otsikointia on muutettu jälkeempään, kuten lukijoiden klikkauksista taistelevien mediatalojen maailmassa usein tapahtuu. Kuitenkin lehtijuttujen uudelleenjulkaisut, joita nähdään erityisesti saman mediakonsernin sisällä, on otettu mukaan aineistoon. Lehtijuttujen kertautuminen medioiden välillä osoittaa erityisesti, miten kohujen uutisoinnissa yhden lehtijutun sävy, sanamuodot ja toimitukselliset valinnat voivat päätyä laajalla toistetuiksi ja levitä eri yleisöille.

Kerätty media-aineisto on ensin jaoteltu karkeasti tekstilajin mukaisesti artikkeleihin, uutisiin sekä näkökulmajuttuihin kuten pääkirjoituksiin tai yleisönosastokirjoituksiin. Aineistoon kuuluu 147 artikkelia, 538 uutista ja 113 erilaista näkökulmajuttua. Toinen jaottelu on tehty julkaistujen juttujen sävyn mukaan: olemme luokitelleet tekstit sen mukaan, näyttäytyykö juttu Apotti-hankkeen näkökulmasta myönteisenä, neutraalina vai kielteisenä. Luokittelu on perustunut enemmän tekstien sisältöihin kuin niiden muotoon, joten sävyllään kielteisiksi on tullut myös tekstit, jotka käsittelevät sinällään neutraalista näkökulmasta hankkeen kohtaamia ongelmia kuten eri syistä johtuvia viivästymisiä. Myönteisiä tekstejä aineistossa on yhteensä 137 kappaletta (~ 17 %), neutraaleja 328 (~ 41 %) ja kielteisiä 333 (~ 42 %). Koko aineiston jakautuminen medioittain eri tekstilajeihin ja eri sävyisiin teksteihin käy ilmi seuraavista taulukoista (ks. taulukko 1 ja 2).

Taulukko 1: Aineiston jakautuminen tekstilajeittain

2012–2021	Artikkeli	Uutinen	Näkökulmat	Yhteensä
Helsingin Sanomat	26	101	42	169
Iltasanomat	6	17	2	25
Lääkärilehti	14	30	21	65
Mediuutiset	19	75	18	112
Talouselämä	4	23	5	32
Tekniikka & Talous	10	32	6	48
Tietoviikko/Tivi	44	193	19	256
Yle	24	67	0	91
Yhteensä	147	538	113	798

Taulukko 2: Aineiston jakautuminen uutisoinnin sävyn mukaan

2012–2021	Myönteinen	Neutraali	Kielteinen
Helsingin Sanomat	25	70	74
Iltasanomat	2	10	13
Lääkärilehti	20	24	21
Mediuutiset	31	38	43
Talouselämä	2	9	21
Tekniikka & Talous	7	16	25
Tietoviikko/ Tivi	40	119	97
Yle	10	42	39
Yhteensä	137	328	333

Aineistoon kuuluvat jutut on myös kategorisoitu karkeasti tekstin keskeisen aiheen mukaan. Jokaiselle jutulle on näin määritelty yksi pääaihe, joka auttaa uutisoinnin keskeisten tapahtumien seuraamista. Aiheiden jakautuminen medioittain koko tarkasteluperiodin aikana on esitetty taulukossa 3. Taulukon yhteydessä käytetyt aihetunnisteet ovat seuraavat: Aiheeseen ”Apotti / Epic” luokitellut jutut käsittelevät aihetta yritys- ja henkilöstönäkökulmasta eli siihen kuuluvat sekä Apotti-hankkeeseen että ohjelmistotoimittaja Epicin liittyvät tekstit, joissa käsitellään esimerkiksi johtajanimityksiä tai henkilöstöön liittyviä kysymyksiä. ”Hinta”-kategoriaan luokitellut jutut käsittelevät hankkeen kustannuksia. Katteoria ”hyödyt / riskit” pitää sisällään hankkeeseen liitettyjen odotusten ja riskien lisäksi myös hankkeen toteutuksen myötä realisoituvia hyötyjä ja ongelmia. ”Kilpailutus” viittaa ennen kaikkea hankintaneuvotteluita käsitteleviin teksteihin. ”Kuntapäätökset”-kategoria kattaa kuntien ja sairaanhoitopiirien päätöksentekoon liittyvät jutut. ”Käyttöönotto”-aihetunniste pitää sisällään erityisesti Apotti-

järjestelmän käyttöönottoon kytkeytyvät tekstit. Kategoriaan ”Oikeudenkäynnit” sisällytetyt jutut tarkastelevat Apotti-hankkeen kilpailutukseen liittyviä markkinaoikeuden prosesseja. ”Tietojärjestelmät”-aiheeseen liittyvät jutut käsittelevät puolestaan yleisemmin tietojärjestelmiä ja Apottia yhtenä järjestelmänä muiden joukossa.

Taulukko 3: Aineisto kategorioittain

2012–2021	Apotti/ Epic	Hinta	Hyödyt/ Riskit	Kilpailutus	Kunta- päätökset	Käyttöö- otto	Oikeuden- käynnit	Tieto- järjestelmät
HS	8	14	39	6	44	29	11	18
IS	1	1	11	2	2	3	3	2
Lääkärilehti	4	2	17	4	2	18	1	17
Mediuutiset	8	8	34	7	12	36	2	5
Talouselämä	5	4	8	2	4	1	8	0
T&T	3	5	15	4	6	7	1	8
Tivi	36	25	37	29	40	46	18	24
Yle	2	4	14	3	26	27	5	10
Yhteensä	67	63	175	57	136	167	49	84

Karkeassa esianalyysissä media-aineistosta piirtyy esiin kaksi eri vaihetta, joiden kertomuskäytännöt vaikuttavat poikkeavan selkeästi toisistaan. Erottelemme näin toisistaan ajanjakson ennen järjestelmän käyttöönottoa marraskuussa 2018 sekä ajanjakson käyttöönoton jälkeen. Uutisoinnin ensimmäinen vaihe seuraa Apottia ennen kaikkea julkisena hankkeena ja perustuu itse tietojärjestelmän käsittelyn osalta lähinnä erilaisiin odotuksiin ja riskeihin. Tässä vaiheessa median fokus on Apotin kustannuksissa, kuntapäätöksissä hankkeeseen liittymisestä, hankkeeseen liitettyjen odotusten ja riskien puntaroinnissa, hankintaneuvotteluissa ja niihin liittyvien erimielisyyksien selvittelyssä markkinaoikeudessa sekä hankkeen aikatauluissa. Käyttöönoton jälkeinen vaihe tuo uutisointiin mukaan myös varsinaisen teknisen tietojärjestelmän sekä yksilöiden ja organisaatioiden kokemukset sen käytöstä.

Apotti-kertomuksen alkuvaihe: satojen miljoonien monoliitti

Aineistomme alku ajoittuu ensimmäisiin Apottia koskeviin kuntapäätöksiin, joiden yhteydessä mediassa käydään laajaa keskustelua tietojärjestelmähankkeiden yleisistä ongelmista. Metodimme tarjoama näkökulma Apotin mediakertomukseen alkaa ikään kuin *in medias res*-tilanteessa, jossa tapahtumat ovat jo täydessä vauhdissa ja tietojärjestelmähankkeeseen liittyvä debatti käy kuumana. Monet journalistisen median tulkinnat aiheesta vaikuttavat kumpuavan laajemmasta sosiaalisessa mediassa käydyistä keskusteluista. Esimerkiksi Tuomas Peltomäki kuvaa *Helsingin Sanomien* näkökulmatekstissä Apottiin kohdistettuja epäilyksiä (HS 12.9.2012):

”Apotti on tuomittu suurena huijauksena, jolla viekkaat konsulttiyhtiöt taas kerran rosvoavat veronmaksajien rahat, kun asiasta päättävät lääkärit ja paperinpyörittäjät eivät ymmärrä asiasta mitään. Siinä keskustelussa Apotti on tavallaan sivullinen uhri.”

Peltomäen teksti tunnistaa ja nostaa esiin yleisen tarinallisen kehyksen, jonka puitteissa Apottia mediatilassa usein tarkastellaan – kyse on tapahtumia deterministisesti ennakoivasta kulttuurisesta mallitarinasta, jossa tietojärjestelmän uudistushanke on jo lähtökohtaisesti tuomittu epäonnistumaan. Tässä tunnistettavassa tarinallisessa kehikossa eri toimijoille on varattu omanlaisensa moraaliset positiot: päättäjät asemoidaan heikkotahtoisiksi vaikuttamisen kohteiksi ja ohjelmisto- ja konsulttiyritykset omaa etuaan ajaviksi keinottelijoiksi, kun taas hankkeen kritikit näyttäytyvät yksilösankareina, jotka käyvät epätoivoista taistelua suurta ja epäreilua systeemiä vastaan.

Vaikka mallitarina tietojärjestelmähankkeiden ongelmista on helposti tunnistettava, näytettyvät aiempien tietojärjestelmähankkeiden epäonnistumiset tyypillisesti ikään kuin väistämättömänä taustana, jota vasten Apottia mediassa tarkastellaan. Näin myös *Helsingin Sanomien* näkökulmateksti kehystää Apotin osaksi laajempaa jatkokertomusta julkisen sektorin tietojärjestelmähankkeiden ongelmista:

Epäonnistumisten lista on lähes loputon: ajoneuvokeskuksen 15 miljoonan euron tietojärjestelmähanke myöhästyi kymmenen vuotta ja maksoikin 99 miljoonaa; ulosottoviraston tietojärjestelmä myöhästyi ja kustannukset kolminkertaistuivat 16 miljoonaa; sähköinen henkilökortti maksoi 40 miljoonaa eikä kukaan edes käyttä sitä.

Järjestelmähankkeiden ruman mammutin, kansallisen potilastietoarkisto Kannan, arvioitu hinta on kasvanut vuosikymmenessä alkuperäisestä 200 miljoonasta jo yli 400 miljoonaan euroon. (HS 12.9.2012)

Apotin mediakertomus alkaa aineistossamme organisaatioiden välisenä jännityskertomuksena, jossa seurataan, onnistuvatko Uudenmaan kunnat tietojärjestelmähankkeessaan ja kuinka Apotti suoriutuu hankkeen toteutuksesta. Samalla hanke asemoidaan jo valmiiksi puolustusasemaan, jossa siltä vaaditaan erottautumista muista hankkeista samaan aikaan kun siinä nähdään lähtökohtaisesti riskejä epäonnistumiselle. Apotti esitetään näin jo ennen kuntopäätöksiä ja hankintaneuvotteluja suureksi uhkaksi, jonka epäonnistumiseen on varauduttava.

Vaikka alkuvaiheen Apotti- uutisointi on usein sinänsä sävyiltään neutraalia, on jutut usein kehystetty selkeästi hankkeen kustannusten ja järjestelmän laajuuden ympärille. Hankkeen alkutaipaleella eniten kysymyksiä Apotti-järjestelmässä herättääkin sen kokoluokka, jolla viitataan laajasti moniin eri seikkoihin kuten hankkeen vaikutusten laajuuteen, järjestelmän kattavuuteen sekä hankkeen kustannuksiin. Erityisesti puhuttavat kustannukset, jotka arvioidaan alkuvaiheessa noin 450 miljoonaksi euroksi, sekä hankkeen sitominen yhteen järjestelmätoimittajaan lukuisien pienempien osaohjelmistojen sijasta.

Apotin suuruus nostetaan erityisesti yleismediassa sekä tekniikkaa ja taloutta käsittelevissä julkaisuissa usein otsikkotasolle kuvaamaan prosessin laajuutta. Useissa kymmenissä otsikoissa korostetaan Apotti hankkeen kokoa ja suurta hintalappua viittaamalla siihen esimer-

kiksi "satojen miljoonien" uudistuksena (esim. HS 11.9.2012, T&T 12.9.2012, Yle 17.4.2018) tai jättihankkeena (HS 26.11.2012, Tivi 31.10.2013, Yle 9.4.2015). Samankaltaiset kokoa korostavat ilmaukset toistuvat myös juttujen sisällössä tekstilajista riippumatta. Esimerkiksi *Tivin* lyhyessä uutisessa "Espoo hylkää satojen miljoonien potilastietojärjestelmän" mainitaan, kuinka "jättimäinen" ja "monoliittinen" Apotti aiotaan rakentaa "kertarysäyksellä" (Tivi 29.1.2013). *Helsingin Sanomien* näkökulmajutussa (23.1.2013) puhutaan puolestaan "mammuttihankkeista, jotka ovat metsään rytistessään tulleet kalliiksi".

Hankkeen hinta ja sen monimutkaisuus ja -muotoisuus kytketään näin uutisoinnissa suuruutta kuvaaviin adjektiivihin ja metaforiin, jotka korostavat usein samalla hankkeen kontrolloimattomuutta. Vaikka mukana on satunnaisesti "suurhankkeen" (HS 22.1.2013a) kaltaisia ilmauksia, jotka voi ajatella laadultaan positiivisiksi ilmauksiksi inhimillisistä suurteoista, merkittävä osa hankkeen laajuutta korostavista sanavalinnoista tukee tulkintaa tietojärjestelmästä inhimillisesti hallitsemattomana ja suorastaan subliimina ilmiönä. Ilmaukset viittaavat tilallisen mittakaavan ohella myös ajalliseen ulottuvuuteen: sukupuuttoon kuolleet mammutit ja yksittäisen ihmiselämän rinnalla lähes ikuisilta vaikuttavat järkäleet ja monoliitit luovat kuvaa ei-inhimillisestä todellisuuden osa-alueesta, jonka olemassaolo karkaa ajallisesti oman olemassaolomme ja osin myös ymmärryksemme ulkopuolelle. Metsään rytisevät "jättimäiset" "mammuttihankkeet" ja meteoriitin iskun kaltaiset "kertarysäykset" korostavat metaforina osaltaan tietojärjestelmien luonnonvoiman kaltaista hallitsemattomuutta.

Suuren mittakaavan aiheuttaman hallitsemattomuuden ohella hanketta luonnehditaan jo ennen hankintavaihetta huolta aiheuttavaksi ongelmaksi. Tällaiset kehystykset lisääntyvät erityisesti sen jälkeen, kun Espoo päättää jättäytyä hankkeesta tammikuussa 2013. Esimerkiksi *Talouselämän* otsikko "It-murheenkryyni etsii uutta johtajaa" (5.3.2013) jäsentää Apotin ennen kaikkea huolenaiheeksi. *Tietokone*-lehden pidempää artikkelia puffaava *Tivin* juttu "Apotti-hanke vaatii tehohoitoa" (14.3.2013) kehystää puolestaan hankkeen otsikossaan sairausmetaforan kautta kriittistä hoitoa vaativaksi potilaaksi. Sama ajatus hankkeesta akuuttina sairaspotilaana jatkuu jutun ingressissä, jonka mukaan "mammuttimainen Apotti-hanke voidaan vielä pelastaa, vaikka kriisin ainekset ovatkin monien mielestä kasassa".

Yksi Apotti-uutisointia leimaava piirre ovat kriittiset asiantuntijahaastattelut ja -mielipiteet. Tällaiset näkemykset toimivat etenkin hankkeen myöhemmissä vaiheissa usein itsessään uutisina, joita lainataan ja toistetaan eri julkaisuissa. Hankkeen alkuvaiheessa tällaisiin asiantuntijahaastatteluihin erikoistuu *Yle*, joka julkaisee jo marraskuussa 2012 eli ennen Helsingin ja Espoon kuntapäätöksiä artikkelin "Apotti-järjestelmän tietoturva epäilyttää ammattilaisia" (19.11.2012). Jutussa tiedustellaan neljän tietoturvayrityksen edustajilta arvioita siitä, miten tietoturva tulisi huomioida järjestelmän kehitystyössä. Keskeiseksi näkökulmaksi nousee huoli siitä, että "järjestelmästä tehdään liian suuri kokonaisuus, jonka valvonta ei pysy kenenkään käsissä". F-Securen vanhempi tutkija hahmottaa sitaatissaan asiaa kokemustietoon vedoten: "Näyttää siltä että ollaan tekemässä jättimäistä kolossia. Mitä maailmalla ollaan nähty, niin eipä se ole missään muuallakaan toiminut." Puoli vuotta myöhemmin *Yle* (7.5.2013) julkaisee toisen asiantuntijavaroituksen: "IT-asiantuntija: Husin uusi potilastietojärjestelmä menossa pahasti pieleen", johon Apotti saa puolustuspuheenvuoron seuraavana päivänä. Hankintavaiheessa *Yle* julkaisee yhden päivän aikana kaksi asiantuntijahaastattelun pohjalta kirjoitettua juttua, joista kumpikin korostaa riskinäkökulmaa: "Asiantuntija epäilee: Istuuko amerikkalai-

nen Apotti Suomeen?” (Yle 25.11.2014a) ja ”Asiantuntija näkee potilastietojärjestelmä Apotissa valtavia riskejä” (Yle 25.11.2014b).

Mediakertomus saa alkukritiikin jälkeen ensimmäisen merkittävän käänneensä edellä mainitusta Espoon poisjättäytymisestä, jota pohditaan useissa lehdissä mahdollisena uhkana hankkeelle. Esimerkiksi *Helsingin Sanomien* otsikko ”Espoo sotki Apotti-hankkeen” (22.1.2013b) jäsentää siisteysmetaforallaan Espoon toimijaksi, jonka toiminta on vienyt hankkeen kohti epäjärjestyksen tilaa. *Yle* (24.1.2013) puolestaan nostaa tässä vaiheessa esiin Apottiin suopeammin suhtautuvan näkökulman, mutta korostaa Espoon päätöksen tuottamia mahdollisia ongelmia kuntien väliselle tiedonkululle toisistaan poikkeavien tietojärjestelmien vuoksi.

Astetta suurempia ongelmia Apotti kohtaa hankintaneuvottelujen aikana, jolloin sen päätöksistä valitetaan useampaan kertaan markkinaoikeuteen. Ensimmäinen valitus seuraa ohjausryhmän päätöstä, jossa toteuttajaksi pyrkineestä kymmenestä yrityksestä kuusi valitaan varsinaisiin helmikuussa 2014 alkaviin neuvotteluihin. Apotin mediakertomuksen kannalta ensimmäisen hankinnasta tehdyn valituksen myötä mediassa nousee esiin lähinnä mahdollisuus käyttöönoton viivästyisestä. Markkinaoikeus ei kuitenkaan edellytä hankintaneuvottelujen keskeyttämistä, ja valitukset hylätään kesäkuussa 2014.

Toisen markkinaoikeuteen tehdyn valituksen myötä medialle kehittyi jälleen mahdollisuus jäsentää ohjelmistoyritysten toimintaa salakähmäistä keinottelua painottavan mallitarinan kautta. Valitus tehdään neuvottelujen loppusuoralla tammikuussa 2015, kun jäljellä kilpailutuksessa ovat enää Epic ja CGI Suomi. CGI:n valituksen mukaan Apotin ohjausryhmä antaa Epicille luvan tarjota sosiaalitoimen järjestelmäksi vielä kehitteillä olevaa omaa ratkaisuaan, vaikka vaatimuksena oli ollut, ettei järjestelmä saa olla pelkkä prototyyppi. CGI katsoo näin, että Apotti-järjestelmän hankinnassa on rikottu sekä hankintamenettelyä että -lakia.

Media kuitenkin huomaa CGI:n hyötyvän taloudellisesti uuden järjestelmän mahdollisesta viivästyisestä, sillä HUS joutuu jatkamaan CGI:n kanssa sopimusta Uranus-tietojärjestelmästä. Keinottelumallitarina korostuu erityisesti tietotekniikan ammattinäkökulmaa painottavan *Tivin* uutisoinnissa. Sen juttu ”CGI:lle ropisee miljoonia Apotin myöhästymisestä” (16.1.2015) kertoo CGI:n saavan ”oikeuden kehittää ja ylläpitää Uranusta niin pitkään kunnes Apotti valmistuu”. Huhtikuun alussa *Tivi* uutisoi CGI:n lähettäneen Apotti-hankkeen ohjausryhmälle ja mukana oleville kunnille ”myllykirjeen” (Tivi 1.4.2015), jossa yritys syyttää hanketta Epicin suosimisesta. Pian tämän jälkeen myös Tieto valittaa Apotista markkinaoikeuteen vaatien hankkeen keskeyttämistä. Kesäkuun lopussa markkinaoikeus hylkää lopulta molemmat valitukset. Valitukset kuitenkin viivästyttävät Apotin suunniteltua käyttöönottoaikataulua.

Suurten käännteiden lisäksi Apotti-hankkeen alkuvaiheeseen liittyy myös kohuja hankkeen johtajan nimen julkisuuslain vastaisesta salaamisesta ja amatöörimaiseksi arvostellusta hankkeen logosta. Pienemmät kohut vahvistavat kuvaa Apotti-hankkeeseen liittyvistä epäselvyyksistä ja ammattitaidottomuudesta, ja mahdollistavat osaltaan Apotin tarkastelun päättäjien osaamattomuutta ja hankkeeseen liittyvää keinottelua ja kieroilua korostavan mallitarinan kehyksessä.

Hankintapäätösten ja niihin liittyvien oikeusprosessien päätyttyä uutisoinnissa seuraa eräänlainen suvantovaihe, jonka aikana Apotista kirjoitettujen juttujen määrä vähenee. Samalla juttujen sävy muuttuu vähemmän kielteiseksi. Vuosien 2016 ja 2017 aikana tarkastelemissamme medioissa julkaistaan kaikkiaan 67 Apottiin liittyvää juttua, joista noin 28 prosent-

tia on sävyltään myönteisiä, noin 45 prosenttia neutraaleja ja 27 prosenttia kielteisiä. Vuosien 2012–2015 aikana myönteisiä juttuja oli vain noin 17 prosenttia kaikista jutuista (n=290), kun taas kielteisiä oli noin joka kolmas.

Kielteiset jutut eivät kuitenkaan täysin häviä kilpailutuksen ja käyttöönoton välisellä ajanjaksoilla. Kesällä 2016 median puheenaiheeksi nousee jälleen Apotin hinta: kun Apotista on aiemmin puhuttu noin 350–450 miljoonan euron hankkeena, puhutaan nyt 575 miljoonasta eurosta. Apotti selittää eroa kustannusarvioissa sillä, että luvut ovat täsmentyneet vasta hankintapäätöksen yhteydessä ja aiemmin esitetyt kustannukset ovat liittyneet itse tietojärjestelmään, kun taas nyt keskustellaan kokonaiskustannuksista (Tivi 10.6.2016). Seuraavan vuoden alkupuolella puheenaiheeksi nousee puolestaan Suomen sosiaali- ja terveysalan virkamiesjohdon matka Yhdysvaltoihin Epicin ja Accenturen vieraina. *Helsingin Sanomien* uutisen (9.3.2017) mukaan sote-johdolle esitellään Yhdysvalloissa muun muassa Epic-yhtiötä sekä Apotti-hanketta, mikä herättää vastustusta kilpailijoissa ja muiden käynnissä olevien tietojärjestelmähankkeiden piirissä. Uutisointi vahvistaa Apotin tarkastelua keinottelumallitarinan kautta, sillä julkisen talouden päättäjien ja viekkaiden yritysten välillä vaikuttaa olevan epäilyttäviä kytköksiä.

Vuonna 2018 juttujen fokus siirtyy lopulta käyttöönoton valmisteluun, mitä tarkastelemme seuraavassa alaluvussa. Tämän lisäksi uudenlaista hämminkiä aiheuttaa vielä kaavailtu sote-uudistus, joka uhkaa vaikeuttaa hankkeen toteutusta. Näihinkin aiheisiin liittyvät jutut vahvistavat kuvaa siitä, että Apotti-uutisoinnin kertomukset keskittyvät vuoden 2018 marraskuuhun saakka ennen kaikkea Apottiin hankkeena: yksittäiset jutut voi lukea osana pidempää jatkokertomusta, jonka jännite on erityisesti siinä, noudattaako Apotti samaa epäonnistumisen tarinallista kaavaa, joka on yleisölle tuttu muista tietojärjestelmähankkeista. Apotti on asemoitu mittakaavaltaan poikkeuksellisen suureksi ja erityisen riskialttiiksi julkisen talouden hankkeeksi, jonka mahdollisia hyötyjä puntaroidaan jatkuvasti suhteessa laajan ja kustannuksiltaan mittavan järjestelmän aiheuttamiin valtaviin riskeihin. Varsinaiseen tekniseen tietojärjestelmään ”Apotti”-sanalla viitataan tässä vaiheessa vielä suhteellisen harvoin.

Mediakertomuksen toinen vaihe: käyttäjäkokemukset

Apotin käyttöönoton yhteydessä uutisointiin ilmaantuu uusi kerronnallinen piirre: kokemuksellisuus. Kognitiivisessa kertomusteoriassa kokemuksellisuus ymmärretään yleensä yhdeksi kertomuksen keskeisistä ominaisuuksista (Caracciolo 2014). Esitysmuoto, joka helpoimmin hahmotetaan kertomukseksi, ei kuvaa pelkästään odotuksiin liittyvää murtumaa vaan myös sitä, miltä tuntuu elää ja kokea tämä murtuma (Herman 2009, 15). Kokemuksellisuus lisää yleensä ihmisten kiinnostusta asioiden ja ilmiöiden käsittelyyn mediassa – se tarjoaa kertomuksiin niiden ”inhimillisen” elementin, samastuttavan, affektiivisen ja usein kehollisen tarttumapinnan, jota vasten ilmiötä voi tarkastella (Mäkelä ym. 2021). Tässä vaiheessa uutisointia median huomio siirtyy abstrakteista organisaatiotoimijoista ihmiskokijoihin tietojärjestelmien tulkitsijoina. Juttujen fokuksessa eivät ole enää hanke ja sen eteneminen ja kulut, vaan tietojärjestelmä ja loppukäyttäjien ja kuntalaisten kokemukset.

Kokemuksellisuutta alkaa ilmaantua järjestelmään käyttöönotouutisointiin jo joitakin kuukausia ennen Apottiin siirtymistä. Valmistautumisvaiheen aikana osalle henkilöstöstä tulee

yllätyksenä, että käyttöönottoon liittyy paljon manuaalista työtä, jossa potilastietoja kuten lääkityksiä, läheteitä ja hoitosuunnitelmia joudutaan siirtämään käsin järjestelmästä toiseen. Yksilöiden samastuttavat kokemukset korostuvat uutisoinnissa, sillä kaikki yksiköt eivät ole varautuneet tällaiseen ”satojen tai jopa tuhansien tuntien’ ylimääräiseen käsityöhön” (Mediuutiset 28.9.2018) – uutiset perustuvat näin yllättävään ja helposti samastuttavaan ruumiilliseen kokemukseen odottamattomasta lisätyöstä. Kokemuksellista harmistusta kentällä aiheuttaa myös pula Apotin käyttöön koulutetuista hoitajista sekä henkilöstövajauksen vuoksi asetettu lomakielto.

Kun Apotti lopulta otetaan käyttöön marraskuussa 2018 Peijaksen sairaalassa, uutisoinnin kärki on odotusten ja varoitusten sijasta yksilöllisissä ja kollektiivisissa kokemuskertomuksissa. Käyttöönoton jälkeinen uutisointi nostaa pääosaan teknisen tietojärjestelmän ja sitä käyttävien ihmisten välisen vuorovaikutuksen. Esiin nousevat työntekijöiden kokemukset järjestelmän käyttämisestä korostaen siirtymiseen liittyviä vaikeuksia. Toisaalta uutisoinnissa korostuu, kuinka monet käyttöönoton haasteet vaikuttavat myös potilaiden ja asiakkaiden käytännön elämään.

Käyttöönotto jatkaa toisaalta pidempää kertomusta tietojärjestelmänsä haasteellisesta taipaleesta. Apotti oli alkujaan tarkoitus ottaa käyttöön jo alkuvaiheessa myös Vantaan perusterveydenhuollossa, mutta kaupunki päättää viime hetkellä lykätä järjestelmään siirtymistä. *Tivi* (11.10.2018) kiinnittää huomionsa Apotin tiedotteeseen, jossa perusterveydenhuollon käyttöönoton viivästyminen ei mainita lainkaan, vaan kaikki informaatio koskee järjestelmän käyttöönottoa Peijaksen sairaalassa. Hankkeen verkkosivuilla julkaistua tiedotetta on muokattu jälkikäteen siten, että maininta Vantaalla käyttöönotettavasta järjestelmästä on poistettu, eikä tiedotteeseen ole lisätty mainintaa muokkaamisesta. Hanketoimisto selittää muokkausmerkinnän puuttumista kiireisestä aikataulusta johtuvalla inhimillisellä virheellä. *Mediuutiset* (30.10.2018) uutisoi lisäksi paikallislehti *Vantaan Sanomien* mielipidepalstalla aloitetusta kirjeenvaihdosta, jossa Martinlaakson terveysaseman terveyskeskuslääkäri kritisoi Vantaan ylintä johtoa sisäisen tiedottamisen puutteista koskien Apotin käyttöönoton viivästyminen ja aikatauluja.

Apotin ensivaiheen käyttöönotto Peijaksessa vaikuttaa ensimmäisten mediatietojen perusteella sujuvan hyvin. Ensimmäisen viikon aikana esimerkiksi *Lääkärilehti* julkaisee aiheesta uutisen otsikolla ”Olemme vielä hymyssä suin” (16.11.2018). Haastateltavana on luottamushenkilönä toimiva⁴ keuhkosairauksien osastonylilääkäri, joka kertoo olevansa ”iloisesti yllättänyt siitä, miten hyvin uuden järjestelmän käyttö on sujunut”. Samalla haastateltava tosin mainitsee, että uuden opettelua on paljon, ja että erityisesti järjestelmän lääkeosion opetteluun olisi kaivattu lisää koulutusta.

Pari viikkoa käyttöönoton jälkeen Apotin varovaisen myönteinen alkuvastaanotto on jo ehtinyt muuttua ongelmien korostamiseksi. *Lääkärilehti* uutisoi aiheesta otsikolla ”Apotin käyttöönotossa on ongelmia Peijaksessa” (26.11.2018). Haastateltavana on sama osastonylilääkäri kuin edellisessä uutisessa, mutta näkökulma on nyt vaihtunut suurten muutosten ja ajankäyttöisten haasteiden korostamiseksi. Haastateltava tarjoaa tilanteelle vertauksen, jossa hypoteettinen mutta helposti tunnistettava kokemuksellinen tilanne valjastetaan Apotti-kokemusten jäsentäjäksi: ”[v]ähän niin kuin pistettäisiin henkilöauton kuljettaja ajamaan bussia tai kuorma-autoa puolentoista päivän luentosaliopetuksen jälkeen.” *Lääkärilehden* uutinen huo-

mioidaan myös *Tivissä* (29.11.2018), jossa lääkärin haastattelusta poimittu sitaatti ”Hoidamme enemmän tietokonetta kuin potilasta” on nostettu jutun otsikoksi. *Mediuutisten* (30.11.2018a) uutisessa ”Apotti aloitti, ja se muuttuu koko ajan!” pääongelmaksi hahmotetaan puolestaan järjestelmän jatkuva muuntuminen. Tällä viitataan yhtäältä järjestelmän päivityksiin, jotka ovat jo ehtineet muuttaa Apotin käyttökokeista koulutusvaiheesta, ja toisaalta siihen, että tietojärjestelmänäkymä on ammattilaisille erilainen eri yksiköissä ja työtehtävissä. Kainalo-jutussa *Mediuutiset* (30.11.2018b) listaa toisaalta myös järjestelmän odotettuja hyötyjä, mutta verkkoympäristössä kinalotekstien kaltainen kontekstointi jää helposti huomiotta, kun juttuja jaetaan irrallaan toisistaan.

Jo käyttöönoton alkuvaiheen kielteisissä uutisissa nousee esiin kaksi keskeistä käyttökokemusta, joihin järjestelmän kritiikki erityisesti kohdistuu: lääkeosion hankala hallittavuus ja klikkailuun ja valikoiden avaamiseen kuluva aika. Kertomusnäkökulmasta nämä elementit voi jäsentää toistuviksi motiiveiksi, joihin liittyvät kielteiset kokemukset ponnahtelevat esiin myös seuraavien vuosien aikana. Apotin mediakertomuksen kokonaisuudessa niistä muodostuikin merkittävä kokemuksellinen todiste tietojärjestelmähankkeen epäonnistumisesta.

Lisäksi ongelmaksi koetaan usein työnkuvien muutos, kun moni tehtävä siirtyy muulta henkilökunnalta lääkäreiden vastuulle (esim. *Mediuutiset* 30.11.2018c, *Yle* 27.3.2019). Uutisointi paljastaakin, kuinka Apottiin tiivistyy erilaisten kielteisten muutospöytäkirjojen kirjo. Vaikka tietojärjestelmien ongelmat hahmotetaan usein teknisiksi, Apotti nimetään helposti syyppäksi myös toiminnanohjaukseen, työrutiineihin ja työnkuvien muutoksiin liittyvissä kielteisissä kokemukskertomuksissa. Tämä on sinänsä luontevaa, sillä pelkän teknisen järjestelmämuutoksen sijaan laajat tietojärjestelmähankkeet ovat nimenomaan työnkulkujen ja toiminnanohjauksen muutosprosesseja.

Ensimmäisen käyttöönoton jälkeinen aika on Apotille vaiheikas: maaliskuussa 2019 Apotin ongelmista kiistellään *Helsingin Sanomien* mielipidepalstalla (HS 20.3.2019 ja HS 22.3.2019) ja vain joitakin päiviä myöhemmin Apotin käyttöönottoa HUSissa päätetään myöhäistää noin seitsemällä kuukaudella. Toukokuussa 2019 Vantaan sosiaali- ja terveystalouksissa Apotti otetaan käyttöön vailla suurempia ongelmia, mutta jo kesäkuussa *Helsingin Sanomat* uutisoi *Suomen Kuvalehden* selvittäneen Apotista puuttuvan diagnooseja (HS 6.6.2019). Apotin hanketoimisto yrittää kiistää ongelmat sillä, että Apotti itsessään ei hukkaa diagnooseja, vaan diagnoosien siirto aiemmista järjestelmistä vaatii ammattilaisen hyväksynnän, mikä tuottaa lisätoivia lääkäreille (Tivi 7.6.2019). Vuoden 2019 aikana voidaan julkisesti myös Apotin tietosuojao ongelmia ja kasvaneita kustannuksia, mutta yksi kielteisen uutisoinnin kulminaatiopiste nähdään alkuvuodesta 2020, kun *Helsingin Sanomat* uutisoi Apotin aiheuttaneen potilaan kuoleman (HS 31.1.2020). Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira vahvistaa tiedon Apotin osallisuudesta kuolintapaukseen, mutta HUS kieltää yhteyden vedoten asioiden monimutkaiseen summaan (HS 31.1.2020 ja *Mediuutiset* 31.1.2020). Lopputulema on kuitenkin selvä: Apotti syöpyy median kautta ihmisten mieliin paitsi ongelmallisena, myös vaarallisena.

Seurantajaksomme viimeinen vuosi ei juurikaan muuta Apottiin liittyvien kertomusten luonnetta, vaan vahvistaa käsityksiä uudistushankkeen epäonnistumisesta. Käyttöönotto aiheuttaa huhtikuusta alkaen ongelmia ja ruuhkaa HUSin kuvantamispalveluissa, kun järjestelmä osoittautuu osin yhteensopimattomaksi muiden potilastietojärjestelmien kanssa.

Samaan ajankohtaan osuu *Lääkärilehdessä* julkaistu näkökulmateksti ”Apotti on yhä painajainen” (7.5.2021), joka huomioidaan myös muissa medioissa (esim. HS 11.5.2021). Julkinen kriittikki järjestelmää kohtaan kasvaa entisestään, kun Apotti saa Lääkäriliiton tutkimuksessa selvästi muita potilastietojärjestelmiä heikomman yleisarvosanan (esim. HS 5.6.2021). Loppuvuodesta uutisointi keskittyy laajasti erityisesti kielteisiin käyttökokemuksiin ja suoranaisiin järjestelmän aiheuttamiin vaaroihin, joita tuodaan esiin nyt kaikissa tekstilajeissa.

Käyttöönoton ongelmiin liittyvä uutisointi nostaa esiin, kuinka Apotista muodostuu mediakertomuksen edetessä yhä selkeämmin kategorinen ongelmatoimija eli ongelmien syyppääksi nimetty henkilöahmo, jonka alle kaikki Uudenmaan potilastietojärjestelmiin liittyvät vaikeudet kasautuvat. Tässä vaiheessa Apotin syyksi laitetaan myös se, että osa Uudenmaan kunnista päätti aikoinaan jäädä järjestelmän ulkopuolelle, mikä puolestaan synnytti yhteensopivuusongelmia kuntien käyttämien järjestelmien välille. Toimijoiden ja kausaalisten ketjujen moninaisuus tyypistyy kertomuksen logiikan mukaisesti siten, että ongelmien syyppääksi voidaan nimetä yksi moraalisesti arvoitettava hahmo – Apotti.

Käyttöönottovaiheessa Apotti asemoituu vaikeasti hallittavaksi tietokonejärjestelmäksi, yritysmailman toimijaksi sekä instituutioksi, jolla on valtaa suhteessa yksilöihin tietojärjestelmän toisella puolen. Taloudellista keinottelua korostavan mallitarinan rinnalle nousevatkin pienen ihmisen ja suuren kaoottisen järjestelmän kohtaamista painottavat tarinalliset muodot. Uutisointia sävyttävät samastuttavat ihmiskohtalot ja kielteiset tunnereaktiot suhteessa tietojärjestelmään. Otsikoissa alkaa esiintyä erinäisiä turhautumiseen ja huoleen viittaavia, yksilön kokemusta korostavia affektiivisia ilmaisuja, kuten ”taisteluväsymys” (Mediuutiset 20.9.2019), ”syvä huoli” (HS 30.1.2020), ”pänniminen” (Mediuutiset 17.12.2020) ja ”pettymys” (Talouselämä 17.12.2020). Kielteisistä käyttäjäkokemuksista muodostuu Apotti-uutisoinnin keskeinen muoto, mikä vahvistaa käsitystä järjestelmäudistuksen epäonnistumisesta.

Keskustelu: mediakertomuksen synty ja vastakertomuksen mahdollisuus

Edellä esiin nostetut uutiset ovat esimerkkejä Apotin mediakertomukseen kuuluvista käänteistä, joista jokaisen voi tulkita ikään kuin anekdoottiseksi todisteeksi tietojärjestelmähankkeen vaikeuksista tai epäselvyyksistä. Apotin tapaustutkimuksen perusteella vaikuttaakin siltä, että selkeä mediakertomus tietojärjestelmähankkeen epäonnistumisesta syntyy, kun uutiset hankkeen ongelmista tulkitaan *eksemplumeina* eli kokemukseen perustuvina argumentteina hankkeen yleisen ongelmallisuuden puolesta (Raipola ja Nurminen, tulossa; Mäkelä 2021; Mäkelä ym. 2021). Sosiolinguistiikan tutkijoiden Anna De Finan ja Alexandra Georgakopouloun (2012, 98) mukaan eksemplumeja hyödynnetään arkipäätelyssä lähinnä kehäpäättelmää muistuttavina argumentteina, jotka nähdään kokemuspohjaisena näyttönä tiettyjen näkemysten puolesta tai niitä vastaan. Eksemplumeina toimiessaan kertomukset nähdään yhtäältä ikään kuin tietyn yleisemmän totuuden ilmentyminä (”Apotti on epäonnistunut tietojärjestelmähanke, näkeehän sen helposti jo siitä, kuinka heikkona ammattilaiset pitävät järjestelmän käytettävyyttä”) ja toisaalta todisteina saman yleisemmän totuuden olemassaolosta (”ammattilaiset kokevat Apotin käytettävyydeltään huonoksi järjestelmäksi, joten Apotti on epäonnistunut hanke”).

Kielteisiksi tulkittavien uutisaiheiden suuri määrä Apotti-uutisoinnin yhteydessä tarkoittaa käytännössä sitä, ettei kaikkia käänteitä ole artikkelimittaisen tekstin puitteissa mahdollista edes luetella – esittämämme tarinankaari on karkeistus, jonka avulla uutistapahtumien kulkua voi hahmottaa suhteessa yhtenäisen mediakertomuksen muodostamiseen.⁵ Apotti-uutisointiin on kuitenkin läpi hankkeen toteutuksen kuulunut myös neutraaleja ja myönteisiä mediajuttuja, jotka ovat korostaneet järjestelmä uudistuksen hyötyjä. Omaksutuissa näkökulmissa esiintyy jonkin verran hajontaa median kohderyhmän perusteella. Kielteiset näkökulmat painottuvat erityisesti yleismedioissa (*Yle*, *Helsingin Sanomat*, *Iltasanomat*) sekä talous- ja tekniikkapainotteisissa lehdissä (*Talouselämä*, *Tekniikka & Talous* ja *Tivi*).⁶ Sen sijaan *Lääkärilehdessä* ja *Mediuutisissa* eli terveysalan ammattilaisille suunnatuissa julkaisuissa myönteisten näkökulmien määrä on prosentuaalisesti suurempi. Havainto korostaa, että terveydenhuollon ammattilaisten näkökulmissa järjestelmä uudistukseen on liittynyt uhkakuvien lisäksi myös myönteisiä odotuksia (vrt. Raatikainen ym. 2021).

Neutraalit ja myönteiset uutiset tietojärjestelmä uudistuksesta jäävät helposti huomiotta, sillä uutisoinnin kokonaisuudessa ne eivät asetu selvästi osaksi samaa mediakertomusta kielteisten uutisjuttujen kanssa. Tällaiset uutiset ikään kuin sotivat selkeää tapahtumien kokonaistulkintaa vastaan, sillä ne luovat tapahtumiin moniselitteisyyttä ja asemoivat toimijoita moraalisesti toisin kuin keskeiset hankkeen etenemistä jäsentävät tapahtumien käännekohtat. ”Apotti” mediakertomuksen tapahtumien päähenkilönä onkin mahdollista asemoida ääripäisään joko ”kongan” tai ”sankarin” rooliin: hanke voi näyttäytyä ongelmia aiheuttavana yhteiskunnallisena uhkana tai merkittävänä terveydenhuollon uudistajana. Yhtenäiseen mediakertomukseen aiheesta on kuitenkin hankala mahdollistaa molempia näkökulmia – mediakertomus on ennen kaikkea intuitiivinen käsitys tapahtumien kulusta, jossa korostuvat selkeät moraaliset asetelmat sekä selvästi toisistaan erottuvat toimijat yksiselitteisten ja kausaalisesti toisiinsa kytkeytyvien tapahtumien aiheuttajina.

Apotti-hankkeella ja sitä seuraavalla lehdistöllä voi kummallakin katsoa olleen hankkeen aikana viestinnässään toisistaan poikkeavia tavoitteita, jotka ovat alusta saakka näkyneet hanketta koskevassa uutisoinnissa. Uudistushankkeen toteuttajien näkökulmasta toivottavin hankkeesta hahmottuva mediakertomus olisi perustunut juonirakenteelle, jossa kaikki Apottiin liittyvät suunnitelmat toteutuvat menestyksekkäästi ja odotuksenmukaisesti. Mediassa hanke onkin yrittänyt pitää yllä organisaationsa brändiä sekä pyrkinyt välittämään tietoa järjestelmään liittyvistä positiivisista odotuksista ja hankkeen käytännön toteutuksesta sen eri vaiheissa. Periaatteessa Apotti-hanketta koskevista myönteisistä uutisjutuista olisi siis voinut jäsenyä esiin myös johdonmukainen vastakertomus, jossa haastettaisiin järjestelmään liitetyt kielteiset tulkinnat ja seurattaisiin hankkeen luvattujen hyötyjen toteutumista.

Varsinaista myönteisempää mediakertomusta aineistostamme on kuitenkin vaikea löytää. Vaikka uutisointiin kuuluu myönteisesti uudistushankkeeseen suhtautuvia näkökulmia, uutisia ja artikkeleita, niistä ei muodostu toisiinsa kytkeytyvää tapahtumaketjua, jota voisi seurata ikään kuin pidempänä jatkokertomuksena. Lehdistön näkökulmasta niin hankkeen odotuksenmukainen eteneminen kuin odotetut hyödytkin ovat yleisesti heikommin kerrottavia kuin hankkeeseen liittyvät riskit ja ongelmat. Erityisen affektiivisesti latautuneet ilmiöt kuten terveydenhuollon vaaratilanteet, julkisen talouden riskit ja turhauttavat kokemukset tietojärjestelmien käytöstä kytkeytyvät ymmärrettävämmiin useimpien lukijoiden inhimilliseen arkeen

kuin usein jokseenkin abstrakteiksi jäävät kuvaukset järjestelmän hyödyistä. Tietojärjestelmiin ja niitä toteuttaviin hankkeisiin liittyvät kielteiset mallitarinat synnyttävät kertomuksia, jotka koskettavat myös tietojärjestelmistä riippumattomia yhteiskunnallisia ja organisatorisia ongelmia, mikä taas ruokkii kielteistä mielikuvaa tietojärjestelmähankeiden ympärillä (Raatikainen ja Nurminen, tulossa).

Eriävien tavoitteiden vuoksi Apotti-utisointi on muodostunut eräänlaiseksi vinoutuneeksi vuoropuheluksi, jossa lehdistö on nostanut ensin esiin jonkinlaisia hankkeen etenemiseen liittyviä ongelmia tai kriittisiä mielipiteitä, minkä jälkeen Apotti tai sen keskeiset organisatoriset sidosryhmät (lähinnä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri HUS) ovat saaneet vastata kritiikkiin vastuuhenkilöiden kirjoittamien näkökulmatekstien ja tiedotteiden sekä medialle annettujen haastattelujen kautta. Dialogisen asetelman osapuolilla on näin ollut käytössään toisistaan poikkeavia viestinnällisiä ja kerronnallisia *tarjoutmia* (Levine 2015; Mäkelä ym. 2021) eli tarjolla olevia viestintätökalujen käyttötapoja, joihin liittyy erilaisia valtapositiioita ja mahdollisuuksia määrittää keskustelun suuntaa. Lehdistö on ylläpitänyt keskustelukanavaa ja julkaissut molempien osapuolten puheenvuoroja aiheesta, mutta toisaalta kirjoittanut lehtikohdittaisen toimituksellisen linjansa mukaisesti kehystettyjä juttuja aiheesta. Lehdistölle on näin kuulunut ensisijainen valta määrittää, mistä näkökulmasta ja millä journalistilla keinoilla tietojärjestelmähanke lähestytään. Apotin toteuttajien mahdollisuudet vaikuttaa uutisointiin ovat olleet lähtökohtaisesti rajatummalla. Heidän roolikseen dialogisessa uutisoinnissa asetelmassa onkin jäänyt lähinnä vastata ja reagoida hanketta koskevaan uutisointiin, pyrkiä korjaamaan virhetulkintoja ja nostaa satunnaisesti esiin hankkeen hyötyjä.

Myönteisen vastakertomuksen puutteen voi nähdä merkittävänä syynä siihen, että intuitiivinen kokonaiskäsitys Apotti-hankeesta näyttäytyy tyypillisesti kielteisenä, vaikka merkittävä osa hankkeeseen liittyvästä uutisoinnista on ollut sävyiltään neutraalia. Vaikka neutraalit jutut käsittelevät tasapuolisesti niin hankkeen hyötyjä kuin sen riskejä ja ongelmia, tarjoutuu kielteinen mediakertomus siihen kuuluvine mallitarinoineen median seuraajille ensisijaisena tarinallisena heuristiikkana, jonka varassa Apotti-utisointia tarkastellaan.⁷

Myönteisemmän mediakertomuksen puutteen voi toisaalta nähdä myös Apotti-uudistuksen toteuttajien riittämättömänä valmistautumisena hankkeen mediajulkisuuteen. Tilanteessa, jossa tietojärjestelmähanke seurataan jo ennalta kielteisen hallitsevan kertomuksen varassa, kriisien välttäminen ei onnistu pelkällä reaktiivisella tai edes ennakoivalla ”oikean tiedon” syöttämisellä julkisuuteen. Sen sijaan tarvittaisiin yhtenäinen kilpaileva mediakertomus, jossa hanketta voisi seurata sen onnistumisten varassa. Tämä olisi vaatinut hankkeen viestinnältä alusta asti selkeämpää omaa kerronnallista kehystystä, jossa suurelle yleisölle selvitettäisiin ymmärrettävästi, mitä muutoshankkeella tavoitellaan, miksi tiettyihin ratkaisuihin on päädytty, ja mitkä niiden hyödyt ovat suhteessa vaihtoehtoihin. Oikean tiedon ohella vastakertomus tarvitsisi siis tuekseen positiivisia affekteja, ymmärrettäviä selityksiä hankkeen hyödyistä ja uskottavia kokemuksettomuksia hankkeen tuomista myönteisistä muutoksista ammattilaisten ja kuntalaisten arkeen.

Johtopäätökset

Kognitiiviseen narratologiaan perustuva tarkastelumme Apotti-utisoinnin vaiheista täydentää viestintä- ja mediatutkimuksen metodologista työkalupakkia kertomusteoreettisilla huomioilla uutismedian kertomuskäytännöistä. Seurantajaksomme aikana Apotti-hankkeeseen liittyvässä tietojärjestelmäutisoinnissa risteilee monenlaisia ja monen eri mittakaavatason kertomuksia. Yhtäältä uutisoinnista voi erottaa yksilöiden kokemukset kertomuksia tietojärjestelmän kanssa työskentelystä ja sen ihmisille aiheuttamista ongelmista. Toisaalta yleisö pysyy hahmottamaan yksittäisten Apotti-utisten pohjalta myös median kollektiivisesti tuotettua kertomusta, jossa Apotin hankintaa seurataan kehittyvänä tapahtumaketjuna ja jossa ”Apotti” itsessään näyttäytyy organisatorisena henkilöihahmona. Yksittäiset kertomukset nojaavat puolestaan laajempiin kulttuurisiin mallitarinoin, joiden avulla monimutkaista sosioteknistä muutosta tehdään ymmärrettäväksi.

Kertomuskäytäntöjen kokonaisuutta tarkastelemalla käy nopeasti selväksi, miksi intuitiivinen käsitys Apotti-hankkeen mediakertomuksesta on muodostunut säilyltään synkäksi: tällaista hahmottamista tukemaan on kehittynyt jo hankkeen alkuvaiheessa selvä tarinallinen kehikko, jota vasten yksittäisiä uutistapahtumia on helppo peilata. Apotti-hankkeen kehityskaari on näin tarjonnut kerta toisensa jälkeen vahvistusta tulkintatavalle, jossa hankkeen etenemistä on mielekästä tarkastella julkisen talouden epäselviä kieroiluja ja osaamattomuutta korostavan mallitarinan varassa. Käyttöönoton jälkeisessä vaiheessa mukaan ovat astuneet vielä kokemukset pienistä ihmisistä suuren ja mukautumattoman järjestelmän armoilla, jotka osaltaan vahvistavat käsitystä hankkeen kohtaamista vaikeuksista ja sen tuottamista merkittävistä uhkista ihmisten hengelle ja terveydelle. Median suhtautumisen Apottiin voi nähdä luonnollisena, kun ajatellaan uutismedian roolia epäkohtia paljastavana ”valan vahtikoirana” ja ”neljäntenä valtiomahtina”, jolle hyvät uutiset eivät ylipäätään näyttäyty yhtä kiinnostavina kuin ”normaalitilasta” poikkeavat huonot uutiset. Veronmaksajien rahoilla tapahtuvan suuren hankkeen epäselvyydet houkuttelevat toimittajia tarkastelemaan hanketta kriittisesti, ja kielteisen uutisoinnin kasautuessa syntyy polkuriippuvuutta, jossa aiemman uutisoinnin sävy kaikuu uusissa mediajutuissa. Analyysimme kuitenkin osoittaa, miten kertomuksen ja tarinankerronnan piilevät lainalaisuudet kuten mallitarinat ohjaavat ja selittävät tahollaan hankkeen uutisoinnin ja mediakertomuksen rakentumista.⁸ Apotti-utisointi noudattelee jo vakiintuneita negatiivisen tietojärjestelmäutisoinnin kertomuskäytäntöjä ja vahvistaa samalla niitä entisestään.

Jotta Apotti-hanke ei olisi kehittynyt jälleen yhdeksi esimerkiksi julkisten tietojärjestelmä-uudistusten toistuvista vaikeuksista, olisi siltä käytännössä vaadittu jossakin toteutuksen vaiheessa poikkeuksellisia onnistumisia, joiden avulla se olisi pystynyt erottautumaan uudistushankkeiden tyyppillisistä tarinallisista kehystyksistä. Julkisuuskuvan olisivat siis voineet pelastaa esimerkiksi erityisen myönteiset käyttäjäkokemukset hankkeen käyttööntovaiheessa. Suhteellisen puhtain paperein hanke olisi toisaalta saattanut selvitä, jos mediassa olisi nähty hankkeen alusta saakka edes jonkinlainen vastakertomus, jonka puitteisiin tapahtumia olisi voinut vaihtoehtoisesti asetella. Ymmärrettävät ja ”ihmisen kokoiset” syyt tehdyille valinnoille olisivat voineet auttaa ymmärtämään myös hankkeen toteuttajien tavoitteita. Tässä artikkelissa tarkastelumme ulkopuolelle jäivät erityisesti ennen järjestelmän käyttööntovaihetta

uutisointiin kuuluneet toiveikkaat näkökulmatekstit ja satunnaiset myönteisesti sävyttyneet artikkelit, joissa Apottia pohdittiin järjestelmän terveydenhuoltoon tuomien hyötyjen kautta. Niidenkään pohjalta ei kuitenkaan voi katsoa syntyneen kilpailevaa mediakertomusta, joka olisi pystynyt haastamaan hallitsevat tavat uudistushankkeen tarinalliseen jäsentämiseen. Käyttöönoton jälkeen tällaiset myönteiset jutut muuttuivat vielä selvästi harvinaisemmiksi.

Apotin tapaustutkimus osoittaa toisaalta käytännössä, kuinka helposti kertomusrakenteet ohjaavat tietojärjestelmä uutisoinnissa tarkastelemaan menneitä tapahtumia jälkiviisastelun valossa. Esimerkiksi Gary Saul Morson (1994) ja Michael André Bernstein (1994) ovat nostaneet esiin kertomusmuotoon sisältyvät jälkikäteisen arvioinnin vaarat: kun historiallisia tapahtumia tarkastellaan yhtenäisenä kertomuksena, vaikuttaa helposti siltä, kuin osallisten olisi tullut tietää koko tuleva tarinan kaari jo tapahtumien ollessa käynnissä. Ihmisiltä aletaan siis vaatia tietoa, joka on mahdollista ainoastaan kertomuksissa, ei todellisuudessa. Näin myös Apotti-hanke alkaa mediakertomuksena hahmottua helposti deterministisen mallin mukaisesti: hankkeen edetessä suunnittelusta toteutukseen alkaa näyttää yhä selvemmältä, että kaikki hankkeeseen suunnattu kritiikki oli alun alkaenkin oikeassa. Kun pelastavia käännteitä tai kilpailevia mediakertomuksia ei ole nähty, hankkeen tarinallinen kohtalo on muodostunut selväksi: sen toteutus on alkanut vaikuttaa alkujaankin ja väistämättömästi tuhoon tuomitulta.

Fokuksemme tässä artikkelissa on ollut tarinankerronnan lainalaisuuksissa ja esimerkiksi luurankomaisten, intuitiivisten mallitarinoiden vaikutuksessa Apotin mediakertomuksen syntyyn. Hankkeen uutisointi ei tietenkään kumpua tyhjiöstä, joten loppuun lienee vielä hyvä korostaa, ettei artikkelimme tarkoitus ole vähätellä tai kiistää Apotti-potilastietojärjestelmän ongelmia. Kertomusteoreettinen näkökulma Apotin mediakertomukseen tarjoaa kuitenkin tietoa siitä, kuinka media ja yleisö ovat osaltaan olleet mukana tuottamassa Apotin kielteistä julkisuuskuvaa, ja sitä kautta vaikuttaneet hankkeen onnistumisen mahdollisuuksiin. Sen perusteella lohduton kuva suurten tietojärjestelmä uudistusten toteuttamisen mahdollisuuksista ei ole koko totuus Apotin kaltaisista hankkeista, vaan tällaisten mediakertomusten ehdottomuutta ja väistämättömyyttä voitaisiin purkaa tiedostamalla niiden lainalaisuuksia, kuten mallitarinoiden toimintaa. Toisaalta tunnistamalla mahdollisuudet vallitsevaa mediakertomusta haastavien vastakertomusten luomiselle myös journalismi voisi tarjota rikkaampia näkökulmia käsittelemisiinsä ilmiöihin.

Rahoitus

Artikkeli esittelee tuloksia Emil Aaltosen Säätiön rahoittamasta hankkeesta ”Tarinat tietotekniikan toteutuksessa. Kriittinen tutkimus tarinankerronnasta tietojärjestelmien kehittämisessä”.

Viitteet

- 1 Herkistymisen prosessista mediassa ks. Cohen 2002, 21–46, 66–76; Harju ja Karvonen 2016, 187.
- 2 Usein puhutaan yksinkertaisesti ”kertomuksesta” tai vaihtoehtoisesti ”narratiivista”, jolloin jälkimmäiseen tiivistyy usein myös ajatus ”ideologisesta” tulkinnasta samalla kun omaa tulkintaa pidetään helposti ideologiasta vapaana (Mäkelä ja Björninen 2022; Björninen 2019).
- 3 Jatkokertomuksen käsitteestä ks. Välvirronen 1996, 111; Välvirronen 2007, 51–53.
- 4 Osastonylilääkärin rooli myös luottamushenkilönä ei käy ilmi tästä uutisesta, vaan se mainitaan vasta myöhemmässä haastattelussa (Lääkärilehti 26.11.2018).
- 5 Kiinnostava mediakertomuksen painotus on sosiaalihuollon näkökulman lähes täydellinen puuttuminen käyttöönoton jälkeisestä uutisoinnista. Vaikka Apotti-hanke ulottui terveydenhuollon ohella laajasti sosiaalihuollon puolelle, käyttöönoton jälkeisen uutisoinnin perusteella voisi kuvitella vain terveydenhuollon kokeneen tietojärjestelmä uudistuksen. Tässä painotuksessa havaitaan, miten uutisointi ohjaa yleistä tulkintaa tietojärjestelmän uudistushankkeesta kohti yhtenäistä ja selkeää kertomuskokonaisuutta. Terveydenhuollon näkökulma ylikorostuu, sillä sosiaalipalveluissa muutokset eivät ole yhtä kerrottavia – tietojärjestelmä ei muodostu yhtä selvästi uhaksi ihmisten terveydelle ja hyvinvoinnille.
- 6 *Tivin* julkaisemat mediajutut muodostavat merkittävän, yli 30 prosentin osuuden aineistostamme. Näiden juttujen suhde mukailee kuitenkin pitkälti yleismedioiden sekä talous- ja tekniikkalehtien keskimääräistä suhtautumista: painotus aineistoissa ei siis muuta merkittävästi myönteisten, neutraalien ja kielteisten mediajuttujen suhdetta. *Tivi* on aineistomme aktiivisin Apotti-hanketta seuraava media, mutta erikoistuneen yleisönsä vuoksi sen merkitys yleisemmän mediakertomuksen luojana on rajallinen.
- 7 Uutisoinnin sävyistä, ks. myös Lampi 2023.
- 8 *Tarinat tietojärjestelmän tutkimuksessa* -hankkeemme tulevassa julkaisussa käsittelemme mallitarinoiden merkitystä ja kertomusten lainalaisuuksia tietojärjestelmähankkeen kehittäjien ja käyttäjien kertomuksissa (Raatikainen ja Nurminen, tulossa).

Media-aineisto

- Helsingin Sanomat. 11.9.2012. ”Näkökulma: Satojen miljoonien koodinpätkät.” <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000002558186.html>
- Helsingin Sanomat. 12.9.2012. ”Uutisanalyysi: Apotti-hanke saa maksaa tietotekniikan vanhoista synneistä.” <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002558390.html>
- Helsingin Sanomat. 26.11.2012. ”Apotti-jättihanke tulee taas poliitikkojen pohdittavaksi.” <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000002595296.html>
- Helsingin Sanomat. 22.1.2013a. ”Terveydenhuollon yhdistävä suurhanke.” <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000002607759.html>
- Helsingin Sanomat. 22.1.2013b. ”Espoo sotki Apotti-hankkeen.” <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000002607756.html>
- Helsingin Sanomat. 23.1.2013. ”Näkökulma: Espoolla oli järkisytyt Apotin hylkäämiseen.” <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000002607976.html>
- Helsingin Sanomat. 9.3.2017. ”Ministeriön virkamiesjohto lensi bisnesluokassa Apotti-järjestelmää myyvien yritysten vieraaksi – markkinoilla huolestuttiin lobbauksesta.” <https://www.hs.fi/talous/art-2000005119643.html>
- Helsingin Sanomat. 20.3.2019. ”Mielipide: Sairaaloiden Apotti-tietojärjestelmä on satoja miljoonia maksanut susi, jota ei olisi pitänyt päästää edes testikäyttöön.” <https://www.hs.fi/kaupunki/helsinki/art-2000006041394.html>
- Helsingin Sanomat. 22.3.2019. ”Mielipide: Apotin ongelmat ovat tiedossa ja niitä korjataan.” <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000006043126.html>
- Helsingin Sanomat. 6.6.2019. ”SK: Husin sote-tietojärjestelmä Apotista puuttuu diagnooseja.” <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000006133204.html>
- Helsingin Sanomat. 30.1.2020. ”Syvä huoli Apotista.” <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000006388717.html>
- Helsingin Sanomat. 31.1.2020. ”Valvira vahvistaa: Apotti-järjestelmä oli osallisena potilaan kuolemaan johtaneessa tapahtumaketjussa Helsingissä.” <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000006391154.html>
- Helsingin Sanomat. 11.5.2021. ”Erikoislääkäri haukkuu Husin uuden potilastietojärjestelmän Lääkärilehdessä: ”Tekstinkäsittely vaatii ohjelmointikielen osaamista.” <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000007970487.html>
- Helsingin Sanomat. 5.6.2021. ”Apotti sai lääkäreiltä arvosanaksi vain vitosen – Helsingiläinen ammattilainen tai kaupunkilainen, kerro kokemuksesi järjestelmästä.” <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000008029015.html>

- Lääkärilehti. 16.11.2018. "Olemme vielä hymyssä suin." <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/ajankohtaista/rdquo-olemme-viela-hymysssa-suin-rdquo/>
- Lääkärilehti. 26.11.2018. "Apotin käyttöönnotossa on ongelmia Peijaksessa." https://www.laakarilehti.fi/ajassa/ajankohtaista/apotin-kayttoonotossa-on-ongelmia-peijaksessa/?_ga=2.213373140.1114977888.1554114594-279171835.1554114594
- Lääkärilehti. 7.5.2021. "Apotti on yhä painajainen." https://www.laakarilehti.fi/ajassa/nakokulmat/apotti-on-yha-painajainen/?public=ea7d872de7dec7d2630860300d6fo461&utm_source=facebook&fbclid=IwAR1Przu4RU_71n69Hvykw4D5c4QJqcbIKtc2-GLI3859vGpGIAihdkuDB5Q
- Mediuutiset. 28.9.2018. "Totta vai tarua – Apottiin siirretään osa tiedoista käsin?" <https://www.mediuutiset.fi/uutiset/totta-vai-tarua-apottiin-siirraaan-osa-tiedoista-kasin/azf827e3-25e4-41ba-b787-f738f84db>
- Mediuutiset. 30.10.2018. "Mediuutiset: Lääkäri aloitti julkisen kirjeenvaihdon paikallislehden sivuilla – Vantaalla pestiin Apotti-myöhästymisen jälkipyykkiä." <https://www.mediuutiset.fi/uutiset/laakari-aloitti-julkisen-kirjeenvaihdon-paikallislehden-sivuilla-vantaalla-pestiin-apotti-myohastymisen-jalkipyykkiä/7f10b7de-6a62-4foe-bfao-121c0326303d>
- Mediuutiset. 30.11.2018a. Apotti aloitti, ja se muuttuu koko ajan! <https://www.mediuutiset.fi/uutiset/apotti-aloitti-ja-se-muuttuu-koko-ajan/8f2bb8ba-b1f4-4dc8-a615-957316occ957>
- Mediuutiset. 30.11.2018b. "Apotin parhaat puolet lääkärin silmin." <https://www.mediuutiset.fi/uutiset/apotin-parhaat-puolet-laakarin-silmin/e82f889c-od20-4a21-a1f1-62b294dd2261>
- Mediuutiset. 30.11.2018c. "Oliko tämä tarpeen? – Apotti siirsi tehtäviä hoitajilta lääkäreille." <https://www.mediuutiset.fi/uutiset/oliko-tama-tarpeen-apotti-siirsi-tehtavia-hoitajilta-laakareille/a5993fcc-b263-4dda-b83f-19e861955372>
- Mediuutiset. 20.9.2019. "Lääkäri: 'Tartuimme Apottiin hyvillä mielin, mutta nyt näkyy taisteluväsymystä.'" <https://www.mediuutiset.fi/uutiset/laakari-tartuimme-apottiin-hyvilla-mielin-mutta-nyt-nakyy-taisteluvasymysta/5e73fa39-fad9-4b50-90a5-abe3b8ca6230>
- Mediuutiset. 31.1.2020. "Hus: Yksikään potilas ei ole kuollut Apotin takia." <https://www.mediuutiset.fi/uutiset/hus-yksikaan-potilas-ei-ole-kuollut-apotin-takia/6ecdfe15-3f8d-4e14-852b-fa8dcf130795>
- Mediuutiset. 17.12.2020. "'Vannottiin, että toimii kuin junan vessa' – Tehy-lehti: Apotti pännii hoitajia." <https://www.mediuutiset.fi/uutiset/vannottiin-etta-toimii-kuin-junan-vessa-tehy-lehti-apotti-pannii-hoitajia/ff3foc52-dco7-4591-808d-3e93e22c650c>
- Talouselämä. 5.3.2013. "It-murheenkryyni etsii uutta johtajaa." <https://www.talouselama.fi/uutiset/it-murheenkryyni-etsii-uutta-johtajaa/fbo60f31-e14b-37e4-a693-733b654da97c>
- Talouselämä. 17.12.2020. "Tehy-lehti: Hoitajat pettyneitä Apotti-järjestelmään – 'Meille vannottiin, että lääkeautomaatio toimii kuin junan vessa.'" <https://www.talouselama.fi/uutiset/tehy-lehti-hoitajat-pettyneita-apotti-jarjestelmaan-meille-vannottiin-etta-laakeautomaatio-toimii-kuin-junan-vessa/c40b1c6f-07db-42e6-808f-0399f2dd68c8>
- Tekniikka & Talous. 12.9.2012. "HUS:n satojen miljoonien it-uudistus jäi pöydälle." <https://www.tekniikkatalous.fi/tekniikka/ict/2012-09-12/HUSn-satojen-miljoonien-it-uudistus-j%C3%A4i-p%C3%B6yd%C3%A4lle-3310588.html>
- Tivi. 29.1.2013. "Espoo hylkäsi satojen miljoonien potilastietojärjestelmän." <https://www.tivi.fi/uutiset/espoo-hylkasi-satojen-miljoonien-potilastietojarjestelman/co5dfed5-1961-36b2-a6f7-44f6c7bda105>
- Tivi. 14.3.2013. "Apotti-hanke vaatii tehohoitoa." <https://www.tivi.fi/uutiset/apotti-hanke-vaatii-tehohoitoa/30a2b7aa-foo2-36e1-a828-0120ad371173>
- Tivi. 31.10.2013. "Helsingin kaupunginhallituksen it-jaosto aloitti - jättihanke Apotti erityisvalvonnassa." <https://www.tivi.fi/uutiset/helsingin-kaupunginhallituksen-it-jaosto-aloitti-jattihanke-apotti-erityisvalvonnassa/abc4577c-ba86-3f2b-9dde-9ea46ae5ea01>
- Tivi. 16.1.2015. "CGI:lle ropisee miljoonia Apotin myöhästymisestä." <https://www.tivi.fi/uutiset/cgille-ropisee-miljoonia-apotin-myohastymisesta/09cbe6fo-fgoe-3ded-b6b3-82c544051f75>
- Tivi. 1.4.2015. "CGI lähetti Apotille myllykirjeen." <https://www.tivi.fi/uutiset/cgi-lahetti-apotille-myllykirjeen/e383c6c3-040d-3d2a-9ea8-3ae2fd5471c0>
- Tivi. 10.6.2016. "Tämän takia Apotti-hanketta luultiin 150 miljoonaa euroa halvemmaksi." <https://www.tivi.fi/uutiset/taman-takia-apotti-hanketta-luultiin-150-miljoonaa-euroa-halvemmaksi/cfbfacc3-7cc8-381b-a29a-8399b215e80c>
- Tivi. 11.10.2018. "Yrittikö Suomen seuratuin it-hanke peitellä viime hetken takaiskua?" <https://www.tivi.fi/uutiset/yrittiko-suomen-seuratuin-it-hanke-peatella-viime-hetken-takaiskua/b381c799-0afc-3efo-90d3-17d2odd4d42b>
- Tivi. 29.11.2018. "Hoidamme enemmän tietokonetta kuin potilasta" – Lääkärilehti: Apotin käyttöönnotto ei mennytkään kuin Strömsössä. <https://www.tivi.fi/uutiset/hoidamme-enemman-tietokonetta-kuin-potilasta-laakarilehti-apotin-kayttoonotto-ei-mennytkaan-kuin-stromsossa/5952317b-a45b-334e-97bc-be68b7bac3dd>

- Tivi. 7.6.2019. "Apotti kiistää ongelmat – 'järjestelmä ei ole hukannut tietoja.'" <https://www-tivi-fi.libproxy.tuni.fi/uutiset/apotti-kiistaa-ongelmat-jarjestelma-ei-ole-hukannut-tietoja/66e9deae-c389-42e8-a2ca-b660f6ofd9bd>
- Yle. 19.11.2012. "Apotti-järjestelmän tietoturva epäilyttää ammattilaisia." <https://yle.fi/uutiset/3-6380564>
- Yle. 24.1.2013. "Ylilääkäri: Espoon Apotti-päätös voi vaarantaa potilasturvallisuuden." <https://yle.fi/uutiset/3-6465589>
- Yle. 7.5.2013. "IT-asiantuntija: Husin uusi potilastietojärjestelmä menossa pahasti pieleen." <https://yle.fi/uutiset/3-6630873>
- Yle. 25.11.2014a. "Asiantuntija epäilee: Istuuko amerikkalainen Apotti Suomeen?" <https://yle.fi/uutiset/3-7648662>
- Yle. 25.11.2014b. "Asiantuntija näkee potilastietojärjestelmä Apotissa valtavia riskejä." <https://yle.fi/uutiset/3-7648248>
- Yle. 9.4.2015. "Terveydenhuollon jättihanke etenee: Helsinki sanoi Apotti-tarjouspyynnölle kyllä." <https://yle.fi/uutiset/3-7919237>
- Yle. 17.4.2018. "HUS: Satojen miljoonien eurojen potilastietojärjestelmä Apotti on soten takia osittain käyttökelvoton." <https://yle.fi/uutiset/3-10162480>
- Yle. 27.3.2019. "Kolmen lääkärin tyyli arvio 600 miljoonan euron jättijärjestelmästä: Edelleen täysin keskeneräinen, ei pitäisi laajentaa muualle." <https://yle.fi/uutiset/3-10700107>

Kirjallisuus

- Abbott, Porter H. 2008. *The Cambridge Introduction to Narrative*. Toinen painos. Cambridge: Cambridge University Press.
- Andrews, Molly. 2004. "Opening to Original Contributions. Counter-Narratives and the Power to Oppose." Teoksessa *Considering Counter-Narratives. Narrating, Resisting, Making Sense*, toimittaneet Michael Bamberg ja Molly Andrews, 1–6. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins.
- Bernstein, Michael André. 1994. *Foregone Conclusions: Against Apocalyptic History*. Berkeley: University of California Press.
- Björninen, Samuli. 2019. "Faktat ja narratiivit: kertomustutkimuksen näkökulma postmoderniin tiedon kritiikkiin ja kertomuspuheeseen tiedekeskustelussa." *Tiede & edistys* 44 (4): 276–297. <https://doi.org/10.51809/te.109629>
- Bruner, Jerome. 1991. "The Narrative Construction of Reality." *Critical Inquiry* 18 (1): 1–21.
- Caracciolo, Marco. 2014. "Experientiality." Teoksessa *the living handbook of narratology*, toimittaneet Peter Hühn, Jan Christoph Meister, John Pier ja Wolf Schmid. Hamburg: Hamburg University, <https://www-archiv.fdm.uni-hamburg.de/lhn/node/102.html>
- Cohen, Stanley. 2002. *Folk Devils and Moral Panics*. Lontoo: Routledge.
- De Fina, Anna ja Alexandra Georgakopoulou. 2012. *Analyzing Narrative. Discourse and Sociolinguistic Perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Grön, Kirsikka. 2019. Apotti-hanke ja sosiaali- ja terveydenhuollon tulevaisuuden odotukset [maisterin tutkielma, Helsingin yliopisto]. HELDA – Helsingin yliopiston digitaalinen arkisto, <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201906132776>
- Grön, Kirsikka. 2021. "Common good in the era of data-intensive healthcare." *Humanities and Social Sciences Communications*, 8. <https://doi.org/10.1057/s41599-021-00911-w>
- Harju, Aki ja Erkki Karvonen. 2016. "Lipeä yllätti Talvivaaran: Onnettomuuden narratiivi ja onnettomuuskehys kaivoskirjoittelussa." *Media & viestintä* 39 (3): 184–208. <https://doi.org/10.23983/mv.61420>
- Herman, David. 1999. "Introduction: Narratologies." Teoksessa *Narratologies. New Perspectives on Narrative Analysis*, toimittanut David Herman, 1–30. Columbus: Ohio State University Press.
- Herman, David. 2003. "Introduction." Teoksessa *Narrative Theory and the Cognitive Sciences*, toimittanut David Herman, 1–30. Stanford: CSLI Publications.
- Herman, David. 2009. *Basic elements of narrative*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Herman, David. 2013. *Storytelling and the Sciences of Mind*. Cambridge ja Lontoo: The MIT Press.
- Hyvärinen, Matti. 2020. "Toward a theory of counter-narratives: Narrative contestation, cultural canonicity, and tellability." Teoksessa *Routledge Handbook of Counter-narratives*, toimittaneet Klarissa Lueg ja Marianne Wolff Lundholt, 17–29. Lontoo: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429279713-3>
- Hyvärinen Matti, Mari Hatavara ja Hanna Rautajoki 2021. "Positioning with master and counter-narratives." *Narrative Inquiry* 31 (1): 97–125. <https://doi.org/10.1075/ni.20014.hyv>
- Labov, William. 1972. *Language in the inner city: Studies in the Black English vernacular*. Philadelphia: University of Pennsylvania.

- Lampi, Linnea. 2023. Sosiaali- ja terveyspalveluiden muutos – Apotti: Miten media käsitteli Apottia vuosina 2020–2022? [maisterin tutkielma, Helsingin yliopisto]. HELDA – Helsingin yliopiston digitaalinen arkisto, <https://helda.helsinki.fi/items/2e02d46c-coco-4aae-9230-6ecb2be26f84>
- Levine, Caroline. 2015. *Forms: Whole, Rhythm, Hierarchy, Network*. Princeton: Princeton University Press. <https://doi.org/10.1515/9781400852604>
- Morson, Gary Saul. 1994. *Narrative and Freedom: The Shadows of Time*. New Haven: Yale University Press.
- Mäkelä, Maria. 2021. "Viral Storytelling as Contemporary Narrative Didacticism: Deriving Universal Truths from Arbitrary Narratives of Personal Experience." Teoksessa *The Ethos of Digital Environments: Technology, Literary Theory and Philosophy*, toimittaneet Susanna Lindberg ja Hanna-Riikka Roine, 49–59. New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003123996-6>
- Mäkelä, Maria ja Laura Karttunen. 2020. "Kokemuksellisuus, mallitarinat ja eksemplaarisuus tarinallisen yksilöjournalismin aikakaudella." Teoksessa *Kertomuksen keinoin: Tarinallisuus mediassa ja tietokirjallisuudessa*, toimittaneet Mikko T. Virtanen, Pirjo Hiidenmaa ja Jyrki Nummi, 273–306. Helsinki: Gaudeamus.
- Mäkelä, Maria ja Samuli Björninen. 2022. "My story, your narrative. Scholarly terms and popular usage." Teoksessa *The Routledge Companion to Narrative Theory*, toimittaneet Paul Dawson ja Maria Mäkelä, 11–23. New York & Lontoo: Routledge.
- Mäkelä, Maria, Samuli Björninen, Laura Karttunen, Matias Nurminen, Juha Raipola ja Tytti Rantanen. 2021. "Dangers of Narrative: A Critical Approach to Narratives of Personal Experience in Contemporary Story Economy." *Narrative* 28 (2): 135–159. <https://doi.org/10.1353/nar.2021.0009>
- Nurminen, Matias. 2020. "'The Big Bang of Chaotic Masculine Disruption.' A Critical Narrative Analysis of Radical Masculinity Movement's Counter-Narrative Strategies." Teoksessa *Routledge Handbook of Counter-narratives*, toimittaneet Klarissa Lueg ja Marianne Wolff Lundholt, 351–362. Lontoo: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429279713-32>
- Nurminen, Matias. 2022. "From Swallowing the Red Pill to Failing to Build the Wall: Allusive Cognitive Metaphors in Advocating Political and Extremist Views." *Poetics Today* 43 (2): 309–334. <https://doi.org/10.1215/03335372-9642637>
- Opara-Martins, Justice, Reza Sahandi ja Feng Tian. 2016. "Critical analysis of vendor lock-in and its impact on cloud computing migration: a business perspective." *Journal of Cloud Computing: Advances, Systems and Applications* 5 (1): 1–18. <https://doi.org/10.1186/s13677-016-0054-z>
- PricewaterhouseCoopers. 2012. APOTTI: Asiakas- ja potilastietojärjestelmähankinnan riskiarviointi. Luettu 12.3.2024. <https://www.hel.fi/static/taske/apotti/Riskianalyysit1092012.pdf>
- Raatikainen Pasi, Samuli Pekkola, Matias Nurminen ja Maria Mäkelä. 2021. "Masterplots in Information Systems Implementation." *European Conference on Information Systems: Human Values Crisis in a Digitizing World*, 1731.
- Raatikainen, Pasi ja Matias Nurminen, tulossa. "Narrating the Sociotechnical Mess: Storytelling in Information Systems Projects." *Narrative Inquiry* 35 (1).
- Raipola, Juha. 2019. "Unnarratable Matter: Emergence, Narrative, and Material Ecocriticism." Teoksessa *Reconfiguring Human, Nonhuman and Posthuman in Literature and Culture*, toimittaneet Sanna Karkulehto, Aino-Kaisa Koistinen ja Essi Varis, 263–280. New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429243042-19>
- Raipola, Juha. 2022. "Narratives on the Large Scale: Historical Narrative Explanations in Popular Science Writing." *Partial Answers* 20 (2): 209–230. <https://doi.org/10.1353/PAN.2022.0013>
- Raipola Juha ja Matias Nurminen, tulossa. "Tietojärjestelmä mediakertomuksena". Teoksessa *Tarinoita ihmisen ja teknologian kohtaamisesta*. Tampere: Vastapaino.
- Schank, Roger C. ja Robert P. Abelson. 1977. *Scripts, plans, goals and understanding: An inquiry into human knowledge structures*. New York: Halsted.
- Valta, Maija. 2013. *Sähköisen potilastietojärjestelmän sosiotekninen käyttöönotto. Seitsemän vuoden seurantatutkimus odotuksista omaksumiseen*. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 62. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta.
- Väliveronnen, Esa. 1996. *Ympäristötuhon anatomia*. Vastapaino: Tampere.
- Väliveronnen, Esa. 2007. *Geenipuheen lupaus. Biotekniikan tarinat mediassa*. Helsinki: Helsingin yliopisto, viestinnän laitos.
- Walsh, Richard. 2018. "Narrative Theory for Complexity Scientists." Teoksessa *Narrating Complexity*, toimittaneet Richard Walsh ja Susan Stepney, 11–25. Cham: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-64714-2_2
- Ylinen, Maija ja Samuli Pekkola. 2018. "Searching for success in a successful IS acquisition." Teoksessa *Proceedings of Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-51)*: 4793–4802.

English abstract

Failures in public sector information systems (IS) reforms have become a major news topic over the past decades. In this article, we examine the negative media coverage of the Apotti customer and patient information system implemented in the Uusimaa region of Finland from the perspective of narrative practices and master plots. The study is based on online news data from 2012–2021, which we analyze in order to outline how the IS reform is constructed as a narrative of failure. With the case study of Apotti, we employ the methodology of cognitive narratology to examine how the negative qualities of an IS reform's media narrative emerge in practice. The article suggests that some of the main reasons for the critical and problem-oriented framings of news media in their portrayal of the IS reform may be explained with basic tenets of cognitive narratology.

Kirjoittajat

Juha Raipola, FT

Juha Raipola on vapaa tutkija, joka työskenteli artikkelin työstövaiheessa Tampereen yliopistolla tutkijatohtorina. Raipola on erikoistunut monitieteiseen kertomusteoriaan ja kertomusten välineellisen käytön, digimedian huomio- ja tarinatalouden sekä kompleksisten ilmiöiden tarinallistamisen tutkimukseen.

Matias Nurminen, FM, väitöskirjatutkija

Matias Nurminen on väitöskirjatutkija Tampereen yliopiston yleisen kirjallisuustieteen oppiaineesta. Hän on työskennellyt lukuisissa monitieteisissä hankkeissa erikoistuen kertomusten arveluttaviin ja välineellisiin käyttötapoihin. Nurminen työskentelee digitalisaation ja kestävyuden rajapintaa tarkastelevan DigiSus-tutkimusalan projektipäällikkönä.