



Nettikioskeja ja laajakaistaa

KANSALAISTEN TIETOYHTEISKUNTAA RAKENTAMASSA

Heli Rantanen

Nettikioskeja ja laajakaistaa

KANSALAISTEN TIETOYHTEISKUNTAA RAKENTAMASSA

Heli Rantanen

Sitran raportteja 49

© 2005 Sitra ja kirjoittaja

Graafinen suunnittelu: Marjut Heikkinen

Kannen kuva: Jätäkänkynttilän silta, Rovaniemi. Lehtikuva / Jussi Nukari

Raportin valokuvat: Heli Rantanen, ellei toisin mainita.

ISBN 951-37-4440-X

ISSN 1457-571X (nid.)

ISBN 951-563-495-4 (URL:<http://www.sitra.fi>)

ISSN 1457-5728 (URL:<http://www.sitra.fi>)

Sitran raportteja -sarjassa julkaistaan tutkimusten, selvitysten ja arviointien tuloksia erityisesti asiantuntijoiden käyttöön.

Raportteja voi tilata Sitrasta, puhelin (09) 618 991, sähköposti: julkaisut@sitra.fi

Edita Prima Oy
Helsinki 2005

SAATTEEKSI

Yhä useampi suomalainen on viime vuosien aikana päässyt kokeilemaan surffailua tiedon valtatiellä. Monille tämän ensimmäisen kokemuksen on mahdollistanut julkinen nettikioski, joita on perustettu sadoittain eri puolille Suomea. Kun kosketuspinta on kerran syntynyt, on moni jatkanut surffailuaan hankkimalla tietokoneen ja yhteyden kotiin.

Heli Rantasen laatima raportti osoittaa erinomaisella tavalla, että hyppy tietoyhteiskuntaan ei ole aina kivuton. Erot maan eri osien, vai pitäisikö sanoa operaattorien, välillä ovat hyvin suuria. Se mikä on kaupunkikeskuksissa mahdollista yhdellä hiiren napsautuksella, voi haja-asutusalueilla vaatia vuosien ponnistelun ennen kuin toimivat yhteydet on vedetty.

Internet-yhteyksien pystyttämiseen on luotu kirjava määrä erilaisia ratkaisuja. Kunnat ovat kantaneet osan vastuusta, mutta ilman aktiivisten yhteisöjen ja yksityisten henkilöiden panosta kansallisten internetyhteyksien määrällistä kehitystä kuvaavat käyrät olisivat varmasti loivemmassa nousukiidossa.

Tämä raportti antaa hyvän kuvan niistä käytännön haasteista, joita tietoyhteiskunnan edistäminen ruohonjuuritasolla kohtaa. Käytännön tietoyhteiskunta on usein hyvin kaukana niistä tavoitteista ja visioista, joita juhlapuheissa maalailaan. Suomalainen tietoyhteiskunta tarvitsee nyt uusia toimintamalleja kehityksen edistämiseksi. Heli Rantasen laatima raportti antaa varmasti omalta osaltaan uutta ajateltavaa päätöksentekijöille ja uskoa paikallisille toimijoille.

*Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma
Kehitysjohtaja, Sitra*

SISÄLLYS

ESIPUHE	7
OSA 1: INTERNET KAIKKIEN SAATAVILLE	
1 JOHDANTO	12
Kansalaisten tietoyhteiskuntaa rakentamassa	12
Ihmisläheiseen tietoyhteiskuntaan?	15
Digisyrjäytyminen – Digital Divide	17
Informaatioteknologialla taivaaseen	21
2 ASIAKASPÄÄTTEILLÄ DIGIKUILUN YLI	24
Johdanto	24
Asiakaspäätteet julkisena palveluna	26
Kuinka asiakaspäätteitä käytetään?	35
Millaisia asiakaspäätteiden tulisi olla?	38
Muita kysymyksiä	45
Sähköinen asiointiko pääosassa?	47
Johtopäätöksiä	53
3 NETTIKESKUKSIA LÄHIÖISSÄ	55
Johdanto	55
Asukastalot ja internet	56
Maunulan Mediapaja	70
Nettikeskukset ja asukkaiden vaikutus- mahdollisuuksien parantaminen	83
Johtopäätöksiä	84

4 OSKU JA NETTIKIOSKIT	86
Johdanto	86
Nettikioskit	89
Muita kysymyksiä	101
Johtopäätöksiä	115
5 DIGIKUILUN YLITYSTÄ SKOTLANNISSA	118
Johdanto	118
Taustatietoa Skotlannin tieto- yhteiskuntaponnisteluista	119
Nettikioskeja Skotlantiin: PIAP	123
Digital Communities: Bellsmyre	129
Johtopäätöksiä	146
OSA 2: KANSALAISET JA LAAJAKAISTA	
1 JOHDANTO	152
Valtion laajakaistastrategia	152
Laajakaistaa kaikille?	156
Omatoimiset mallit kehitystä kiihdyttämässä	158
2 LAAJAKAISTAA SYRJÄKYLILLE	162
Johdanto	162
Kiittäreen asukkaat ja internetin merkitys	164
Kuuskaista: valokuitua Ruonan kylällä	180
Tietomaakunta eKarjala ja kylätalot	192
Maaseutu puristuksessa	198
Johtopäätöksiä	205
3 TALOYHTIÖIDEN LAAJAKAISTAHANKE	208
Johdanto	208
Taustat ja tarkoitus	209
Toteutus	211
Käyttäjäkokemuksia	219

Vaikutuksia	222
Johtopäätöksiä	229
OSAT 1 JA 2: YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ	232
Julkiset asiakaspäätteet	232
Projektien nettikioskit	233
Saavutettiin kohteryhmät?	235
Valtio, kunnat, EU, yritykset, kolmas sektori, asukkaat – kuka maksaa?	237
Alueellinen kehittäminen	239
Digitaalinen syrjäytymisen väheneminen?	240
Laajakaistahankkeiden vaikutukset	242
Valtio ja kunnat, kansalainen ja globalisaatio tietoyhteiskunnan näkökulmasta	245
LOPUKSI	251
TIIVISTYKSET	253
Lähteet	257
Liite 1: Raportissa käytettyjä termejä ja lyhenteitä	264
Liite 2: Nettimaunulan laajakaistahankkeen käyttäjäkyselyiden vapaamuotoiset vastaukset	266

Esipuhe

Tässä raportissa tarkastellaan muutamien esimerkkien avulla sellaisia tietoyhteiskuntahankkeita, joissa on rakennettu kansalaisten tietoyhteiskuntaa poistamalla tietokoneen ja internetin käytön fyysisiä esiteitä. Hankkeissa on tuotu kansalaisten käyttöön tietokonepäätteitä sekä parannettu kohtuuhintaisten ja -laatuisten internet-yhteyksien saatavuutta. Haja-asutusalueille eri puolilla maata on rakennettu laajoja nettikioskiverkostoja, kaupunginosien asukastiloja on varustettu tietotekniikalla, taloyhtiöissä on käynnistetty laajakaistahankkeita ja maaseudulla on rakennettu kyläverkkoja. Hankkeisiin on lähes aina liittynyt myös koulutusta. Toiset taas ovat olleet pääosin koulutus-hankkeita, joihin on sisällytetty tietoverkkoinfrastruktuurin parantaminen. Raportissa keskitytään kuitenkin nimenomaan koneiden ja yhteyksien muodostamaan ongelmakenttään. Kansalaisten koulutus tietoyhteiskunnan aktiivitoimijoiksi on laajuutensa ja monitahoisuutensa takia oman selvityksensä vaativa alue, vaikka sitäkin sivutaan projektikuvauksissa.

Raportin tilaaja Sitra on omissa tietoyhteiskuntahankkeissaan ja erityisesti Oppivissa seutukunnissa eli OSKUssa tiedostanut yllä kuvatun tietokoneiden ja verkkojen saatavuuteen liittyvän ongelman. OSKUn tuloksia arvioitaessa syntyi halu verrata tuloksia myös muihin vastaaviin hankkeisiin. Erityyppisten toimijaryhmien ja toimintatapojen analysoinnin avulla pyrin muodostamaan kuvan siitä, kuinka kansalaisten tietoyhteiskuntaa on rakennettu aikana,

jona valtionhallinto on strategioissaan asettanut suomalaiselle tietoyhteiskuntakehitykselle suuria tavoitteita. Projektien todellisuutta ja kansalaisten kokemuksia peilataan näihin tavoitteisiin myös laajakaistaisen internet-yhteyksien osalta. Suomi oli hankkeiden alkamisaikana jäämässä muun maailman kehityksestä jälkeen, erityisesti kun otetaan huomioon toteutuneiden laajakaistayhteyksien laatu ja hinta. Mutta tarvitsevatko kaikki laajakaistaa? Mikä sen merkitys on erityisesti haja-asutusseudulla? Onko syntynyt digitaalisen syrjäytymisen alueellinen alamuoto: ei olekaan aina kyse taidoista tai tulotasosta vaan siitä, että verkon tarjoamia palveluita ei ole mahdollista käyttää tasapuolisesti?

Tietokoneen ja internetin käyttömahdollisuuksien pohdinta lähiöissä ja syrjäkylillä herättää kysymyksiä strategian ja tosielämän välisestä suhteesta. Mitkä ovat mahdollisuudet käyttää arkielämää helpottavia ja ”tasa-arvoistavia” sähköisiä palveluita, jos käytössä ei ole omaa tietokonetta? Riittävätkö julkiset asiakaspääteet täyttämään tarpeen? Ketkä ovat luontevimmat ja pysyväisluonteisimmat toimijat, jotka voivat tarjota yhteiskäyttöisiä internet-pisteitä kansalaisille? Mikä on valtion, kunnan, kolmannen sektorin ja kansalaisten itsensä rooli? Ja ennen kaikkea: vieläkö tarvitaan raskaita projekteja paikkaamaan tietoyhteiskuntainfrastruktuurin aukkoja?

Tarkasteltavat hankkeet ja toimintakertomukset sekä kaksi ulkomaista esimerkkiä Skotlannista valaisevat omalla tavallaan sitä, kuinka kansalaisten tietoyhteiskuntaa on lähdetty kulloisessakin tilanteessa toteuttamaan ja mitkä ovat olleet tulokset. Skotlantilainen esimerkki on mielenkiintoinen, koska keskenään kilpailevien kansakuntien tietoyhteiskuntajulistuksilla on paljon yhteistä. Eri maissa toteutettujen projektien toimintatavat, ongelmat ja tulokset näyttävät hämmentävän samankaltaisilta kaikkialla. Erojakin on. Projektien kokemuksia tulisi kaiken kaikkiaan vaihtaa ja verrata enemmän: niistä tulisi yrittää oppia. Yksittäisissä hankkeissa ei kaiken projektikiireen aikana usein ehdi syntyä kokonaiskuva hankkeen varsinaisesta mis-
sionsa. Jopa tavoiteltujen tulosten arviointi on välillä vaikeaa. Mitä oikeastaan saavutettiin? Muutamien hankekuvausten avulla pyrin avaamaan näkökulmia myös siihen, miksi juuri laajakaista on koettu

niin tärkeäksi, että monet tahot eri puolilla Suomea ovat aktivoituneet toimimaan sen toteuttamiseksi omalla asuinalueellaan tai taloyhtiössään. Laajakaistahankkeet olivat tienraivaajapilotteja aikana, jolloin kukaan ei näyttänyt tietävän, kuinka ja millä tasolla kokonaan kattava tietoverkko tulisi toteuttaa. Onko laajakaistasta tulossa kunnallinen peruspalvelu, vai onko kyse jostain muusta?

Raporttien hankkeista useimmat ovat projekteina jo päättyneet. Tarkoitus on vertailla niiden kokemuksia ja vetää niiden tuloksista johtopäätöksiä. Oma työhistoriani tietoyhteiskuntahankkeissa muodostaa sen kehyksen, jonka puitteissa hankkeita tarkastelen. Omasta kokemuksesta myös tiedän, että yhteen kerättyä tietoa eri hankkeista ei juuri ole tarjolla. Niinpä toivon, että tälläkin hetkellä tietoyhteiskuntahankkeita tai niiksi luettavia kehittämisprojekteja toteuttavat, suunnittelevat ja arvioivat henkilöt ja tahot saavat tästä raportista eväitä omaan työhönsä. Erityisesti toivon, että tämän raportin kautta välittyisi myös ns. kansalaisen näkökulma. Samalla toivon, että paikoin jopa poleeminen pohdintani tietoyhteiskuntahankkeiden yleisestä missiosta ja toteuttamiskeinoista voisi herättää uusia ajatuksia siitä, ”mistä tässä kaikessa on kyse”. Tietoyhteiskunta- ja laajakais- takeskustelua seuratessa voi havaita, että Suomessa ei suinkaan olla yksimielisesti toteuttamassa mitään yhteisesti sovittua toimintamallia. Elämän koko kirjo lyö vastaan viimeistään silloin, kun esiin astuu se kuuluisa Pihtiputaan mummo ja hänen suhteensa tietoyhteiskuntaan. Mitä hän tietoyhteiskunnalta tarvitsee? Mitä hän ei tarvitse ja miksi? Mitä hänen pitäisi tarvita? Kenen pitäisi toteuttaa se tarve ja miten?

Olen käyttänyt lähdeaineistona hankkeiden raportteja ja julkaisuja, verkosta löytyviä aineistoja ja uutisia sekä yleistä alan kirjallisuutta. Tilastojen käyttäminen johtaa valitettavasti siihen, että tekstissä esiintyy paikoin paljon lukuja ja prosentteja. Lukuisat verkkoviitteet olen pääosin kerännyt lopun lähdeluetteloon. Raporttia on täydennetty eri projektien ja hankkeiden keskeisten toimijoiden ja loppukäyttäjien haastatteluilla. Taustalla ovat kokemukseni projektipäällikkönä Nettimaunula-projektissa, joka oli osa Sitran Oppivat seutukunnat-hanketta. Myös Maunulan kaupunginosa Helsingissä ja sen asukkaiden toiminta omannäköisen paikallisen tietoyhteiskunnan raken-

tamiseksi on tarjonnut jo vuodesta 1999 oivallisen näköalapaikan, kun olen näitä asioita yhdessä asukkaiden kanssa pohtinut.

Haluan kiittää kaikkia, jotka ovat avustaneet minua tämän raportin kokoamisessa. Lukuisten haastateltavieni henkilökohtainen kokemus ja näkemys asioista on tuonut näkökulmaa raporttien ja selvitysten tuolle puolen. Ne jotka ovat etukäteen lukeneet tekstiäni ja kommentoineet sitä hyvästä hyvydestään varsin seikkaperäisestikin, ansaitsevat erityisen kiitokseni. Leni Haavisto, Pekka Kopra, Ossi Korhonen, Lea Karjomaa, Santtu Korpinen, Hannu Kurki, Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma, Soilikki Raita, Tuija Riukulehto, Kaarina Saavola, Aija Staffans ja Simo Tanner ovat kaikki antaneet arvokkaita huomautuksia ja ehdotuksia matkan varrella. Osaa heistä myös haastattelin. Kiettareen asukkaita kiitän erikseen siitä, että sain tilaisuuden oppia monia asioita nimenomaan maaseudun kannalta. Kun on asunut, opiskellut ja tehnyt työtä pääkaupunkiseudulla yli 20 vuotta, näkökulmat väistämättä kapenevat: tämän huomasin omalla kohdallanikin. Ei pidä myöskään unohtaa anoppiani Liisa Keitaanpäättä, jonka armottomat kielenhuollolliset kommentit ovat olleet suureksi avuksi. Sitralle olen kiitollinen siitä, että sain mahdollisuuden perehtyä näinkin laajasti asiaan, joka on kiinnostanut minua jo pitkään. Kaikkein tärkeintä on kuitenkin ollut perheeni ymmärtäväinen tuki. Ilman tätä tukea en olisi saanut iltoja ja viikonloppuja syönyttä kirjoitustyötäni päätökseen.

Espoossa 31. tammikuuta 2005

Heli Rantanen

OSA 1

Internet kaikkien saataville

KANSALAISTEN TIETOYHTEISKUNTAA RAKENTAMASSA

Suomessa rakennetaan kansalaisten tietoyhteiskuntaa valtiollisella päätöksellä. Pääministerin johtama hallituksen tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta julkaisi syksyllä 2003 strategia-asiakirjan, jonka uudistettu versio ilmestyi keväällä 2004. Tietoyhteiskuntaohjelma määrittää ne suuntalinjat, jonka mukaan Suomea kehitetään. Ohjelman kunnianhimoisena tavoitteena on ”lisätä kilpailukykyä ja tuottavuutta, sosiaalista ja alueellista tasa-arvoa sekä kansalaisten hyvinvointia ja elämänlaatua hyödyntämällä tieto- ja viestintäteknikkaa koko yhteiskunnassa”. Valtio kantaa huolta siitä, että kansalaiset saadaan varustettua tietoyhteiskuntavalmiuksilla, sillä ilman näitä valmiuksia ei kukaan käytännössä voi olla mukana yhteisissä tietoyhteiskuntatalkoissa. Tietoverkkoja ja sen palveluita käyttävä, osaava ja sähköisesti osallistuva kansalainen takaa sen, että ohjelman pyrkimys ”säilyttää Suomen asema yhtenä tieto- ja viestintäteknologian johtavista tuottajista ja hyödyntäjistä” voi toteutua. (Tietoyhteiskuntaohjelma 2004).

Valtionhallinnon toimenpiteistä ensimmäisenä mainitaan sen varmistaminen, että kansalaisilla on mahdollisuus päästä nopeiden tietoliikenneyhteyksien piiriin. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kansalainen – asuipa hän missä tahansa ja olipa hänen sosioekonominen taustansa mikä tahansa – voi halutessaan käyttää internetiä.

Tähän tarvitaan luonnollisesti tietokone ja internet-yhteys. Vuonna 2001 59 prosentilla suomalaisista kotitalouksista oli tietokone, ja internet-yhteys oli 43 prosentilla. Syksyllä 2004 vastaavat luvut ovat 65 prosenttia ja 52 prosenttia (Tilastokeskus 2005). Vaikka kehitys on nouseva, kaikilla ei vielä ole kotonaan tarvittavia välineitä. Laajakais-tan osuus internet-yhteyksistä on noussut jyrkästi: vuoden 2002 noin 10 prosentista nykyiseen 30 prosenttiin (marraskuu 2004). Suoma-laisista vielä noin 5–6 prosenttia asuu harvaanasutuilla katvealueilla, joilla ei ole edes mahdollisuutta hankkia laajakaistaa kotiinsa. Kat-vealueen asukkaiden epätasa-arvo on ongelma, mutta ehkä suurem-pi ongelma tietoyhteiskuntaohjelma kannalta on kuitenkin se, että vaikka mahdollisuus internetin käyttöön olisikin, mahdollisuuteen ei osata tai nähdä tarpeelliseksi tarttua. Onhan niin moni vielä sitä mieltä, että tietokoneelle ei ole minkäänlaista tarvetta. Syksyllä 2004 OSKU-alueiden asukkaista 22 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt tietokonetta. Tavoitteet koko kansan viemisestä tietoyhteiskuntaan ovat haastavia siksikin, että tämä lähinnä yli 45-vuotiaista ja haja-asutusalueilla asuvista muodostunut, tietoyhteiskunnasta syrjäyty-neeksi määritelty ryhmä on vaikea saavuttaa. Jos se ei ole onnistunut aiemmin, mitä pitäisi tehdä, jotta se onnistuisi nyt?

Tavoitteisiin pyritään monin tavoin. Asenteisiin, koulutukseen ja infrastruktuurin parantamiseen on useissa hankkeissa paneuduttu samanaikaisesti, laajalla rintamalla. Tietoyhteiskuntaohjelman kei-novalikoimasta löytyy lainsäädännöllisten esteiden poistamista ja monipuolisia sektorikohtaisia toimenpideohjelmiä. Valtionhallinto ilmoittaa tukevansa kuntasektoria, elinkeinoelämää ja muita tietoyhteiskuntakehitystä edistäviä toimijoita sekä osallistuvansa tätä ke-hitystä edistäviin keskeisiin hankkeisiin. Näitä hankkeita Suomessa on ollut viime vuosina runsaasti. Pieniä ja suuria tietoyhteiskun-taprojekti-nimen alla kulkevia hankkeita on toteutettu lukematon määrä. Projektien avulla on pyritty antamaan tietoyhteiskuntake-hitykselle lisäpotkua ja nopeuttamaan sitä. Monissa hankkeissa on haluttu tukea erityisesti maaseudun kehitystä. Hankkeet ovat saat-taneet liittyä myös koko kansakunnan identiteetin rakentamiseen ja asemaan muiden kansakuntien joukossa. Naapurimaassamme Virossa

puhuttiin nuoren valtion dynaamiseen tyyliin ”Tiikeriloikasta”, kun kansaa vuosituhannen alussa vietiin tietoyhteiskuntaan.

Suomi rankattiin useidenkin eri kriteerien perusteella 1990-luvun lopulla maailman johtavaksi tietoyhteiskunnaksi. Tästä on tullut julkishallinnolle suorainen taakka, sillä huipulla pitäisi pysyä. Sieltä putoaminenhan ei olisi kehitystä vaan taantumista. Suomessa on oltu taipuvaisia määrittelemään tietoyhteiskunnan tasoa uuden tekniikan ja laitteistojen omistamista mittaamalla. Kansalaisten tietoyhteiskunta syntyy kuitenkin vasta kun syntyy uudenlaisia käyttötapoja ja -kulttuuria. Tietoyhteiskuntaa tutkineen Tommi Inkisen mukaan Suomessa on tyypillistä, että teknisiä välineitä kyllä omistetaan mutta niiden käyttöaste jää pieneksi. Erityisesti internetin hyödylliseksi kokemisessa monenlainen kokeilu ja seikkailu on tärkeää, jotta käyttötavat monipuolistuvat ja toimintakulttuuri syntyy. Käyttökulttuurin näkökulmasta Suomi ei Inkisen mukaan välttämättä ole kehityksen kärjessä (Inkinen 2002).

Tietotekniikan käyttöönotto vaatii koneet ja yhteydet, mutta suurimmaksi ongelmaksi muodostuu edelleenkin inhimillinen tekijä – ihminen, jonka täytyisi ottaa tuotetut välineet ja tekniikat käyttöönsä. Ari T. Manninen on Suomen tietoyhteiskuntakehityksen historiaa tutkiessaan todennut, että kun tekniikkaa voi selittää rationaalisesti, tekniikan käyttöön ottamisessa inhimillinen tekijä muodostaa ”häiritsevän epämääräisen väliin tulevan muuttujan” (Manninen 2004). Tämä muuttuja on toki kiinnostanut tutkijoita ja analyytikoita, mutta edelleenkin helposti yliarvioidaan ihmisten kykyä ja halua muuttaa toimintatapojaan ja omaksua uutta. Voidaan pitää jopa myyttinä käsitystä, että juuri suomalaiset suhtautuvat erityisen suopeasti uuteen tekniikkaan. Mannisen mukaan ”suomalaisuustekijää” ei voi hyväksyä yleispäteväksi selitykseksi. Hän muistuttaa, että tietotekninen kehitys Suomessa aina 1950-luvulta nykypäivään on ollut välillä varsin hidasta ja myös hitaampaa kuin monissa muissa maissa samaan aikaan. Tehtiin se havainto, että suomalaiset olivat itse asiassa konservatiivisia suunnitelllessaan tietokoneen käyttöönottoa. Jopa uuden matkapuhelinjärjestelmän (GSM) käytön leviäminen oli Suomessa hitaampaa kuin muissa Pohjoismaissa, sillä käytössä ollut

vanha järjestelmä (NMT) koettiin peittävydeltään ja toimivuudeltaan riittävän hyväksi. Kuluttajat ovat käytännöllisiä. Suomalaiset eivät ole Mannisen mukaan mentaalisesti mieltyneitä uuteen tekniikkaan enempää kuin muutkaan, vaan tekniikan omaksumiseen vaikuttaa saatava henkilökohtainen, taloudellinen tai muu hyöty. Osa innostuksesta uuteen syntyy kansallisista oloista kumpuavien kannustimien kautta. Tällaisia kannustimia ovat juuri erilaiset ohjelmat ja projektit sekä panostukset erityisesti koulutukseen.

IHMISLÄHEISEEN TIETOYHTEISKUNTAAN?

Suomalaista tietoyhteiskuntakeskustelua usein varsin kriittisestikin analysoineiden Marja Häyrinen-Alestalon ja Antti Pelkosen mukaan tietoyhteiskunta on eräänlainen utopia ja kansalliset tietoyhteiskuntastrategiat sitä kuvaavia ”koko kansan ohjelmia”, joilla kansa tuli opettaa tietoyhteiskuntataitoiseksi. Kansalliset opetusohjelmat ovat kuitenkin heidän mukaansa usein vaihtoehdottomia, käskyttäviä ja deterministisiä. Viestintäministeri Sasi vaati vuonna 2002 juhlapuheessaan, että jokaisen kansalaisen on hallittava tietoyhteiskunnan kansalaisen perustaidot kansainvälisen kilpailukyvyn turvaamiseksi (Sasi 2002). Toisaalta niin sanotun IT-kuplan puhkeaminen vuosituhannen vaihteessa muutti tietoyhteiskunnasta käydyn keskustelun sävyä ja retoriikkaa. Suomessa puhutaan nykyisin mielellään kansalaislähtöisestä ruohonjuuritason tietoyhteiskunnasta – ehkä vastauksena monien kansalaisten vaistomaiselle torjuntareaktiolle, joka syntyi, kun uutta teknologiaa vuosituhannen vaihteessa kritiikittömästi hehkutettiin medioissa. Suomessa on kehitetty ”ihmisystävällistä” tietoyhteiskuntaa vastakohtana ”teknologialähtöiselle tai markkinavetoiselle” tietoyhteiskunnalle (Häyrinen-Alestalo & Pelkonen, 2004). Tämä on käytännössä ilmennyt vahvana koulutuspainotteisuutena.

Kansalainen nähdään monenlaisten toimenpiteiden kohteena: kansalaisia koulutetaan ja opastetaan tietokoneen käytössä, heitä kannustetaan aktiivisuuteen sähköisten verkkopalvelujen käytössä ja heille on perustettu ilmaiskäyttöisiä nettikioskeja. Toimenpiteiden muotoihin kansalaiset ovat päässeet harvoin suoraan vaikuttamaan.

Näissä hankkeissa kansalainen on lähinnä toimenpiteiden kohde, osallistettava, aktivoitava, kuultava – ei aktiivinen toimija. Sanotaan, että Suomesta puuttuu ”kansalaisia kuuleva, keskusteleva kulttuuri” (Häyrinen-Alestalo & Pelkonen 2004). Samaan tulokseen on tullut osallistuvaa kaupunkisuunnittelua tutkinut Aija Staffans väitöskirjassaan *Vaikuttavat asukkaat* (2004). Kansalaislähtöiset tietoyhteiskuntahankkeet ja osallistuva suunnittelu sisältävät jo nimissään mielenkiintoisia oletuksia ja ristiriitaisuuksia. Konsulttien ja virkamiesten laatimia toimintasuunnitelmia noudattaessaan monet projektit sopeutuvat huonosti kunkin projektialueen paikalliseen todellisuuteen. Alueelta kumpuavat ideat ja toimenpide-ehdotukset eivät välttämättä sovi silleen raamiin, jota projektissa tarjotaan. Useissa tässäkin raportissa kuvatuissa hankkeissa on jouduttu toteamaan, että kansalaiset olisivat halunneet erilaisia asioita kuin mitä hankkeissa tarjottiin tai että kansalaiset kerta kaikkiaan käyttäytyivät ”väärin” eivätkä niin kuin odotettiin. Tilanne kuvastaa sitä mielenmaisemaa, jossa projektit ja usein vedetään. On suuri kiusaus rakentaa oma todellisuus, utopia, jota lähdetään toteuttamaan mieluiten ”neitseellisessä” ympäristössä. Tällaisia tietoyhteiskuntahankkeiden kannalta neitseellisiä eli kaikesta vanhasta toimintakulttuurista ja teknisistä sovelluksista vapaita ympäristöjä ei ole olemassa – eikä ole koskaan ollutkaan.

Kun tavoitteet ovat niin jaloja kuin hyvinvointi ja kestävä kehitys ja keinoina ihmisystävälliset tietoyhteiskuntahankkeet, ei Suomessa Häyrinen-Alestalon ja Pelkosen mukaan ole juuri syntynyt kriittistä keskustelua teknologian kehittämisen yleisistä päämääristä. Pitäisikö Suomen edelleenkin olla ”tietoyhteiskunnan ykkösmaa”? Monenlaisia toimenpiteitä on visioitu kansalaisten vetämiseksi osaamattomuuden suosta uuteen aikaan. Laskettiinpa jopa, kuinka paljon maksaisi tuoda koneet ja modeemit jokaiseen suomalaisen talouteen (Savolainen, V-A. 1995), ja mietittiin, että viihteellisillä sisällöillä ja palveluilla saataisiin ehkä ”puijattua” kansa käyttämään tietoverkkoja (Savolainen, R. 2000). Mittavia koulutusprojekteja on käynnistetty ja viety läpi. Motivaatiota käyttää tietotekniikkaa on siis pyritty synnyttämään monin tavoin, ja tavoite on ollut, että mahdollisimman moni alkaisi käyttää tietokoneita ja internetiä.

Ovatko nyt käytössä olevat keinot ja tukemisen muodot kansalaisten näkökulmasta ne kaikkein parhaat? Miksi kaikkien yleensäkin pitäisi ”olla mukana tietoyhteiskunnassa”? Kansalaisia kannustetaan informaatioteknologian käyttöön mm. siksi, että tietotekniikka tehostaa yhteiskunnan toimintoja ja säästää rahaa – näin retoriikka kuuluu. Suomessakin on käyty keskustelua julkishallinnon IT-hankkeiden toteutustavoista ja hinnasta. Niiden usein varsin suurista kustannuksista perustellaan aina sillä, että ne tuottavat pitemmällä tähtäimellä säästöjä. Tämä lienee joka ikisen IT-hankkeen perustelu. Väitettä on mahdotonta todistaa etukäteen, mutta kumoaminenkin on vaikeaa. Taloudelliset kytkökset vaikuttavat voimakkaasti tietoyhteiskunnan rakentamisen keinoihin. Kun valtio aiemmin on hana-kasti kuunnellut teknologiahankkeissaan teollisuuden ääntä, nyt on siirrytty kuuntelemaan markkinoita (Häyrinen–Alestalo & Pelkonen 2004). Tämä on tullut erityisen selvästi esille laajakaistakeskustelussa. Mutta kun tietoteknistä eteenpäinmenoa, toimintatapojen uudistamista ja palvelujen sähköistämistä perustellaan hallinnossa ja yrityksissä kustannussäästöillä, kuinka ruohonjuuritason pehmotavoitteet ja nämä kansallisen kilpailukyvyyn parantamiseen tähtäävät, luvuin ja prosentein mitattavat tehokkuustavoitteet yhdistyvät käytännön hankkeiden toteutuksessa ja tuloksissa?

DIGISYRJÄYTYMINEN – DIGITAL DIVIDE

Tietoyhteiskunnan suurimpana uhkana on nähty syrjäytyminen ja siitä seuraava kahtiajako osaajiin ja osaamattomiin. Kun tietoyhteiskuntahankkeiden toiminta- ja tavoiteohjelmia lukee, niiden tavoitteena on lähes aina kansalaisten eriarvoisuuden poistaminen. Tietokoneen käyttötaito rinnastetaan kansalaistaitoon, ja kehityksestä pois jäämisen pelätään johtavan monella tasolla syvenevään eriarvoisuuteen. Digikuilu kasvaa, ja toiselle puolelle jääneistä tulee digisyrjäytyneitä. Tutkimuksissa ja tässäkin raportissa viitataan usein sellaisiin väestöryhmiin, joiden joukossa tietoyhteiskuntataidot ovat väestön keskiarvoa selvästi huonommat. Näihin kuuluvat esimerkiksi iäkkäät, vähävaraiset, vähän koulutetut ja maaseudun asukkaat. Vielä vuonna 1999

jopa niin suuren ryhmän kuin naisten nähtiin olevan syrjäytymisuhan alaisena (Cronberg 2000) – ei tosin enää. Erityisen syrjäytyneitä tietoyhteiskuntakehityksessä ovat iäkkäät. Vuonna 2001 OSKU-projektin kahdeksassa seutukunnassa eri puolella Suomea tehdyssä kyselyssä kaikista yli 45-vuotiaista vain noin puolet oli joskus käyttänyt tietokonetta, kun alle 45-vuotiaista melkein kaikki kuuluivat tietokonetta käyttävien joukkoon. Tilastot näyttivät myös, että maaseutualueet olivat selvästi jäljessä kaupunkialueista: Kainuussa internet-yhteys oli talouksista vain 25 prosentilla, kun Helsingin Maunulassa yhteys oli 40 prosentilla. Nämä tilastotiedot asettivat OSKU-hankkeelle kriteerit, joiden mukaan toimintaa sittemmin suunnattiin.

Muutkin tutkimukset tukevat syrjäytymiseen perustuvia lähtökohtia. Pirkanmaan tietoyhteiskuntatutkimuksessa vuonna 2004 digitaaliset kuilut osoittautuivat sosioekonomiseksi ongelmaksi. Ikä ja koulutustaso sekä ihmisten kyky hyödyntää internetin sisältöjä muun muassa työssä vaikuttavat siihen, millä puolella digikuilua ihmiset ovat. Noin 10–15 prosenttia alueen väestöstä voi laskea kuuluvaksi digisyrjäytyneisiin. Tämä ryhmä oli myös kaikkein haluttommin ottamaan osaa IT-koulutukseen, mikä tekee siitä projekteille varsin hankalan kohderyhmän. Kaiken kaikkiaan noin 35 prosenttia Pirkanmaan tutkimukseen osallistuneista kuului passiivisesti tai hyvin vähän tietoverkkoa käyttäviin (Inkinen & Kuru, 2004). Tässä valossa tehtävää on vielä.

Tilastokeskuksen julkaisemassa kyselytutkimuksessa Suuri muutos tietoyhteiskuntaan? (Nurmela, Parjo, Ylitalo 2002) on tutkittu suomalaisten tieto- ja viestintätekniiikan käytön muutosta kotitalouksissa vuodesta 1996 vuoteen 2002. Raportin mukaan suomalaisten enemmistö on siirtynyt tieto- ja viestintätekniiikan käyttäjiksi hyvin nopeasti tutkimusajankohtana eli vuosien 1996 ja 2002 välisenä aikana (näin tosin tapahtui muuallakin, vrt. Miettinen 2004). Mielienkiintoista on myös se, että sen jälkeen kun on ryhdytty matkapuhelimen tai internetin käyttäjiksi, ovat käyttötavat varsin lähellä toisiaan riippumatta siitä, onko käyttäjä nuori vai varttunut aikuinen tai työssäkäyvä, opiskelija, yrittäjä vai työtön. Uuden tekniikan käyttö on kaiken kaikkiaan omaksuttu osaksi enemmistön arkipäivää

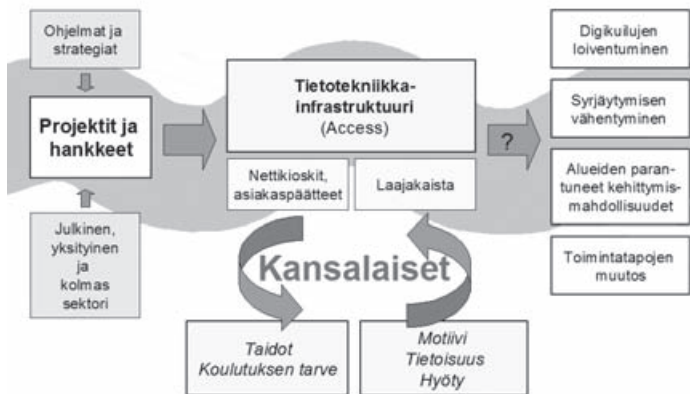
eläkeikäisiä lukuun ottamatta. Vanhimpien ikäluokkien eli yli 75-vuotiaiden tietotekniikan käyttäjiksi ryhtyminen näyttää kuitenkin lisääntyvän hitaasti, jos ollenkaan. Iäkkäiden ja syrjäseutujen pienten talouksien tietokoneen ja internetin käyttömahdollisuudet ovat vielä vähäiset. Erityisesti syrjäseuduilla tulisi raportin mukaan edelleen parantaa ihmisten mahdollisuuksia ainakin kokeilla internetin käyttöä rauhallisissa yhteiskäyttöpisteissä.

Kansalaiset siis tarvitsevat paikkoja, missä käyttää internetiä. Valtionhallinto suosittelee, että kunnat ja valtio sijoittavat palvelupisteisiinsä julkisia asiakaspäätteitä. Internetin ilmainen käyttö on nykyisin Suomessa mahdollista suurimmassa osassa kirjastoja, useissa yhteis- palvelupisteissä ja monissa muissa julkisissa tiloissa. Taajamissa netin ääreen pääsee lähes aina tarvittaessa. Valtio myös sähköistää määrätietoisesti omia palveluitaan ja edellyttää kuntien ja elinkeinoelämän tekevän samoin. Tietoyhteiskuntaohjelmassa on keskeisenä kohtana mainittu uusien toimintatapojen luominen ja valtion palveluiden sähköistäminen sekä vastaavan kehityksen edistäminen kuntasektorilla. Mutta samalla kun puhutaan julkisten palveluiden viemisestä yhä enemmän verkkoon, monen tulkinta on helposti se, että kohta palveluita ei muualta saakaan. Kehitys ei näytä antavan kansalaisille vaihtoehtoja. Jotta palvelut olisivat jatkossakin kaikkien käytössä, kaikilla kansalaisilla pitäisi ainakin teoriassa olla mahdollisuus käyttää niitä. Tämän logiikan mukaan asiakaspäätteitä tulisi perustaa yhä enemmän. Mutta kenen ne tulisi toteuttaa? Onko asiakaspäätteiden ylläpito osa kunnan perustoimintaa ja kuntalaisten peruspalvelu?

Asiakaspäätteitä on perustettu myös muualle kuin julkisiin tiloihin, sillä maaseudulla ja haja-asutusalueilla saattaa kirjastokin sijaita varsin kaukana kotoa. Alueellisen tasa-arvon nimessä monet hankkeet ovat pyrkineet löytämään ratkaisua tähän ongelmaan. Näistä ensimmäisiä oli Oppiva Ylä-Karjala -projekti, jonka keskeinen tuote kansalaisverkko tarvitsi tuekseen mittavaa koulutustoimintaa ja syrjäkyliä myöten levitetyn nettikioskiverkoston. Toisissa projekteissa on perustettu kiertäviä nettibusseja, saaristossa on jopa nettilaiva. Sitran OSKU-hankkeessa jatkettiin Ylä-Karjalan malliin perustuvaa nettikioskitoimintaa.

Nettikioskihankkeissa on tehty sektorirajat ylittävää yhteistyötä julkisen hallinnon, yritysten ja kolmannen sektorin välillä. Projektit ovat joutuneet ratkaisemaan haastavia opastuksen, koulutuksen ja IT-tuen järjestämiseen liittyviä käytännöllisiä kysymyksiä. Vastuunkantajia ja ylläpitäjiä on kaivattu erityisesti vapaaehtoisvoimin ylläpidetyissä kylätaloissa ja asukastiloissa. On jouduttu punnitsemaan myös palvelujen maksullisuutta tai ilmaisuutta. Pitäisikö tietokoneen ja netin käytön olla ilmaista tai ainakin hyvin halpaa? Onko oikein, että projektit tarjoavat tietotekniikkakoulutusta ilmaiseksi ja vievät samalla leivän alan yrittäjiltä? On kuitenkin ajateltu, että projekteilla on oma tärkeä tehtävänsä nimenomaan sen kansanosan tavoittamisessa, joka ei ole vielä saanut koulutusta tietoyhteiskuntataidoissa. Nettikioskeilla tuetaan potentiaalisia digisyrjäytyneitä eli iäkkäitä, varattomia, työttömiä ja kouluttamattomia. Projekteissa on (koke-

Raportin näkökulma kaaviona. Keskiössä ovat projektit ja hankkeet, joiden avulla poistetaan internetin käytön fyysisiä esteitä. Vaikuttaako tietotekniikkainfrastruktuurin parantaminen – oli kyse sitten nettikioskeista, julkisista asiakaspääteistä tai laajakaistasta – kansalaisten arkeen ja toimintaan? Estetäänkö digisyrjäytyminen? Poistuvatko asuinpaikkakunnasta johtuvat epätasa-arvotekijät? Mikä on kansalaisten oman aktiivisen toiminnan merkitys?



musten mukaan perustellusti) ajateltu, että mikäli internetin käyttö on maksullista, ihmiset eivät uskaltaudu kokeilemaan ja harjoittelemaan käyttöä. Suomessa ei ole muutenkaan yleistynyt monissa maissa yleinen Internet cafe -tyylinen toimintakulttuuri, jossa ihmiset pistäytyvät maksullisissa kadunvarsipisteissä käyttämässä internetiä. Ehkä ajatellaan, että kun koko tietoyhteiskunta mielletään meillä valtiojohtoiseksi, tulisi ainakin sen perustason toimintamuotojen olla kansalaisille pääasiassa ilmaisia.

INFORMAATIOTEKNOLOGIALLA TAIVAASEEN

Maailmalla löytyy esimerkkejä, joissa tietoyhteiskuntastrategiaa on toteutettu tuomalla ihmisille ilmaiseksi koteihin koko paketti eli tietokone, tulostin ja nettiyhteys. Skotlannissa panostettiin yli 4 miljoonaa punttaa julkista rahaa siihen, että 13 syrjäisen saaren ja yhden mantereella sijaitsevan lähiön kaikki asukkaat saivat fyysiset valmiudet nykyaikaisten IT-välineiden käyttöön. Tavoitteena oli monenlaisista sosiaalisista ongelmista, poismuutosta, työttömyydestä ja taloudellisesta taantumasta kärsivien alueiden ”nostaminen” ahdingostaan väestön tietoyhteiskuntataitojen parantamisen ja uudenlaisen yhteisöllisyyden avulla. Tästä projektiesimerkistä löytyy runsaasti yhtäläisyyksiä erityisesti OSKU-hankkeeseen.

OSKU, Skotlannin Digital Communities -hanke ja myös tässä raportissa esitellyt alueelliset laajakaistahankkeet sisältävät vahvana ajatuksen maaseudun ja muiden taantuvien alueiden olojen ja asukkaiden palvelutarjonnan parantamisesta. Maaseudun jälkeenjääneisyydestä huolehtiminen näyttää olevan yleismaailmallinen ilmiö. Etelä-Koreassa hallitus lähti vuosituhannen alussa parantamaan maaseudun olosuhteita ja elämisen mahdollisuuksia suurella hankkeella nimeltä Information Network Villages Program eli Invil (www.invil.org/english/), johon tutustuin esittelyvideon ja verkosta löytyvän sisällön avulla. Sen virallinen tavoite on ottaa ”lopullinen askel” Digital Divide -peikon kukistamiseksi ja paikallistason tehokkaan sähköisen hallinnon toteuttamiseksi. Tällä tarkoitetaan interventiota maalaiskylissä ja jopa niiden elämäntavan ja rakenteiden muutta-

mista. Tietoyhteiskunta tuodaan konkreettisesti kaikkien ulottuville kylissä, joihin tietoverkot eivät ole vielä ulottuneet. Hankkeen alkaessa ero Etelä-Korean maaseudun ja kaupunkien välillä oli huiuma: kun kaupungeissa 78 prosentissa kotitalouksista oli tietokone ja niissä käytännöllisesti katsoen kaikissa (laajakaistainen) internet-yhteys, maaseudulla vain 29 prosentilla oli tietokone ja 8 prosentilla internet-yhteys. Projekti tuo tiettyihin valittuihin projektikyliin valokuidun ja edullisten internet-yhteyksien lisäksi myös ilmaisia tietokoneita ja nettipisteitä. Vuodesta 2001 syksyyn 2003 oli näitä kyliä perustettu Etelä-Koreassa 103.

Invil-hankkeen mukana kyliin tulee asiantuntijoita, teknikkoja ja kouluttajia. Kansalaiset suorastaan velvoitetaan kouluttautumaan ja aktivoitumaan, hakeutumaan yhteistyöhön toisten kylien asukkaiden kanssa ja siirtymään järjestelmään muun muassa maataloustuotteiden myynnin projektissa synnytettyjen paikallisportaalien kautta. Kun kylästä tulee Informaatiokylä, koko kylä luodaan ikään kuin uudestaan virtuaalisesti: ”In Information Village Network we bring your hometown into your home”. Ihmiset ottavat huippunopeat valokuituyhteydet, koneet ja koulutukset kyliin perustetuissa ”informaatiokeskuksissa” vastaan iloisina ja lähes onnen kyynel silmässä. Iäkkäät ihmiset kertovat, kuinka ihmeellisiä asioita ovat oppineet. ”En halua elää samanlaista vanhuutta kuin omat vanhempani”, sanoo eräs vanha rouva. Ajatus aktiivisesta, nykyajan menossa mukana olevasta vanhuusajasta esittäytyy houkuttavana.

Hankkeen esittelyvideossa esiintyvien iäkkäiden henkilöiden suuri määrä kertoo maaseudun globaalista ongelmasta: nuoret muuttavat pois ja rakentavat elämänsä muualla. On jännittävää havaita, että tietoyhteiskuntahanke voidaan nähdä tämän kehityksen pysäyttäjänä. Informaatioteknologian avulla maaseudun ihmisten tulisi nostaa alueet kilpailukykyisiksi, houkuttaa turisteja, toteuttaa uudenlainen itsehallintomalli ja pysäyttää poismuutto alueelta.

Esittelyvideoiden ja internet-sivujen takana olevaan todellisuuteen ei käsillä olevan tiedon avulla pääse, mutta joka tapauksessa Etelä-Korean Invil kertoo siitä toiveiden kentästä, jossa tietoyhteiskuntahankkeissa liikutaan. Invil ja oikeastaan kaikki tässä raportissa kuvatut



Etelä-Korean valtiojohtoinen Information Network Village -hanke pyrkii tasoittamaan maaseudun ja kaupunkien tietoyhteiskuntakehityksessä vallitsevia suuria eroja. Teknologia, koulutus ja uudenlaiset yhteistoiminnan ja verkostoitumisen muodot muuttavat maaseudun asukkaiden elämää. www.invil.org/english (Kuvat Invil-hankkeen esittelyvideosta.)

hankkeet valtion tietoyhteiskuntaohjelmasta lähtien ovat tässä mielessä samalla asialla. Niiden toteutustavat ovat erilaisia jo kulttuurien erilaisuudenkin vuoksi, mutta yhtä kaikki tietoyhteiskuntahankkeilla halutaan nopeuttaa kansallista ja alueellista kehitystä. Tavoitteena on, että (kaikki) kansalaiset oppivat hyödyntämään täysipainoisesti uutta tekniikkaa ja sen mukanaan tuomia palveluita. Toivotaan myös, että työnteon ja ansaitsemisen mahdollisuudet säilyvät tietoverkkojen avulla maaseudullakin. Tällöin nuorten ei ehkä tarvitse muuttaa pois asuinalueiltaan, joissa muuten on jäljellä kohta vain vanhuksia. Onko näille toiveille kuitenkin perusteita? Voiko tietoyhteiskunnan tarjoamalla keinoilla kääntää vääjäämätöntä kehitystä?

JOHDANTO

Tietoyhteiskuntajohtaja Katriina Harjuhahto-Madetoja mainitsee kuuluisan Pihtiputaan mummon digitaalista kuilua käsittelevässä kolumnissaan ”Tasa-arvoa laajakaistalla” Tekniikka ja talous -lehdessä joulukuussa 2003. Harjuhahto-Madetoja oli menossa kansainväliseen tietoyhteiskuntakokoukseen, jossa oli huolena valtioiden ja maanosien välisen tietoyhteiskuntaa koskevan epätasa-arvon – digitaalisen kuilun – leviäminen. Hän kirjoittaa:

Sama digitaalinen kuilu voisi erottaa myös oman maamme kansalaiset toisistaan. Vahva uskonni kuitenkin on, että tieto- ja viestintäteknikka sekä yleistyvät laajakaistayhteydet lisäävät tasa-arvoa eivätkä suinkaan kasvata epätasa-arvoa, niin alueellisesti kuin sosiaalisestikin.

— —

Tässä vaiheessa vankka tekniikan kehityksen epäilijä heittää aina kehiin Pihtiputaan mummon, jolla ei ole varaa hankkia kotiyhteyksiä tai kykyä käyttää tietokonetta. Pihtiputaan mummoa varten tuleekin tarjota julkisia palvelupisteitä, joissa on tarjolla niin internet-palveluita kuin asiantuntevaa neuvontaakin. Näin Pihtiputaan mummo voi avustettuna hypätä digitaalisen kuilun yli ja saada samalla sen äärimmäisen tärkeän inhimillisen kontaktin.

Tietoyhteiskuntaohjelman johtajan pohdiskelu paitsi kertoo ohjelman vetäjien lujasta uskosta tietotekniikan ja laajakaistan tasa-arvoistamiseen, myös tiivistää sen, mistä on kyse valtionhallinnon

asiakaspäätkehankkeessa. Kun kehitys kehittyy ja digikuilu uhkaa jättää osan kansasta rannalle, jonkun tulee huolehtia siitä, että mummotkin autetaan kuilun yli. Julkiset asiakaspäätteet ja opastus ovat yksi tapa ylittää kuilua. Mutta löytääkö mummo nämä päätteet? Ja suostuuko mummo opastettavaksi?

Tärkein syy asiakaspäätverkoston rakentamiseen on se, että julkishallinto kehittää ja lisää sähköisiä palveluja koko ajan. Valtio ja kunnat vievät palveluja verkkoon, mutta niiden täytyy samalla huolehtia kansalaistensa tasa-arvoisesta kohtelusta. Kaikkien täytyy voida käyttää tarjolla olevia palveluja. Sähköiset palvelut ovat yleistyneet viime vuosina muuallakin: työhön, opiskeluun ja harrastuksiin liittyviä sekä kaupallisia verkkopalveluita käytetään jo niin paljon, että on syntynyt uudenlaista toimintakulttuuria. Alle viisikymppiset eivät juurikaan enää käy pankissa. Opiskelijat hakevat kurssimateriaalinsa verkosta ja harjoitustyöt palautetaan yhä useammin sähköisesti opettajille. Veroja voi maksaa verkossa, ja esimerkiksi arvonlisäveroilmoitukset voi tehdä pankkien, verohallinnon ja operaattoreiden yhteispalvelun TYVIN kautta. Julkisten palveluiden sähköistäminen alkoi lomakkeiden viemisestä verkkoon: sieltä monet edelleenkin hakevat ne ja tulostavat täytettäväksi. Seuraavassa vaiheessa lomakkeita ei enää tulosteta, vaan ne täytetään ja lähetetään eteenpäin digitaalisesti. Monet yritykset eivät käytä viestintäsääntöpaperia enää lainkaan.

Palvelujen sähköistamisellä on toinenkin puolensa. Kaikki kansalaiset eivät voi käyttää sähköisiä palveluja, koska he eivät joko osaa käyttää niitä tai pääsy tietoverkkoon on hankalaa. Toiset taas eivät yksinkertaisesti halua käyttää internetiä asioidessaan hallintoon päin tai mihinkään muuallekaan. Osa ihmisistä hoitaa asiansa mieluummin kirjepostilla tai tiskillä oikean ihmisen kanssa. Pankin maksupäätteellä onkin usein hiljaista mutta tiskillä jono. Monet kuitenkin pelkäävät, että tiettyjä palveluita ei kohta enää ole saatavilla muualta kuin verkosta. Sähköiset ja perinteiset palvelut eivät ole luonteeltaan tai sisällöltään enää samoja. Usein sähköisiä palveluita sujuvasti käyttävät saavat asiansa hoidettua nopeasti kotoa käsin, kun samaan

aikaan tietoverkkoja käyttämättömät joutuvat matkustamaan pitki-
enkin matkojen päähän hoitamaan asiansa.

Onko tämä oikein Pihtiputaan mummoa kohtaan? Jos näkö-
kulmaksi otetaan nimenomaan sähköiset palvelut, kuinka tehdään
hyväksyttäväksi se, että muut tavat käyttää veromarkoin maksettuja
julkisia palveluita väistämättä vähitellen väistyvät? Siksikö pitäisi ra-
kentaa suojaverkkoja eli asiakaspäätteitä niille, jotka eivät pysty tai
halua käyttää sähköisiä palveluja? Ministeriöiden määrällisenä tavoit-
teena on vähintään yksi ilmainen pääte tuhatta asukasta kohden.
Onko tämä riittävä tai edes oikein asetettu tavoite?

Seuraavassa tarkastellaan, miten ja millä perusteella Suomeen ol-
laan luomassa kattava asiakaspääteverkosto. Lähteenä olen käyttänyt
sisäasiainministeriön JUNA-hankkeen julkaisuja, asiakaspäätetyö-
ryhmän selvitystä julkisista asiakaspäätteistä (2004), työryhmän muita
muistioita ja selvityksiä, OSKUn nettipisteiden käytöstä tehtyjä ra-
portteja ja muita asiaan liittyviä dokumentteja ja haastatteluaineistoa.
Tärkeä lähde on ollut erityyppisten olemassa olevien asiakaspäätte-
iden toteutus- ja käyttötavoista tehty kyselytutkimus Asiakaspäätteet
ja kansalaisten verkkoasiointi -hankkeen loppuraporttiin vuodelta
2001. Sen tulokset ovat vaikuttaneet myöhempisiin suosituksiin. Py-
rin tarkastelemaan nykyisen asiakaspääteverkoston tilaa myös siitä
näkökulmasta, kuinka päätteitä todellisuudessa käytetään ja kuinka
hyvin ne vastaavat tietoyhteiskunnan tasa-arvovaatimuksiin. Koke-
muksia asiakaspäätteistä verrataan myös sellaisiin hankkeisiin, joissa
on toteutettu yhteiskäyttöisiä internet-päätteitä joko yksityisin tai
projektien voimin. Joitakin näistä (OSKU, Skotlannin PIAP, asukas-
talot) on kuvattu tarkemmin omissa kappaleissaan.

ASIAKASPÄÄTTEET JULKISENA PALVELUNA

Tavoitteista ohjeiksi ja hankkeeksi

Monet ministeriöt ovat ilmaisseet lukuisissa raporteissa huolen siitä,
että kun sähköisiä palveluja tuodaan yhä enemmän verkkoon, osa ih-
misistä syrjäytyy eikä pysty hyödyntämään niitä. Sähköinen asiointi
ja sen vaatima osaaminen on osa laajempaa kansalaisten tietoyhteis-

kuntataitoihin liittyvää problematiikkaa. Työn ja asioinnin luonne on muuttunut: tietotekniikan ja viestintäpalvelujen lisääntyvä käyttö vaatii ihmisiltä koko ajan uusia taitoja ja sopeutumista. Liikenne- ja viestintäministeriö tarjoaa lääkkeeksi investoimista jatkuvaan koulutukseen kaikilla tasoilla ja kaikissa ikä- ja sosiaaliryhmissä (LVM 27/2003). Käytännössä tämä vaatii jo lähes koulutuspakkoa, mikä ei ole realistista. Eikä koulutus ratkaise sähköisen asioinnin edellyttämien fyysisten asiointipaikkojen puutetta.

Sisäasianministeriö asetti vuonna 2000 projektiryhmän, joka koostui eri ministeriöiden ja monien muiden tahojen, kuten Stakesin, Sitran, vammaisneuvoston ja TKK:n käytettävyysslaboratorion, edustajista. Työryhmän tehtävänä oli seurata ja ohjata JUNA-hankkeeseen (Julkisen verkkoasioinnin kehittämishanke) kuuluvaa Asiakaspäätteet ja kansalaisten verkkoasiointi -avainhanketta. Asiakaspäättehankkeen tavoitteena on edistää asiakaspäätteiden tuomista julkishallinnon asiakaspalvelutiloihin. JUNAn laajempana tavoitteena oli patistaa koko julkista hallintoa kohti verkkopalvelukulttuuria.

JUNAn loppuraportissa mainittiin, että kunnallishallinnon ja valtion paikallishallinnon näkökulmasta julkisten asiakaspäätteiden vähäinen määrä rajoittaa verkkopalvelujen kysyntää, jolloin palvelujen kehittäminen viivästyy. Maksuttomat asiakaspäätteet voisivat näin toimia porttina sähköisiin palveluihin. Kun verkkoasioinnin palveluja alkoi syntyä, täytyi myös varmistaa se, että kansalaiset ja yritykset voivat hyödyntää niitä asuinpaikasta riippumatta. Tähän tarvitaan yhtenäisiä ohjeistuksia ja suosituksia. Vuonna 2002 kulttuuriministeri asetti asiakaspäätetyöryhmän suunnittelemaan julkisen hallinnon sähköisen asioinnin asiakaspäätteiden lisäämistä, hankintaa, rahoitusta ja sijoittamista. Työryhmän loppuraportti valmistui syksyllä 2002. Rahoitusta asiakaspäätteitä varten ei kuitenkaan tuolloin saatu budjettiin. Vastaava uusi työryhmä asetettiin syksyllä 2004, kun useat ministeriöissä tietoyhteiskunta-asioita käsittelevät jaostot tekivät yhteisaloitteen maksuttomien asiakaspäätteiden ja yhteyksien saamiseksi kirjastoihin ja yhteispalvelupisteisiin. Työryhmän raportti, jossa selvitettiin julkisten asiakaspäätteiden nykytilaa ja tarvetta,

luovutettiin ministeriryhmälle joulukuussa 2004. Samoihin aikoihin julkaistiin JHS-suositus asiakaspääteistä julkishallinnossa.

Tavoitteeksi asetettiin aina yksi julkinen asiointipiste tuhatta asukasta kohden. Uusimmassa selvityksessä sanotaan, että tämä tavoite on jo saavutettu, mutta samalla painotetaan, että tavoitteessa ei ole otettu riittävästi huomioon alueellisia ja sosiaalisia eroja eikä sähköisten palveluiden myötä yhä lisääntyvää tarvetta asiakaspääteille. Haja-asutusalueilla ovat haittana pitkät välimatkat ja huonot tietoliikenneyhteydet. Taajamissa on melko kattava asiakaspääteverkosto, mutta sielläkin reuna-alueet ovat ongelma. Päätteitä on pyritty sijoittelemaan paikkoihin, joissa ihmiset muutenkin luonnostaan asioidivat. Tällaisia paikkoja ovat lähinnä kirjastot, yhteispalvelupisteet, muut kuntien ja kaupunkien virastot, työvoimatoimistot, verovirastot ja KELAn toimipisteet. Lisäksi kunnat tukevat eri tavoin julkisten asiakaspääteiden ylläpitoa muuallakin. Tästä esimerkkinä ovat Tampere ja Turku. eTampere- ja ihminen@turku-ohjelmissaan ne tukevat useita kymmeniä palveluntuottajia, joiden tiloissa on yhteiskäyttöisiä tietokoneita internet-yhteyksineen.

Kirjastot ja yhteispalvelupisteet

Asiakaspääteiden luontevia paikkoja miettiessä tulevat ensimmäisenä varmasti kaikille mieleen kirjastot. Niiden ja yhteispalvelupisteiden varustamisessa asiakaspääteillä ei ole kyse ole ihan pienestä satsauksesta, mikä lienee syy sille, että opetusministeriön budjettiesitykset eivät ole tulleet hyväksytyksi. Siksi haluttiin teettää uusi selvitys (Julkiset asiakaspäätteet Suomessa, 2004). Asiakaspääteiden hankintaa kirjastoihin perustellaan sillä, että näin saavutetaan 80 prosenttia suomalaisista eli ne kuntien asukkaat, jotka tilastojen mukaan käyttävät kirjastoja. On myös laskettu, että 25 prosenttia kaikista internet-käyttäjistä käyttää internetiä kirjastoissa ja yhteispalvelupisteissä (Muistio 9.1.2005). Pääpaino selvityksen toimenpide-ehdotuksissa on pienissä paikkakunnissa ja harvaan asutuissa seuduissa. Selvityksessä toivotaan, että palvelusihteerit ja kirjastohenkilökunta koulutetaan internetin opastustehtäviin. Asiakaspäätehankkeen nähdään

tukevan verkkopalvelujen saatavuutta ja yleisiä kehittämishankkeita kaikkialla maassa. Se on hallitusohjelman ”konkreettinen ja näkyvä tulos” ja lisää siten hallinnon uskottavuutta ja uskoa tietoyhteiskuntaohjelmaan. (Haavisto 2004).

Kirjastot

Helsingissä nykyisin Lasipalatsissa sijaitseva Kirjakaapeli oli koko maailman ensimmäinen kirjasto, joka alkoi tarjota asiakkaille mahdollisuutta käyttää internetiä ilmaiseksi. Tämä tapahtui vuonna 1994. Kirjakaapelin elävästi kirjoitetun historiikin mukaan Saint Joseph’s County Public Library USA:n Indianassa myöhästyi oman internet-palvelunsa lanseeraamisessa kaksi viikkoa. Niinpä tätä ihmettä tultiin Suomeen ja Helsinkiin katsomaan kaikkialta maailmasta. Myönteisen esimerkin innoittamina myös muut kirjastot alkoivat kiinnostua uudesta palvelutavasta. Nykyisin kirjastot ovat Suomessa yleisin paikka, jossa ihmiset käyttävät julkisia asiakaspäätteitä. Noin kolme neljännessä kaikista asiakaspäätteistä sijaitsee kirjastoissa.

Suomessa oli vuonna 2004 pää-, sivu- ja laitoskirjastot mukaan lukien 968 kirjastoa. Lisäksi muita lainauspisteitä, kuten laitoskirjastoja, oli 754, kirjastoautoja 192 sekä yksi kirjastolaiva.

Noin 420 pääkirjastosta vain 10–20:sta puuttuvat ilmaiskäyttöiset asiakaspäätteet. Sen sijaan sivukirjastoissa vain noin puolessa on asiakaspäätteitä. Luvut eivät ole aivan täsmällisiä, sillä ne perustuvat kirjastojen omiin ilmoituksiin, eikä esimerkiksi pienissä sivukirjastoissa aina ole tehty selkeää jakoa puhtaiden asiakaspäätteiden ja sellaisten työkoneiden välillä, joita myös asiakkaat käyttävät. Joka tapauksessa noin 200 sivukirjastoa ei edelleenkään voi tarjota asiakaspäätettä asiakkaidensa käyttöön, ja muissakin kirjastoissa päätteiden käyttöaste on lähes sata, mikä tarkoittaa käytännössä jonoja – päätteitä on siis liian vähän.

Kirjastojen tietoteknisestä varustuksesta teetettiin kattava kyselytutkimus vuonna 2003. Sen mukaan suurin osa kirjastoista on liitetty tietoverkkoon. Kirjastoista 61 prosentissa on nopea lähiverkkoyhteys ja lisäksi 14 prosentissa ADSL- tai muu laajakaistayhteys. Mutta peräti 232 toimipistettä (19 prosenttia) ilmoitti, että käytössä

ei ole lainkaan internet-yhteyttä. Näitä kirjastoja löytyy kaikkialta Suomesta, määrällisesti eniten Länsi-Suomen läänistä (100 kappaletta, 18 prosenttia) mutta suhteellisesti eniten Lapin läänistä (15 kappaletta, 35 prosenttia) ja Itä-Suomen läänistä (35 kappaletta ja 24 prosenttia). Ne sijaitsevat tyypillisesti haja-asutusalueilla kaukana kuntakeskuksista. Ongelma korostuu siksikin, että näillä alueilla kiertävissä kirjastoautoissa ei ole juuri lainkaan internet-yhteyksiä. Lapin Netti-Jussi-kirjastoauto on tässä poikkeus.

Kirjastojen kävijämäärät ovat koko ajan nousseet, vuodesta 1992 vuoteen 2003 noin 24 prosenttia. Kävijöistä 80 prosenttia käyttää myös asiakaspäätteitä (tähän on nähtävästi laskettu myös kirjastojen omia hakupalveluja käyttävät). Kirjastojen asiakaspäätteiden suosio on ongelmallinen, sillä runsas asiakkaiden määrä ja siihen liittyvä opastuksen tarve rasittavat henkilökunnan resursseja. Samanaikaisesti kuntien määrärahoja kirjastotoimelle on vähennetty, eikä esimerkiksi laitekannan uusimiseen ole juurikaan tiedossa varoja. Asiakaspäätteet ovat usein varsin vanhoja, yli 60 prosenttia on ennen vuotta 2002 hankittuja. Vuonna 2002 Osuuspankkien keskusliitto OKO lahjoitti kirjastoille 400 asiakaspäätteen. Lahjoitus koettiin erityisen tärkeäksi pienimmissä, alle 10 000 asukkaan kuntien kirjastoissa. Kaiken kaikkiaan vuonna 2004 kirjastoissa oli asiakaspäätteitä noin 3 630, pää- ja sivukirjastot mukaan lukien. Lisätarvetta olisi kirjaston oman selvityksen mukaan ainakin 5 000 päätteelle, sillä myös vanhentuneita koneita täytyy uusia.

Henkilöstön atk-tuen ja internet-taitojen koulutuksen puute aiheuttaa sen, että asiakkaita ei osata opastaa, vaikka tarve tähän kasvaa koko ajan. On käynyt ilmi, että yllättävän usein henkilökunta ei osaa itsekään hyödyntää kirjaston omia verkkoaineistoja. Kirjastotoimessa toivotaankin, että jatkossa laiteresursoinnin (jota myös tarvitaan) lisäksi panostettaisiin alueellisten atk-tukihenkilöiden palkkaamiseen ja yleensä henkilökunnan koulutukseen. Asiakaspäätteselvityksen mukaan itse laitehankinta on suhteellisen pieni ja ”helppo” kustannus verrattuna siihen, että samassa tahdissa koneistuksen kanssa pitäisi kouluttaa kirjastojen henkilökunta ylläpito-, opastus- ja koulutustehtäviin. Myös kunnallinen atk-tuki tulisi järjestää kaikkiin

pisteisiin, joissa on asiakaskoneita. Tällä hetkellä tilanne ei usein ole paljon parempi kuin monissa OSKU-pisteissä, joissa nettikioskin ylläpitäjä (esimerkiksi liikkeenharjoittaja tai yhdistysaktiivi) opastaa käyttäjää sen verran kuin ehtii ja osaa. Usein ei ehdi eikä osaa.

Selvityksessä maksuttomien päätelaitteiden tilasta ja tarpeesta kirjastoissa (Julkiset asiakaspäätteet Suomessa 2004) todetaankin selkeästi, että on olemassa ristiriita kansallisen tietoyhteiskuntastrategian ja siihen liittyvän päätöksenteon sekä toisaalta käyttäjien toiminnan ja kirjastojen arkitodellisuuden välillä. Kirjastot kokevat jääneensä yksin selviämään yhä kasvavista kävijämääristä ja tarjoamaan yhä monipuolisempia palveluja. Pienissä kunnissa kirjasto on usein ainoa julkinen tila, jossa voi käyttää asiakaspäätettä ja sen kautta sähköisiä viranomaispalveluja. Pienissä kunnissa on usein myös vähiten resurssija panostaa asiakaspäätteisiin ja henkilökunnan koulutukseen.

Erityisesti monet suuret kaupunkikirjastot ovat erittäin hyvin varusteltuja, ja niissä voi työskennellä monipuolisesti tietokoneen ja internetin avulla. Kirjastojen (ja yhteispalvelupisteiden) mahdollisuudet tarjota näitä palveluja asukkaille ovat kuitenkin huonoimmat juuri siellä, missä muutenkin kärsitään pitkistä välimatkoista ja huonoista tietoliikenneyhteyksistä. Kirjastoissa nähdään erityisen hyvin se, että asiakkaiden osaamistaso on usein vielä varsin heikko ja kirjastoja käytetään yleisenä tietotupana, jossa opetellaan tietokoneen käyttöä. Henkilökunta venyy niin paljon kuin voi, mutta on selvää, että kirjastojen perustehtävä ei voi olla kansalaisten tietotekniikkakoulutus – ellei niin erikseen päätetä. Tällöin resursoinnin tulisi olla myös sen mukainen. Jo vuonna 2001 tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunnan hallitukselle luovutetussa raportissa mainittiin erikseen, että kirjastotoimen resursointi ei ole ollut riittävän korkea kirjastojen tietoyhteiskunnalliseen merkitykseen nähden (Raportti hallitukselle 2001). Parannusta asiaan on odotettu jo pitkään.

Yhteispalvelupisteet

Toinen luonteva asiointipaikka kirjaston lisäksi on yhteispalvelupiste. Yhteispalvelupisteet ovat asiakaspalvelupisteitä, joista on saatavana vähintään kahden eri viranomaisen palveluja. Samasta paikasta

voi pisteestä riippuen tilata ajokortin tai henkilöllisyystodistuksen, jättää vuokra-asuntoilmoituksen, täyttää ja jättää lomakkeita, saada veroneuvontaa ja niin edelleen. Ihanteena on ”yhden luukun” palvelupiste, josta kuntalainen saisi kaikkia keskeisiä julkishallinnon palveluita. Vuoden 2004 tietojen mukaan yhteispalvelupisteitä on Suomessa 210, ja näissä pisteissä on yhteensä 189 asiakaspäätettä. Joissakin suurissa kunnissa on useita palvelupisteitä, joten alle puolesta Suomen kunnista löytyy yhteispalvelupiste. Asiakaspäätteet ovat jakautuneet epätasaisesti, sillä peräti 136 yhteispalvelupisteessä ei ollut syksyllä 2004 lainkaan asiakaspäätettä ja monessa koneet ovat vanhoja, vuosituhannen vaihteessa hankittuja. Sisäasiainministeriön mukaan lisätarve olisi 200 päätettä, jotta kaikissa yhteispalvelupisteissä olisi vähintään yksi asiakaspäätte.

Palvelukonseptinsa laajuuden ansiosta yhteispalvelupisteet ovat hyviä paikkoja asiakaspäätteiden sijoittamiseen. Asiakaspäätteillä voidaan lisätä yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimaa tuomalla myös verkkopalvelut kuntalaisten saataville. Yhteispalvelupisteissä on myös aina paikalla henkilökuntaa, jonka tulisi kyetä opastamaan kansalaisia myös verkkopalvelujen käytössä. Vaikka sähköinen asiointi lisääntyy koko ajan, kaikki eivät vielä itse osaa tai halua hoitaa asioitaan verkossa. Ihmiset saattavat tulla asiointipisteisiin vaikkapa hakemaan apua sähköisen lomakkeen täytössä. Henkilökunnan tulee auttaa näitä kansalaisia.

Yhteispalvelupisteiden ongelmana voi olla se, että niissä ei ole asiakaspäätteitä, mutta pisteiden palveluja ei muutenkaan välttämättä käytetä kovin ahkerasti. Harvalla on tarvetta useita kertoja kuussa asioida viranomaisten kanssa. Kirjastoihin verrattuna yhteispalvelupisteillä on vähemmän asiakkaita. Voisikin ajatella, että kun asiakaspäätteiden ylläpito paikoin vie kirjastoilta liikaakin resursseja, yhteispalvelupisteet voisivat näkyvämmiin profiloitua juuri asiakaspäätteiden kautta ja siten ehkä pienentää kirjastoihin kohdistuvia paineita.

Muita paikkoja asiakaspäätteille

Kirjastojen ja yhteispalvelupisteiden lisäksi asiakaspäätteiden sijaintipaikkoja ovat julkishallinnon puolella KELA, verohallinto ja työ-

voimatoimistot, joista lähinnä työvoimatoimistojen 716 päätteellä on merkitystä asiakaspäätetehankkeen kannalta. Työvoimatoimistojen koneet ovat lähinnä henkilökunnan käytöstä poistettuja vanhoja koneita. Koska koneiden käyttöjärjestelmänä on vähemmän vaativa Linux, niiden ei välttämättä tarvitse olla uusia tehetyöasemia. Niitä myös hallitaan keskitetysti verkon yli. Joihinkin yksittäisiin työvoimatoimistojen pisteisiin on sijoitettu uusia koneita litteine näyttöineen.

KELAn tiloissa on ilmoitettu olevan yhteensä 28 asiakaspäätettä, jotka on hankittu vuosituhannen vaihteessa Veturi-projektin yhteydessä lähinnä Itä-Suomeen. Toisin sanoen koneet ovat vanhoja ja niitä on vähän. Verovirastojen ja -toimistojen tiloissa on ilmoitettu olevan vain seitsemän asiakaspäätettä, ja niissä pääsy internetiin on rajoitettu lähinnä vain verotukseen liittyville sivuille. Suomen kuntaliiton arvioiden mukaan kuntien virastotaloissa, nuorisotaloissa, tietotuvissa, työttömien tiloissa ja vastaavissa on nykyisin noin 900–1 500 päätettä. Luvun suuri hajonta kertoo siitä, että tarkkoja tietoja ei ole ja asiakaspäätteen määrittelykin voi olla vaikeaa. Valtion omissa virastoissa asiakaspäätteitä on kaiken kaikkiaan työvoimatoimistoja lukuun ottamatta hyvin vähän.

Suomesta löytyy myös jonkin verran maksullisia nettikahviloita, mutta nämä muualla maailmassa varsin suosittu Internet cafet eivät ole juurikaan yleistyneet. Maksullisista nettikahviloista monet ovat erilaisten yhdistysten tai esimerkiksi kuntien nuorisotoimen ylläpitämiä. Tampereella sijaitseva Nettikahvila Vuoltsu on esimerkiksi jälkimmäisestä. Sitä ylläpitää kaupungin kulttuuritoimen nuorisopalvelu. Sen palvelu on monipuolista, ja tarjolla on ohjausta ja koulutusta. Kurseista ja internetin käytöstä peritään pieni maksu, ja internetin käyttöaika on rajattu tuntiin. Sen päätteissä on myös varustus sähköisen henkilökortin käyttöä varten. Nuorten lisäksi Nettikahvilassa käy eläkeläisiä ja turisteja. (<http://www.info.tampere.fi/nettikahvila/>)

Asiakaspäätteet ovat kaupungeissakin keskittyneet reuna-alueiden kustannuksella. Kaupungeissa ilmaisia asiakaspäätteitä voi löytyä useita pieneltä alueelta. Tällaisesta ”tihentymästä” voi mainita esi-

merkkinä Espoon Matinkylässä sijaitsevan Ison Omenan kauppakeskuksen, johon on nykysuuntauksen mukaisesti sijoitettu kaupallisten tilojen lisäksi myös julkisia palvelupisteitä, jopa seurakunnan kappeli. Kauppakeskuksesta löytyi nopealla tarkistuskierroksella 14 ilmaista asiakaspäätettä: kirjastosta kymmenen (neljä varttitunnin pikakonetta ja kuusi etukätein varattavaa työskentelykonetta), yhteispalvelupisteestä kaksi ja nuorten tiedotus- ja neuvontapistettä kaksi. Arki-iltapäivänä ne olivat nuorison neuvontapistettä lukuun ottamatta lähes täynnä. Koska ilmaisia nettipisteitä löytyy, ei ole ihme, että kauppakeskuksesta, josta löytyy kaikkea, puuttuu maksullinen Internet cafe.

Ei-julkiset asiakaspäätteet toimivat käytännössä lähes aina paikallisen aktiivisuuden ja projektien varassa ilman keskitettyä ylläpitoa. Tällaisia olivat muun muassa OSKU-hankkeen nettikioskit. OSKU-hankkeessa projektipäällikkönä toimineen ja nykyisin sisäasiainministeriössä yhteispalvelupisteiden asiakaspäättehankkeesta vastaavan Leni Haaviston mukaan asiointipisteitä tai nettikioskeja voi olla missä vain, mutta julkishallinnon tiloissa ne ovat kunnolla hallittavissa ja yhtenäistettävissä, mikä helpottaa teknistä ylläpitoa. Niissä on – tai tulisi olla – myös aina tarjolla opastusta. OSKU-tyylisillä kioskipisteillä on Leni Haavistonkin mielestä edelleen tärkeä rooli tietoverkon aukkojen paikkaamisessa – mutta kuinka kauan? ”Epävirallisten” nettikioskien mahdollisuudet saada julkista tukea ovat vaihtelevat, ja ilman tukea on vaikea toimia pitkäjänteisesti. Kainuun esimerkki kuitenkin osoittaa, ettei tuen puutakaan välttämättä lopeta kylän nettikioskia (ks. osa 1, luku 4). Kylien asukkaat eivät katsokaan asiaa pelkästään yksilön käyttömahdollisuuksien kannalta vaan koko kylän palvelutarjonnan, elämänlaadun ja yhteisöllisyyden kannalta. Oppiva Ylä-Karjala ja OSKU sekä monet muut hankkeet ovat paikanneet syrjäseutujen tilannetta omalta osaltaan, mutta koko maan kattavaa toimintamallia niistä ei ole tullut.

JHS-suosituksessa julkishallinnon asiakaspäätteistä mainitaan myös asiointipisteen varustaminen langattomalla lähiverkolla (wlan-”hot spot”). Tällaisessa ratkaisussa asiakas voi julkisessa langattomassa pisteessä asioidessaan käyttää wlan-yhteyttä ja omaa kannettavaa tie-

tokenettaan. Julkisia wlan-pisteitä on muualla maailmassa käytössä, mutta Suomessa ne ovat harvinaisia. Tämän raportin joissakin esimerkeissä on tuotu esiin myös tämän uudenlaisen julkisen tai kaupallisen palvelun mahdollisuuksia.

KUINKA ASIAKASPÄÄTTEITÄ KÄYTETÄÄN?

Kuinka asiakaspäätteitä lopulta käytetään? Ketkä niistä hyötyvät eniten? Käyttäjien kokemuksia on tutkittu vuonna 2001, kun helsinkiläisissä ja tamperelaisissa kirjastoissa sekä Vantaan Myyrmäen, Haukivuoren, Hämeenkosken, Oulun Kajjonharjun ja Raision yhteis- palvelupisteessä tehtiin JUNA-hankkeen Asiakaspäätteillä julkisiin verkkoihin -julkaisuun liittyvä käyttäjäkysely. Kyselypaikkakunnista kaksi oli samalla pilottikohteita sisäministeriön, Sampo-pankin ja Jippii Groupin asiakaspäätteiden hankintayhteistyökokeilussa. Kyselyssä vastausten määrät jäivät paikoin melko pieniksi, joten tulokset ovat lähinnä suuntaa-antavia. Kyselytulosten tiedot ovat jo muutaman vuoden ikäisiä, mutta ne antavat kuvan tilanteesta, jossa asiakaspäättesuosituksia alettiin laatia. Joitakin tuloksia verrataan Taloustutkimuksen vuonna 2003 tekemään Julkishallinnon verkkopalvelut -tutkimukseen sekä Taloustutkimuksen Seutuverkkojen käyttäjätutkimukseen vuodelta 2004.

Asiakaspäätteiden käyttäjät

Kirjastojen otoksessa käyttäjät vastasivat tietokonetaitoihin ja käyttökulttuuriin perustuvaa tuttua profiilia. Nuoret olivat suurkäyttäjiä (41 prosenttia). Yli 45-vuotiaita oli vain 7 prosenttia. Naisia ja miehiä oli yhtä paljon. Asiakkaat arvostivat sitä, että tarjolla oli tietoteknistä apua, jos sitä tarvitsi. Kysyttäessä yli 45-vuotiaiden avuntarvetta verrattuna kaikkiin vastaajiin 44 prosenttia sanoi tarvitsevansa joskus apua, mutta vain 2 prosenttia oli sellaisia, jotka eivät käytännössä lainkaan osaa itse käyttää koneita ja palveluita ("Tarvitsen paljon apua"). Julkishallinnon verkkopalvelut -tutkimuksessa vuonna 2003 kysyttiin, kuinka ihmiset (muutkin kuin asiakaspäätteen käyttäjät)



Helsinkiläisen Munkkiniemen kirjaston asiakaspäätteillä käy suhteellisen paljon alueen iäkkäitä asukkaita mutta myös ulkomaisia turisteja, joita aina hämmästyttää asiakaspäätteiden ilmaisuus. Kirjaston henkilökunta opastaa avuntarvitsijoita päätteen äärellä muiden töidensä ohella.

olivat löytäneet tarvitsemansa julkishallinnon www-palvelun. Toimipisteen opastusta oli saanut tässä otannassa 7 prosenttia. Voisi kuvitella, että tuota opastusta oli saatu juuri julkisella asiakaspäätteellä.

Yhteispalvelupisteissä vastaajien ikäjakaumat vaihtelivat pisteittäin, mutta keskimäärin nuoria oli niissäkin melkein 30 prosenttia. Eläkeläisiä vastaajien joukossa oli 8 prosenttia, mikä varmasti on vähemmän kuin heidän osuutensa palvelupisteen asiakaskunnasta kokonaisuudessaan. Iäkkäät eivät jostain syystä joko käytä pisteitä tai eivät vastanneet kyselyyn. Yhteispalvelupisteissä naisia oli käyttäjistä selvä enemmistö, 65 prosenttia. Asiakaspäätteillä itsekseen pärjääviä oli 56 prosenttia ja paljon apua tarvitsevia hieman enemmän kuin kirjastoissa, 7 prosenttia. Nämä myös lähes aina saivat apua sitä tarvitessaan.

Vastaava kysely tehtiin myös eTampereen 27 nettipisteessä (kirjastot oli jätetty pois). Otos oli pieni, vain 28 vastausta. Yleisesti ottaen nettipisteisiin oltiin tyytyväisiä ja niitä toivottiin lisää, mikä ei ole yllättävä tulos, sillä käyttäjistä vain 18 prosentilla oli kotonaan tietokone. Kyseisen julkisen nettipisteen lisäksi vastaajat käyttivät tietokonetta kirjastoissa, työpaikoilla, koulussa ja opiskelupaikassa tai tuttavien ja sukulaista luona. Tampereen muutamassa nettikahvilassa vastaajista kävi vajaat 6 prosenttia. Vastaajia voisi luonnehtia yleisesti ottaen tottuneiksi käyttäjiksi.

Asiointipisteiden käyttäjäprofiilissa ei liene tapahtunut suurta muutosta viime vuosina. Liikenne- ja viestintäministeriön vuonna 2003 teettämässä raportissa on todettu, että henkilöt, joilla on puutteelliset tietotekniset taidot, eivät uskalla käyttää tai kokeilla tietokonetta varsinkaan julkisilla paikoilla eikä ainakaan ilman kunnollista opastajaa. Monenlaisia pelkoja ja häpeääkin on ilmassa. Tässä kohderyhmässä oli kuitenkin paljon kiinnostusta koulutukseen ja oppimiseen (LVM 27/2003). JUNA-hankkeen suosituksen mukaan asiointipisteissä tulee aina olla paikalla joku, joka opastaa palvelun käytössä tai tekee asiainn asiakkaan puolesta. Suositus on kuitenkin vaikea toteuttaa, sillä samanaikaisesti asiointipisteiden henkilökunta tarvitsisi koulutusta itsekkin. Ja kuuluuko henkilökunnan perustoi-
menkuvaan iäkkäiden houkutteleva ja rohkaiseminen?

Käyttötavat

Asiakaspäätteissä käytetään internetiä chattailusta ja surffailusta varsinaiseen ”hyötyasiointiin” ja sähköpostiin. Kirjastoissa eniten käytettiin sähköpostia (61 prosenttia kaikista käyttäjistä), toiseksi eniten haettiin tietoa hakupalveluilla (47 prosenttia). Kirjaston omia palveluja käytti 27 prosenttia ja julkishallinnon palveluja 26 prosenttia. Julkishallinnon verkkopalvelut -tutkimuksessa tärkeimmät käytetyt julkiset verkkopalvelut vuonna 2003 olivat (riippumatta käyttöpai-
kasta) oman asuinkunnan www-sivut, työministeriön sivut (mol.fi) sekä seuraavina kirjastot.fi, kela.fi ja vero.fi. Verkkopankki on käytetyimpiä palveluita verkossa, mutta sitä käytetään – ehkä turvallisuus-

syistä – mieluiten kotoa: vain 7 prosenttia maksoi JUNA-hankkeen raportin mukaan laskujaan asiakaspäätteellä. Tosin nuorekkaan käyttäjäikäjakauaman vuoksi monet käyttäjistä eivät vielä olleet ”laskunmaksuissää”. Yhteispalvelupisteissäkin käytettiin enimmäkseen sähköpostia (51 prosenttia), mutta kirjastoja enemmän julkishallinnon palveluita (42 prosenttia).

Asiakaspäätteitä käyttävät eniten ne, jotka osaavat käyttää koneita ja joille on jo syntynyt käyttökulttuuria. Niinpä käyttö on varsin ”normaalia”: sähköpostit täytyy tarkistaa, opiskeluasioita hoitaa ja tietoa etsiä. Asiakaspäätteillä ei juurikaan vuonna 2001 tehty verkko-ostoksia. Seutuverkkojen käyttäjäkyselyssä vuonna 2004 verkosta osti tai tilasi tuotteita jo 43 prosenttia käyttäjistä, joten voisi kuvitella tämän käyttömuodon yleistyvän asiakaspäätteilläkin.

JUNA-hankkeen raportissa ei valitettavasti kysytty tarkempia syitä ilmaisen asiakaspäätteen käyttöön. Epäilemättä yleinen syy on se, että kotona ei ole konetta. Varsinkin koululaisille ja opiskelijoille asiakaspäätteet ovat lähinnä vain yksi lisäpaikka, jossa asioita voi hoitaa. Vastaavassa Skotlannin PIAP-hankkeen kyselyssä varsin suuri osa julkisten päätteiden käyttäjistä mainitsi yhdeksi tärkeäksi syyksi sen, että asiakaspäätteissä oli kotikonetta nopeammat yhteydet ja niiden käyttö tuli halvemmaksi kuin kotona.

MILLAISIA ASIAKASPÄÄTTEIDEN TULISI OLLA?

JUNA-hankkeen raportissa tehtiin kyselykartoitus asiakaspäätteiden mahdollisista parhaista sijoituspaikoista ja varustuksesta. Erilaisia asiakaspääteratkaisuja toteuttaneilta tahoilta kysyttiin heidän näkemyksistään ja kokemuksistaan, ja muun muassa näiden vastausten perusteella laadittiin varsinainen suositus. Tällaisia kioskipiste- ja asiakaspäätetoimittajia olivat esimerkiksi hankkeet Oppiva Vaara-Karjala, eTampere ja Satakunnan Makropilotti. Viranomaistoimijoita edustivat KELA, Verohallinto, Valtion rekisterikeskus, Helsingin kaupunginkirjasto ja Kirjakaapeli (Helsingin kaupungin kirjasto Lasipalatsissa). Mukana kyselyssä olivat myös Suomen Posti ja laitetoimittajat NSD Sky-net, Tripot, Automatia ja Sonera Solutions. Kysely oli varsin yksi-

tyiskohtainen ja tulokset osoittivat ainakin sen, että eri toimijoilla oli jonkin verran erilaisia käsityksiä siitä, millainen on soveltuva ja käytettävyydeltään hyvä asiointipiste. Myös tietoturvaan, pisteiden sijoitteluun ja ohjelmistoihin otettiin vaihtelevasti kantaa. Kyselyn ulkopuolella on otettu huomioon myös OSKUn kokemukset. Muun muassa näiden tietojen pohjalta laadittiin ”lopullinen” JHS-suositus asiakaspäätteistä julkishallinnossa joulukuussa 2004.

Tekninen varustus

Asiakaspäätesuosituksessa asiakaspäätteet erotellaan kahteen kategoriaan: verkkopäätteisiin internet-käyttöä varten sekä asiointipäätteisiin vaativampaa verkkoasiointia varten. Tätä jaottelua on käytännön syistä noudatettu monissa asiointipisteissä ja nettikeskuksissa. Esimerkiksi suurissa kirjastoissa osa asiakaspäätteistä voi olla pystymallisia ”varttipäätteitä”. Jatkossa käytän selvytyden vuoksi kummastakin päätetyypistä yhteiskäsitettä asiakaspäätte.

Asiakaspäätteiden tekniseen toteutukseen on haettu esimerkkejä kaupallisista hankkeista ja projekteista. 2000-luvun alussa yritettiin saada Suomessakin markkinoille erityisiä asiakaspäättemalleja, joissa näppäimistö ja hiiri korvattiin kosketusnäytöllä. Tällaisia usein seisaaltaan käytettäviä pystymallisia asiakaspäätteitä kokeili esimerkiksi Posti huonolla menestyksellä. Lähes 300 päätettä sijoitettiin vuosina 2001 ja 2002 sen eri toimipisteisiin. Mallit varustettiin monilla erikoistoiminnoilla, kuten kuvallisen sähköpostin lähettämistoiminnoilla ja internet-puhelumahdollisuudella (VoIP). Niissä ei kuitenkaan voinut esimerkiksi käsitellä omia tiedostoja. Postin mallissa oli ilmaista vain postin omien ja yhteistyökumppaneiden sivujen käyttö, mikä oli ilmeisen väärä lähtökohta. Asiakkaat eivät käyttäneet päätteitä halutulla tavalla. Käytettävyyksään ei ollut paras mahdollinen. Olin itse läsnä esittelytilaisuudessa, jossa päätettä esittelevät henkilöt eivät onnistuneet osumaan kosketusnäytön linkkeihin. Näistä epäkäytännöllisistä ja kalliista päätteistä luovuttiin noin vuoden käytön jälkeen.

Helsingin Lasipalatsissa toimivan kirjaston, Kirjakaapelin, edustaja totesi kyselyssä, että peruskoneisiin perustuvat (windows-)ratkaisut

ovat olleet riittävän hyviä. Käytössä olleet vaihtoehtoiset koneet eli yksi Mac-kone ja Linux-koneet olivat selvitysajankohtana vähäisessä käytössä. Toisaalta koko Helsingin kaupungin kirjaston tietotekniikasta vastaava taho totesi, että vaikka nykyinenkin ympäristö oli toimiva, olisi tarvetta yhteistyölle ja jopa valtionvetoiselle hankkeelle, jossa haettaisiin Linux-ympäristöön soveltuvia ratkaisuja. Osaavissa käsissä Linux olisi tietoturvan kannalta hyvä, mutta käytännössä sen osajia ei juuri asiakkaisissa (eikä paljon ylläpitäjissäkään) ole. Työvoimatoimistojen käyttämät päätteet ovat nykyisin pääsääntöisesti niin sanottuja tyhmiä Linux-päätteitä, joita etähallitaan palvelinten avulla. Toimintamalli on osoittautunut hyväksi, ja sama ratkaisu on kopioitu myös muun muassa Turun kirjastoihin. Myös Helsingin Kontulan Kontupisteessä (ks. osa 1, luku 3) kaikki asiakaskäytössä olevan koneet ovat Linux-koneita.

Ministeriöt ovat päätyneet kyselykierroksen ja eri hankkeiden – varmasti myös Postin – kokemusten perusteella suosittamaan asiakaspäätteiden laitekoonpanoksi aivan tavallista perusmikroa tavalisine näppäimistöineen ja hiirineen. Asiakaspäätte on tällöin käytettävyydeltään parempi kuin joku erikoissovellus: se on samanlainen kuin käyttäjillä on kotona ja työpaikalla. Sen ylläpito ja hallinnointi on myös helpompi yhdistää palvelupisteen muiden koneiden tekniseen tukeen. Internet-käyttöön tarkoitetuilla päätteillä tulisi olla ainakin PDF-dokumenttien lukuohjelma sekä Flash Player -ohjelma. Käytännössä kaikenlaisia erillisiä internet-selailussa tarvittavia plug-in-ohjelmia on huomattavasti enemmän. Työskentelyyn varattuihin koneisiin suositellaan asennettavaksi toimisto- ja kuvankäsittelyohjelmat. Koneessa tulisi olla myös toimikortinlukija sähköistä tunnistamista varten. Kirjastokortteja käytetäänkin jo yleisesti kirjautumisvälineenä, mutta HST-lukulaitteita on käytössä erittäin vähän, esimerkiksi kirjastoissa vain sata kappaletta (ja niistäkin Tampereen kaupunginkirjastoissa 67). Asiointipisteeseen kuuluu aina myös tulostin, sillä tulostaminen on tärkeä internetin hyödyntämiseen liittyvä toiminto.

Tavalliseen mikroon päätyminen on mielenkiintoinen tulos, kun tarkastelee raportin liitteenä olevia laitetoimittajien vastauksia. Ymmärrettävistä syistä laitetoimittajat olivat sitä mieltä, että julkisten

asiakaspäätteiden tulee olla erityisesti tätä tarkoitusta varten suunniteltuja. Soneran eSolutions vaatii julkisilta päätteiltä jopa ”teollisuustason vaatimukset täyttäviä laitteistoja”. Nämä laitteet ovat toki myös huomattavasti kalliimpia kuin perusmikrot. Oppivan Vaara-Karjalan edustaja totesikin kyselyssä, että heidän alueellaan kioskipisteverkosto on luotu tavallisilla koneilla, sillä yhden ”teollisuustasoisien” päätteen hinnalla saa 3–5 tavallista, kioskipisteisiin aivan hyvin soveltuvaa mikrotietokonetta. Myöskään OSKUn kokemusten perustella mihinkään erikoisratkaisuihin ei ole tarvetta. Todettiin, että kosketusnäytöt eivät sovellu asiointipisteisiin, vaikka ne markkinoivien yritysten mielestä ”takasivat sujuvan käytön”. Jos niitä kuitenkin halutaan käyttää, tulisi tarjolla olla myös vaihtoehtoisia laitteita erityisryhmiä, kuten näkövammaisia ja motorisista vaikeuksista kärsiviä, varten. Turvautumalla pelkästään ICT-alan asiantuntijoiden suosituksiin ja alan yritysten näkemyksiin omien tuotteidensa soveltuvuudesta olisi voitu päätyä suosittamaan käytettävyydeltään huonompia koneita, ja ne olisivat myös tulleet erittäin kalliiksi. Onneksi asiakaspäätetyöryhmällä oli tietoa Vaara-Karjalan ja OSKUn käytännön kokemuksista.

Muualla maailmassa on kuitenkin usein päädytty erikoismalleihin. Esimerkiksi Wienin kaupungissa julkiset internet-kioskit ovat pääosin pystymallisia erikoisnäyttöjä, osa jopa ulkotiloihin sijoitettuna. Kaupungista löytyy 180 kiinteää käyttäjille ilmaista internet-päätettä, sekä 170 hot spot -pistettä. Hot spottien tarjoamaa langatonta yhteyttä voi käyttää 100 metrin säteellä ilmoitetusta pisteestä.

Suosituksen mukaan asiakaspäätteellä tulisi olla kiinteä, vähintään 512 kbit/s -nopeuksinen internet-yhteys. Esiin tuodaan myös mahdollisuus rakentaa langaton lähiverkko, jossa käyttäjät voivat kirjautua internetiin omalla koneellaan. Tällaisia on toteutettu vielä vähän, muun muassa joissakin kirjastoissa (Oulun kaupunginkirjasto, Helsingissä Postitalossa sijaitseva Kirjasto 10). Yliopistot tarjoavat langattomia verkkoja opiskelijoiden ja henkilökunnan käyttöön. Joissakin kaupungeissa rakennetut langattomat alueverkot eivät tarjoa langatonta yhteyttä ilmaiseksi kenelle tahansa vaan korvaavat lähinnä kotitalouksien ja yritysten kuukausihintaisia laajakaistayhteyksiä.

Tietoturva, tietosuoja, esteettömyys

Tietoturvaa on vaikea hoitaa niin, että kaikki – käyttäjät, tilan hallinnoijat ja tekninen tuki – olisivat tyytyväisiä. Itsestään selviä asioita ovat virustorjunnan, palomuurin ja ohjelmistojen turvapäivitysten ajantasaisina pitäminen. Tietoturvaan tiukimmin suhtautuneet eivät olisi halunneet asiakaspäätteisiin edes korppuasemaa, sillä asiakkaiden levykkeiden kautta saattaa koneelle tulla viruksia. Kokemus tuo realismia tietoturvanratkaisujen ja suojausten järkevän tason määrittelyyn. Erään kirjaston atk-hallinnon edustajan mukaan täydellistä tietoturvaa ei ole mahdollista rakentaa, sillä ”jos tietoturva on liian täydellistä, päätteitä ei voi käyttää”. Myös sähköpostin liitteet ovat riski. Liitteiden kieltäminen kuitenkin rajoittaa päätteen käyttöä asiakkaan kannalta ratkaisevasti.

Tärkeää on, että käytöstä – esimerkiksi selaimen syötetyistä salaisanoista – ei jää asiakaspäätteelle jälkiä. Koneet on mahdollista suojata käyttöjärjestelmätasolla niin, että asetuksia ei voi muuttaa eikä ohjelmia asentaa. ReBorn-kortti palauttaa koneen joka kerta käynnistyksen jälkeen alkutilaan ja poistaa asiakkaan mahdollisesti tekemät talletukset ja muutokset. Näitä käytettiin yleisesti OSKUissakin. Toisaalta jokaisesta kirjautumisesta jää internetiin jonkinlainen jälki, varsinkin kun kirjaututaan kirjaston koneelle oman kirjastokortin avulla. Verkkorikollisten jäljittämiseksi on asioinnista jätävä talteen joitakin tietoliikenteeseen liittyviä tietoja, mutta näitä tietoja ei voi sähköisen viestinnän tietosuojalain vuoksi käyttää kuin lain sallimiin tarkoituksiin. Myös asiakkaalla on vastuu siitä, että palveluista kirjaututaan kunnolla ulos.

Tietosuoja on myös sitä, että voi asioida rauhassa eikä kukaan kurki olan takaa. Suosituksessa annetaan ohjeita päätteiden sijoitteluun, valaistukseen ja kalustukseen. Kiinteät korvakuulokkeet mahdollistavat äänitiedostojen rauhallisen kuuntelun. Myös esteettömyys aiheuttaa vaatimuksia julkiselle päätteelle. Tässä suhteessa kolmannen sektorin ylläpitämät päätteet eivät ole useinkaan kovin hyviä: markettin tuulikaapissa sijaitsevaa nettikioskia tuskin voi sanoa ”rauhalliseksi ja tietosuojan takaavaksi asiointipisteeksi”, eikä vanhalla koululla lukkojen takana ja monen rapun takana sijaitseva piste palvele pyö-

rätuolia käyttävää henkilöä ollenkaan. Tässä mielessä suositukset ovat hyvä muistutus kaikille nettipisteiden ”epävirallisillekin” ylläpitäjille. Vaikka ohjeiden kaikkia kohtia ei aina voikaan toteuttaa, niihin voi kohtuullisissa määrin pyrkiä. Julkiset pisteet tiukempine suosituksineen takaavat sen, että erityisryhmillekin on tarjolla palvelua.

Asiakaspäätetyöryhmässä mukana ollut Kuntaliiton edustaja mainitsi, että tulevaisuudessa ongelmaksi saattaa muodostua se, että kun sähköisten palveluiden käyttö lisääntyy, pitäisi henkilön tiedoille ja tiedostoille olla jokin yhteinen virtuaalinen säilytyspaikka. Sen kautta hän voisi päästä käsiksi dokumentteihin ja vanhoihin tietoihin missä tahansa. Moni toki säilyttää arkistoa kotikoneellaan, mutta kotikoneelle ei juuri pääse muualta. Kansalaisen palvelintila voisi helpottaa sähköistä asiointia monella tapaa. Virastossa asioidessaan asiakas voisi paikan päällä hakea tietonsa itse omasta kansiostaan. Posti yritti lanseerata tämän tapaista palvelua (NetPosti-postilaitikko), mutta se ei ole varsinaisesti lyönyt itseään läpi. Kuuluisiko tällaisen palvelun järjestäminen julkishallinnolle sähköisen palvelun kehittämisen oheistuotteena?

Asiakaspäätteiden internet-surffailua ei haluta erityisesti rajoittaa. Postin yritys rajoittaa maksuton selailu vain omien ja maksavien yhteistyökumppaneiden sivuille karkotti käyttäjät tehokkaasti. Myös työvoimatoimistot ovat käytännön pakosta lakanneet rajoittamasta sivujen selailua vain omille sivuilleen. Käyttöä tulisi toki valvoa, jotta koneista tule pelkkiä peli- ja chattikoneita. Hallinnoija voi halutesaan rajoittaa asiointipisteiden käyttöaikoja, mutta maksuttomuus on painava suositus – tosin esimerkiksi tulosteista voi pyytää kohtuullisen hinnan. Käyttöaikoja on käytännön syistä usein jouduttukin rajoittamaan, tyypillisesti esimerkiksi kirjastoissa voi varata koneen käyttöönsä etukäteen puoleksi tunniksi kerrallaan.

Hallinta ja organisointi

Asiakaspäätteen perustaminen ei sinänsä ole vaikeaa, jos kone on hankittuna ja internet-yhteys käytössä. Ongelmana voi olla sijainniltaan, valaistukseltaan, näkösuojaukseltaan ja muuten soveltuvan

paikan löytyminen toimipaikan usein varsin ahtaistakin tiloista. Suurin haaste on teknisen ylläpidon järjestäminen sekä henkilökunnan oma osaamisaste. Jos asiakaspäättee päätetään sijoittaa yhdistyksen, yrityksen tai jonkun muun ei-julkisyhteisöllisen toimijan tiloihin, yleensä on jo olemassa sellainen toimijaorganisaatio, joka pystyy toimintaa vetämään – tai jos ei ole, asiakaspäätettä ei tule sellaiseen paikkaan perustaa.

Asiointipisteissä asiakkaille annettava opastus ja tuki on suositukseen haastavin tavoite, sillä kirjastojen ja yhteispalvelupisteiden henkilökunta tarvitsee itsekin koulutusta ja teknistä tukea. Vaikka henkilökunnalla olisikin osaamista ja taitoa, opastukseen ei aina ole aikaa muiden töiden takia. Asiakaspäätteeillä pitäisi pystyä opastamaan asiakkaita muun muassa erilaisten sähköisten palvelujen ja aineistojen käytössä. On huolestuttavaa, että kirjastojen henkilökunta ei itsekään paikoin osannut käyttää esimerkiksi digitaalisia verkkoaineistoja.

Käytännössä useiden asiointipisteiden hallinnoijat huoltavat koneensa itse, sillä yllättäen mitään yhtenäistä julkisten asiakaspäätteeiden IT-tukiorganisaatiota ei ole olemassa, vaikka tällaiselle olisi selkeä tarve. Alueellisen asiakaspäätteeverkoston hallinta vaatisi mieluiten OSKUissakin kaivattua etähallintamahdollisuutta, joka mahdollistaisi päivityksien tekemisen ja ongelmatilanteiden selvittämisen verkon yli. Pisimmälle asiakaspäätteeidensä keskitetyssä etähallinnassa on ehtinyt työvoimahallinto.

Sijoittelu

Asiakaspäätteeitä kehoitetaan sijoittamaan varsinkin pieniin, alle 10 000 asukkaan kuntiin sekä niihin kuntiin, joissa etäisyydet ovat pitkät. Harvaanasutuilla alueilla Itä- ja Pohjois-Suomessa osaavia käyttäjiä on kaikkein vähiten ja opastuksen tarve suurin. Alueellisen tasa-arvon nimessä ei liene mahdollista kuitenkaan asettaa erityisiä ehtoja asiakaspäätteeiden sijoittamiselle tiettyihin kuntiin. On myös mainittu, että todellisuudessa – jos asukastiheys otetaan huomioon – nimenomaan pääkaupunkiseudulta puuttuu asukasmäärään suhteutettuna määrällisesti eniten asiakaspäätteeitä. Toisaalta juuri pää-

kaupunkiseudulla internetiä käytetään kaikkein runsaimmin kodeissa, työpaikoilla ja oppilaitoksissa.

Alueen kokonaistilanne on ratkaiseva. Pienissä kunnissa voi olla vaikea löytää esimerkiksi iltaisin auki olevia paikkoja, joihin asiakaspäätteitä voi sijoittaa. Kirjasto on usein ainoa luonteva paikka. Määrälliset tavoitteet voidaan ehkä saavuttaa, mutta alueellisesti kattavasta palvelusta ollaan vielä kaukana. Ja vaikka kaikkiin kirjastoihin, työvoimatoimistoihin ja yhteispalvelupisteisiin tulisi asiakaspäätteet, harvaan asutulla seudulla palvelutason nousu keskittyy kuntakeskuksiin. Palvelupisteitä on myös karsittu rajusti viime vuosina, mikä vaikeuttaa sijoittelua entisestään. Toisaalta monet uudet sähköiset palvelut tarvitsevat nopeita yhteyksiä toimiakseen. Siinä mielessä on järkevää sijoittaa asiakaspäätteitä kuntakeskuksiin, joissa pääsääntöisesti on nopeat internet-yhteydet.

Syrjäkylien asukkaille nämä, kuten kaikki muutkin palvelut, sijaitsevat yhä kaukana kotoa. Siksi erityisesti kirjastoautojen varustaminen nykyaikaisella mobiiliteknikalla ja internet-yhteyksillä voisi tuoda helpotusta tilanteeseen. Tällä hetkellä kirjastoautoista löytyy 14 asiakaspäätettä. Lapin Netti-Jussi-kirjastoauto ja sen neljä päätettä kytketään pysähtymispaikoissa kiinteään ISDN-linjaan (www.nettijussi.fi). Tampereen Netti-Nyssen 10 päätettä saavat internet-yhteytensä eri puolilla Tamperetta sijaitsevista antennipysäkeistä sekä niiden ulkopuolella liikuteltavan wlan-antennin avulla tai jopa GPRS-kännyköillä (<http://www.tampere.fi/kirjasto/nettinyssen/>).

MUITA KYSYMYKSIÄ

Mistä ja miten asiakaspäätteet löytyvät?

Kun henkilö Suomessa tulee vieraalle paikkakunnalle ja haluaa tarkistaa sähköpostinsa, hän todennäköisesti hakeutuu paikkakunnan pääkirjastoon. Maksullisia internet-kahviloita ei satunnainen kulkija edes Helsingissä löydä ellei tiedä mistä etsiä. Jos hän haluaisi käyttää omaa kannettavaa tietokonetta asioidakseen internetissä, hänen täytyisi tietää, missä on käytössä langattomia verkkoja. Jos sellaisia jostain löytyy, niitä todennäköisesti ei ole tarkoitettu vapaaseen käyt-

töön eikä niihin voi kirjautua. Langattomia verkkoja voi jonkin ver-
ran käyttää maksullisesti, mutta tietoa tällaisten verkkojen sijainnista,
hinnoista ja käyttöoikeuksista on vaikea löytää. Niistä ei useinkaan
ole ratkaisuksi hetkelliseen internetin käyttötarpeeseen (omalla tie-
tokoneella). Sellaisia ”hot spotteja”, joita esimerkiksi Kuusiokunti-
en alueella suunnitellaan matkailijoita palvelemaan, ei näytä olevan
juuri missään.

Viranomaisilla ei Suomessa ole käytössään sellaista maantieteellistä
tarkastelua, josta näkyisi, missä kaikki nykyiset julkiset asiakaspäätteet
sijaitsevat ja miten niiden sijainti suhtautuu alueen asukasmäärään ja
-tiheyteen. Tämä kattavuustieto antaisi kuitenkin arvokasta tietoa
siitä, miten valtionhallinnon suositukset todellisuudessa toteutuvat.
Sen perusteella voisi myös kehittää uusia palveluja. Voidaan kuvitella,
miltä näyttäisi Helsingin tai minkä tahansa kaupungin ja kunnan (tai
koko maan) interaktiivinen kartta, josta voi muiden palvelujen ohes-
sa hakea myös saatavilla olevat nettikioskit, julkiset asiointipisteet ja
langattomat verkot kirjautumisohjeineen.

Wienin kaupungin kaikkien nettikioskien ja langattomien hot
spot -pisteiden sijainti, tekninen tyyppi ja operaattori ovat nähtävissä
kaupungin kotisivuilla. Internet-palvelun avulla voi tulostaa itsel-
leen vaikka karttakuvan, johon on merkitty tietyn alueen kaikki
internet-päätteet ja wlan-tukiasemat ja niiden katuosoitteet. Wienin
palvelu lähtee kuitenkin eri lähtökohdista kuin Suomen asiakaspää-
tehanke: oletetaan, että asiakkaat ovat tottuneita internetin käyttäjiä.
Myös palvelut esimerkiksi Wienin kaupungin kotisivuilla ovat varsin
kattavia, lähtien Virtuelles Amt (sähköinen virkamies) -palvelusta ai-
na monipuolisiin karttapalveluihin. Wienin ”kylmillä päätteillä” ei
ole välttämättä opastusta. Mutta ehkä sitä ei ole tavoiteltukaan. Net-
tikioskit alkavat muistuttaa yhä enemmän entisajan puhelinkioskeja
– kaikkihan nyt puhelinta osaavat käyttää. Onko Wienissä hypätty jo
seuraavaan vaiheeseen tietoyhteiskuntapolulla?

Myös Skotlannista löytyy hyvä internetissä toimiva karttapalve-
lu, josta voi hakea esimerkiksi kaupungin tai kadunnimen mukaan
lähimmät julkiset asiointipisteet kartalle. Käyttäjä saa myös tietoa
kunkin asiointipisteen varustuksesta, hinnoista ja aukioloajoista.

Wiens web-service

StoDt+Wien
Wien ist anders

Öffentlicher Internetzugang in Wien

Suche nach Bezirken und Providern

Nächste Informationen zum jeweiligen Standort erhalten Sie durch Anklicken des Symbols im Planausschnitt. Für weitere Fragen zum Standort wenden Sie sich bitte direkt an den jeweiligen Provider.

Neue Suche

Stadtplanauszug

Standort	Adresse	Provider	Typ	wien.gv.at gratis
Altenstrasse 4 Altes AOH Hof 1	9, Alser Straße 4 (Altes AOH Hof 1)	Telnet von Austria	MMS	ja
Steg's Ambulanz	9, Alser Straße 4, Altes AOH, 1. Hof	Luotelie	WLAN	ja
Steg's Ambulanz	9, Alser Straße 4, Altes AOH, 1. Hof	gWLAN/ONE	WLAN	ja

Wienin kaupungin julkiset asiakaspäätteet, nettikioskit ja wlan-pisteet ovat haettavissa kaupungin kotisivuilta. Lähimpänä sijaitsevien internet-päätteiden paikat ja osoitteet voi tulostaa itselleen kuvana. www.wien.gv.at/ma14/pia/index.htm#P0

Suomessa Turun kaupungin kotisivuilta löytyy jonkin verran myös karttapohjaista tietoa kaupungin nettipisteistä.

SÄHKÖINEN ASIOINTIKO PÄÄOSASSA?

Palvelujen sähköistäminen on ollut asiakaspäätetöiden tärkeä lähtökohta. Palvelujen sähköistäminen ei ole kuitenkaan edennyt aivan sillä vauhdilla kuin on ehkä ajateltu. Kuntien palvelut ovat usein harkintavaltaan ja henkilökohtaiseen palveluun perustuvia, kun taas

valtiolla on paljon rutiininomaisia lupapalveluita, joita on ollut helppompaa siirtää verkkoon. Voi myös miettiä, ovatko verkosta löytyvät palvelut sellaisia, että ne houkuttelevat kansallisia tietoverkon (ja asiakaspäätteiden) käyttäjiksi. Monien kuntien taloudellinen ahdingko on vähentänyt muidenkin palvelujen tarjontaa. Kun kunnasta puuttuvat lääkärit, ei asiakaspäätteillä ehkä ole suurta merkitystä palveluiden saatavuuden kannalta. Kun vielä tiedetään, että asiakaspäätteissä käytetään suurimmaksi osaksi muita kuin julkisia sähköisten palveluja, voi kysyä: tuleeko kuntien tarjota asukkailleen ilmaisia surffailu- ja sähköpostinlähettämisspaikkoja?

Kun Seutuverkkojen käyttäjäkyselyssä vuonna 2004 kysyttiin, missä ihmiset tyypillisimmin käyttävät internetiä, 79 prosentilla vastaus oli koti. Kirjaston asiakaspäätettä käytti pääasiallisesti 13 prosenttia ja nettikahviloita ja -kioskeja vain 4 prosenttia vastaajista. Tämän tutkimuksen mukaan erityisesti internetin suurkäyttäjät ovat sitä mieltä, että sähköinen asiointi jatkossa vähentää julkisten palvelupisteiden ja sitä kautta myös asiakaspäätteiden määrää, vaikka samalla palvelujen saatavuus verkon kautta (heidän kannaltaan) parantuu. Tästä näkökulmasta katsoen ihmisten syrjäytymisriski ja epätasa-arvo palvelujen saatavuuden suhteen on edelleenkin suuri. Jos palvelujen sähköistäminen tehostaa hallinnon toimintaa myös niin, että palvelupisteitä tarvitaan yhä vähemmän, on internetiä käyttämättömien palveleminen jatkossa entistä vaikeampaa – ainakin jos asiakaspääteverkosto perustuu julkisiin palvelupisteisiin, kuten nyt.

Sähköisten verkkopalvelujen tulisi olla sujuvia ja käytettävyydeltään hyviä. Hitaasti latautuvat sivut eivät ole käytettäviä. Siksi myös asiakaspäätteiden internet-yhteyksien laadun merkitys tulee kasvamaan. Tällä hetkellä suositeltua puolimegaista yhteyttä nopeampikin yhteys saattaa tulla pian tarpeelliseksi. Esimerkiksi lääkäripalvelut tulevat vaatimaan yhä enemmän laajakaistaa, ja verkon kautta kulkee ääniä ja kuvia. Virkamiehen kanssa voi asioida vaikka kuvapuhelimen avulla. SkyNet-tyyppisiä videoneuvottelupalveluita on jossain määrin otettu käyttöön harvaanasutuilla seuduilla. KELAn erityisasiantuntijan kanssa voi tämän tekniikan avulla keskustella ilman, että asiakkaan tai virkamiehen täytyy matkustaa mihinkään. Laitteet ovat

kuitenkin varsin kalliita ja käyttö vielä vähäistä (vrt. Kyläpirtti, osa 2, luku 2). Toisaalta ei ehkä ole toivottavaa, että viranomaiset etäännyvät kansalaisista entisestään, jos kasvokkain tapahtuvien ”oikeiden” kohtaamisten määrä yhä vähenee. Kuvapuhelin tai sähköposti ei korvaa aitoa vuorovaikutustilannetta.

Perspektiiviä julkisten asiointipisteverkoston rakentamiselle sähköisen asioinnin näkökulmasta antaa se tosiasia, että kansalaiset eivät pidä julkisia sähköisiä palveluita vielä mitenkään erityisen tärkeänä palveluna. Helsingin Sanomat teetti vuoden 2003 eduskuntavaalien aikana kyselyn tärkeimmistä kunnallisista palveluista, eikä sähköistä asiointia näkynyt listalla ensimmäisten 50:n joukossa. Päivähoito, koulutus, vanhusten hoito – nämä kaikki ovat ihmisten mielestä tärkeämpiä palveluita. Sähköinen asiointi on eräänlainen ”sivutuote”, jota hallinto joka tapauksessa tekee kehittäessään toimintojaan. Julkishallinnon palveluja kyllä käytetään. 68 prosenttia Seutuverkkojen käyttäjäkyselyyn vastanneista kertoi viimeisen kolmen kuukauden aikana käyneensä julkishallinnon sivuilla, ja 22 prosenttia oli hoitanut jonkun viranomaisasian sähköisesti verkkosivujen kautta (Taloustutkimus 2004). On huomattava, että varsinkin jotkut varta vasten rakennetut julkishallinnon portaalit, kuten lomake.fi, ovat jääneet varsin vähälle käytölle: vain 5 prosenttia vastanneista oli käyttänyt tätä palvelua. Kuntien omat sivut ovat julkishallinnon verkkopalveluista kaikkien suosituimpia (Taloustutkimus 2003). Tärkein käyttömuoto on kuitenkin sähköposti, jota lähes kaikki internetissä asioivat käyttävät. Kansalaisnäkökulma voisikin olla, että vaikka asiakaspäätteissä käytetään julkisia sähköisiä palveluita, niiden pääasiallinen tehtävä on kuitenkin tarjota mahdollisuus käyttää internetiä ilmaiseksi. Internet on itsessään se ”sähköinen palvelu”, jota käytetään.

Kuka motivoisi mummoa?

Usein tietoyhteiskuntakeskustelussa mainittu Pihtiputaan mummo on esitetty hätäntyneenä ikäihmisenä, joka pelkää kokonaan putoavansa kehityksen keltasta ja jäävänsä siten koko yhteiskunnan ulkopuolelle. Pankkikonttorit ja postit ovat maaseudulta jo hävinneet.

Varsinkin valtion palvelupisteverkostoa on supistettu rajusti. Mitä sitten, jos ei ole verovirastoa, työvoimatoimistoa tai mitään muutaakaan paikkaa, missä asioitaan voi hoitaa perinteisesti tiskillä, ihmisen kanssa? Pitääkö lääkäriinkin ottaa tulevaisuudessa yhteys netin kautta? On pohdittu, onko palveluiden sähköistämisen vauhti sittenkin liian kova. Ihmiset muuttuvat hitaammin kuin tietoyhteiskuntastrategioissa ehkä toivotaan.

Julkisten palveluiden sähköistämishjelmissä on toki painotettu sitä, että rinnakkaiset ”vanhanaikaiset” palvelut tulee säilyttää sähköisten rinnalla, mutta nämä palvelut eivät välttämättä ole yhteismitallisia. On myös esitetty epäilyjä siitä, edistävätkö esimerkiksi sähköiset terveydenhuoltopalvelut ratkaisevasti kansalaisten tasarvoa, vaikka niinkin on väitetty (Häyrinen-Alestalo & Pelkonen 2004). Asiakaspäätteiden käyttäjäprofiili osoittaa, että iäkkäät käyttävät asiakaspäätteitä vähiten. On todella syytä huolehtia siitä, että keski-ikäisten ja iäkkäämpien tarvitsemat palvelut ovat jatkossakin helposti saatavissa myös muuten kuin sähköisesti internetin kautta (Nurmela ym. 2002). Vuonna 2004 OSKU-alueilla keskimäärin puolet yli 45-vuotiaista koki jääneensä tietoteknisestä kehityksestä sivuun. Tämä asettaa palveluiden suunnittelijoille varsin kovan haasteen, sillä onhan palvelujen sähköistämisen tarkoitus sekä hallinnon tehostaminen että kuntalaisten palvelujen parantaminen. Mutta onko varaa huolehtia ”tietoyhteiskuntasopeutumattomien” tarpeista vielä seuraavat 30 vuotta?

Ongelmaksi jää edelleenkin se, kuinka juuri Pihtiputaan tietokoneita vierastava mummu saadaan rakennettavan palvelun piiriin – jos tämä on kehityksen kannalta välttämätöntä. On pohdittu mahdollisuuksia kouluttaa kodinhoitajia tai muita iäkkäiden kodeissa asioivia henkilöitä toimimaan apuhenkilöinä myös verkkoasioinnissa. Apuna olisivat muun muassa GPRS-yhteydellä varustetut kannettavat tietokoneet. Mutta millä resursseilla kodinhoitajat koulutetaan verkkopalveluavustajiksi, kun he eivät nytkään ehdi kunnolla vaihtamaan kuulumisia asiakkaidensa kanssa? Ja haluavatko vanhukset, että joku vieras hoitaa heidän asiansa netissä? Käytännössä monen iäkkään apuna ovat jo nyt usein omat lapset, lapsenlapset ja muut sukulaiset, joihin luotetaan.

Kokemäellä emännät hoitivat myös iäkkäiden vanhempiensa pankkiasiat verkossa (ks. osa 2, luku 2). Kun keskusteltiin mahdollisuudesta käyttää asiakaspäätettä verkkoasioinnissa, emännät jäivät pohtimaan, mitä tällaisella pisteellä oikeastaan voisi tehdä. Voiko luottaa siihen, että asioinnista ei jää jälkiä koneelle tai että joku ei kurki olan takaa? Sähköpostit voisi varmasti tarkistaa ja käydä pikaisesti verkkopankissa. Asiakaspäätteellä pitää tietää, mitä sieltä hakee: päätte ei heidän mielestään suosi satunnaiseen surffailuun ja kiinnostaviin asioihin uppoutumista eikä pitempiaikaista työskentelyä.

Kuka maksaa?

Olisiko valtionhallinnon velvollisuus tuottaa ja kustantaa puuttuvat asiointipisteet, koska juuri valtio on viemässä palveluita niin mahdollisesti verkkoon? Kunnat ovat sitä mieltä, että asiakaspäätesuositusten toteuttamista ja sitä seuraavaa miljoonien eurojen arvoista urakkaa ei voi sysätä pelkästään kuntien niskoille. Ne ovat omasta mielestään jo tehneet osuutensa tietoyhteiskuntakehityksen eteenpäin viemisestä, sillä kunnallisten organisaatioiden tiloissa sijaitsee nyt jo noin 80 prosenttia kaikista asiakaspäätteistä. Tarvittavan lisä-satsauksen määrä on niin suuri, että kunnat haluaisivat valtionkin osallistuvan talkoisiin. Kyse on haastateltujen asiakaspäätetyöryhmässä mukana olleiden mukaan arvovalinnasta, mutta kuntien valinnat ovat myös tärkeysjärjestysvalintoja. Julkinen asiointipiste ei ole välttämättä listalla ensimmäisenä. Toisaalta monet pienet maa-seutukunnat pitävät tärkeänä laajakaistaa ja kaikkien kuntalaisten mahdollisuutta hyödyntää sitä. Laajakaistakysymykseen verrattuna asiakaspäätte kaikkine ylläpitovelvollisuuksineen saattaa näyttää vähämerkitykselliseltä ja vaivalloiselta.

Ei voi pitää ongelmattomana sitäkään, että julkiset asiakaspäätteet ovat Suomessa pääsääntöisesti vanhoja koneita. Koneiden vanhuus ei ole asiointin kannalta ongelma niin kauan, kun on kyse yksinkertaisista päätteellä tehtävistä asioista kuten sähköpostin lukemisesta ja tekstinkäsittelyohjelman käytöstä. Jos tavoitteena kuitenkin on kehittää sähköisiä palveluja yhä enemmän kohti videon, kuvapu-

helimen, puheentunnistuksen ja 3D-suunnistuksen käyttöä, tulevat koneiden rajoitukset nopeasti vastaan. Vanhat koneet saattavat myös yksinkertaisesti hajota tai toimia epäluotettavasti.

Apua konekannan uusimiseen on etsitty myös yhteistyöstä yritysten kanssa mutta varsin laihoihin tuloksiin. Aiemmin mainittu sisäasiainministeriön, Sampo-pankin ja JippiiGroupin asiakaspäätteiden hankintayhteistyön tuloksena piti pystyttää sata uutta asiakaspäätettä eri puolille Suomea. Vain muutama toteutettiin, yksi Vantaan Myyrmäessä. Syiksi on mainittu muun muassa JippiiGroup Oyj:n silloiset ongelmat ja sekava tila sekä Sampo-pankin organisaatiomuutokset. Hanke hyytyi alkumetreillään.

Jostakin pitäisi löytyä lisää rahaa. Opetusministeriö anoi syksyllä 2004 valtiolta rahaa asiakaspäättesuosituksen toteuttamiseen niin, että kunnat voisivat kolmen seuraavan vuoden aikana hankkia valtion tuella puuttuvat asiakaspäätteet, varustaa ne suositusten mukaan ja järjestää henkilökunnalle koulutusta ja laitteiden ylläpitoon IT-tukea. Tietoyhteiskuntaohjelman ministeriryhmän kokouksesta tehdyssä muistiossa tammikuussa 2005 todettiin, että asiakaspäätteiden kehittämiseen osoitetaan 1,4 miljoonaa euroa lisärahoitusta eli huomattavasti vähemmän kuin anottiin. Lisärahoitus kohdistetaan yhteispalvelupisteille, kirjastoille ja ongelmakohtien korjaamiseen. Rahoitusta tulee suunnata erityisesti pieniin kuntiin ja harvaanasutuille alueille. Ruuhkaisimpien kaupunkikirjastojen on edelleenkin yritettävä itse keksiä, kuinka selvitä tietotuparoolistaan. Lisäksi varattiin erikseen kaksi miljoonaa euroa koulujen laajakais-toittamiseen. Ministerit korostivat, että julkisten asiakaspäätteiden hankinta ja ylläpito olisi saatava kunnissa osaksi niiden normaalia toimintaa eikä siihen ole jatkossa syytä suunnata korvamerkittyä rahaa.

Mielenkiintoista jatkon kannalta on se, että ministeriryhmän mielestä KELAn merkitystä ja roolia julkisten asiakaspäätteiden tarjoajana tulisi tarkastella enemmänkin. KELA on pyrkinyt pitämään fyysisen toimipisteverkkonsa laajana, joten kehittämällä sen toimipisteitä sähköistä asiointia nykyistä paremmin tukeviksi voidaan ehkä saavuttaa monia uusia käyttäjäryhmiä.

JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Suosituksset julkisista asiakaspäätteistä antavat hyvän kuvan siitä, miten julkiset asiointipisteet haluttaisiin Suomessa toteuttaa. Suositusten ja asiakaspäätteiden nykytilanteen välillä näyttää olevan kuitenkin jonkinmoinen kurottava kuilu. Alueelliset erot ovat suuria: usein päätteitä ei joko ole tai ne sijaitsevat väärissä paikoissa, koneet ovat usein vanhoja, yhteydet huonoja, ylläpito puutteellista ja henkilökunta liian kiireistä tai tietotekniikkataidoiltaan puutteellista. Asiakaspäätteitä tulisi kuitenkin perustaa yhä enemmän – mikäli halutaan pitää kiinni suositusten tasa-arvopykälästä. Asiakaspääteverkoston levittäminen kaikkein harvimmilla asutuilla seuduilla on käytännössä kuitenkin mahdotonta, sillä se vaatisi mittavia investointeja. Perustason verkoston ylläpitäminenkin voi ilman valtion tukea olla kunnille vaikeaa tai vähemmän tärkeää, kun ne samanaikaisesti ovat karsineet monia peruspalveluja. Valtio näkee, että kun palvelut siirretään verkkoon ja niiden käyttöä edistetään muun muassa asiakaspäätteillä, kunnat säästävät toimintojen tehostamisen kautta. Mutta nämä potentiaaliset säästöt eivät nähtävästi ole kunnille vielä riittävä porkkana.

Kuka siis toteuttaa strategian toimenpiteet käytännössä? Kunnat haluavat valtiolta rahaa, mutta valtion mielestä tietoyhteiskuntaan liittyvät investoinnit ja kustannukset ovat jo osa kuntien perustoimintaa. Kansalaiset tuskin välittävät, kuka asian ottaa vastuulleen. Kuitenkin varsinkaan kirjastojen palvelutaso ei ole yhdentekevä kellekään. Kirjastoista on tullut – halusivat ne tai eivät – kaikkien tuntemia tietotupia, joista haetaan myös tietoyhteiskuntaan liittyviä palveluja ja opastusta. Monella paikkakunnalla kirjasto on myös se ainoa ”nettikioski”. Rooli on kirjastoille luonteva, mutta sen nykyiset resurssit hoitaa tätä tehtävää ovat varsin vaihtelevat. Monista kirjastoista on kehittynyt varsin moderneja ja kansalaisia monipuolisesti palvelevia multimedia-keskuksia. Paikoin taas asiakkaat vuorottelevat henkilökunnan kanssa tilan ainoan internet-päätteen äärellä.

Asiakaspäätehanke ei voi ratkoa kaikkia tietoyhteiskuntakehityksen solmuja. Julkisena peruspalveluna asiakaspäätteet puolustavat paikkaansa, mutta tietoyhteiskuntakehityksen kannalta merkittäviin ikää ja motivaatiota koskeviin kysymyksiin ei asiakaspäätteillä päästä

vaikuttamaan. Päätteiden avulla luodaan korkeintaan tietty perusinfrastrukturi, joka helpottaa monien arkea ja asiointia. Niiden ylläpidon tulisi varmasti olla osa kuntien perustoimintaa, mutta toisaalta valtionkin tulisi kantaa kortensa kekoon. Valtion virastoihin on työvoimatoimistoja lukuun ottamatta sijoitettu asiakaspäätteitä varsin vähän. Varsinaista tietokoneiden puutetta hankalammin ratkaistava asia on henkilökunnan koulutus- ja IT-tukitarve esimerkiksi kirjastoissa. Kysymykseen siitä, kuka kustantaa strategioiden käytännön toteutukset, ei ole löydetty selkeää vastausta.

JOHDANTO

Kaupunkilähiöiden asukastaloissa sijaitsevat nettikioskit poikkeavat maaseudun nettikioskiratkaisuista (kuten OSKUsta) siinä, että keskittyneen väestön vuoksi nettipisteitä ei ole ollut tarvetta ripotella laajalle alueelle, vaan ne on voitu keskittää paikkoihin, joita kutsutaan tässä nettikeskuksiksi. Nettikeskukset sijaitsevat usein alueen asukastaloissa tai projektien hankkimissa tiloissa. Asukastalot ovat lähinnä kaupungeissa sijaitsevia yhdistysten ja aktiivisten ryhmien ylläpitämiä tiloja, joissa voi harrastaa, kokoontua, opiskella tai jopa tehdä työtä. Nykyisin asukastaloista löytyy myös tietokoneita ja internet-yhteydet. Tietokoneiden ylläpitoon ja hallintaan liittyy kuitenkin monia ongelmia. Nettikeskuksen ylläpito vaatii pitkäjänteisempää otetta kuin mihin asukastoimijoilla on nykyresursseilla mahdollisuuksia. Voidaan kysyä, onko yhdistysten asia paikata alueellista tietoyhteiskuntainfrastruktuuria. Usein nettikeskuksia hallinnoi jokin kunnallisen tahon hallinnoima projekti. Alueen asukkaat joutuvat tiukkaan tilanteeseen siinä vaiheessa, kun projekti loppuu. Kuka jatkaa toimintaa?

Teen pienen katsauksen muutamaaan pääkaupunkiseudulla toimivaan, asukasyhdistysten ja projektien ylläpitämään asukastilaan, joissa asukkaat voivat käyttää tietokonetta ja internetiä ilmaiseksi tai lähes ilmaiseksi. Esimerkkinä on otettu mukaan myös Lahden Metsäkan-kaan lähiössä toteutettu ja nyt jo päättynyt tietoyhteiskuntahanke ja siihen liittyvä Mettis-Netti-niminen nettikeskus. Pohdin myös kol-

mannen sektorin – asukkaiden, yhdistysten, vapaaehtoistoimijoiden – merkitystä nettikeskusten ylläpitäjänä ja asiakkaana. Kenelle nämä tilat on lopulta tarkoitettu, mitä niillä tavoitellaan, kenen on luontevinta ylläpitää niitä ja kenellä siihen on rahkeita? Lähempään tarkasteluun otan Maunulan Mediapajan, joka on Helsingissä Maunulan kaupunginosassa toimiva paikallisten asukasyhdistysten pyörittämä asukastila. Mediapajan tarina on kuvaus siitä, mitä käytännössä tapahtuu silloin, kun asukkaat pyörittävät tilaa omin voimin.

ASUKASTALOT JA INTERNET

Asukastaloverkosto

Asukastalot ovat lähinnä kaupungeissa sijaitsevia, lähialueen asukkaiden käytössä olevia yhteistiloja. Maaseudulla asukastalon vastine on lähinnä kylätalo. Helsingissä asukastalot muodostavat verkoston, johon kuuluu 27 asukastaloa. Suurin osa asukastaloverkoston mukana olevista tiloista tarjoaa mahdollisuuden tietokoneen käyttöön: yhtä lukuun ottamatta kaikissa on tietokone ja sähköpostiyhteys, ja koneita on rajatusti annettu myös yleisökäyttöön. Kaikissa ei ole tarjolla opastusta. Sellaisia nettikeskuksia tai atk-luokkia, joissa ylläpidetään useita yhteiskäyttöisiä tietokoneita, löytyy verkostosta viisi. Asukastalojen päätoiminta painottuu muualle, kuten erilaisten ryhmä- ja harrastustoimintojen tukemiseen. Erillisiä harrastetiloja voi olla vaikkapa jumppaa, käsitöitä, matonkudontaa tai puutöitä varten. Atk-tilojen ylläpito vaatii perinteiseen toimintaan verrattuna toisenlaista osaamista ja vastuunkantoa.

Asukastaloverkoston kotisivuilla (<http://www.asukastalot.hai.fi/>) kerrotaan, että asukastaloja alkoi syntyä sekä viranomaistoimin että kansalaisaktiivisuuden seurauksena 1990-luvun lamavuosina. Työttömyyden, taloudellisen ahdingon ja runsaan asukasvaihtuvuuden takia asukastaloille oli poikkeuksellinen sosiaalinen tilaus. Asukastalojen toiminta perustuu mahdollisimman pitkälle alueen asukkaiden ja talon käyttäjien omaan aktiivisuuteen, tarpeisiin ja ideoihin. Kutakin asukastaloa ympäröivän asuinalueen asukasrakenne vaikuttaa ratkaisevasti talon toimintaan: taloista tulee alueidensa näköisiä. Asukastaloille on yhteistä paikallisuus, asukaslähtöisyys sekä poliittinen, uskonnol-

linen yms. sitoutumattomuus, vaikka niiden syntyhistoriat sekä hallinnointi- ja omistussuhteet saattavat vaihdella paljonkin. Asukastalo voi toimia monenlaisissa tiloissa. Sillä voi olla käytössään kokonainen

Asukastaloverkostoyhdistyksen kotisivuilla on kaikkien 27:n verkostoon kuuluvan asukastalon yhteystiedot. Asukastaloista viidessä on varsinaisesti asukkaiden käyttöön tarkoitettuja internet-päätteitä, muissa asukkaat voivat tarvittaessa käyttää henkilökunnan käytössä olevaa päätettä. www.asukastalot.hai.fi.

Tiedosto Muokkaa Näytä Suosikit Työkalut Ohje

Edellinen - - - Etsi Suosikit

Osoite <http://www.asukastalot.hai.fi/asukastalot.html> Siirry Linkit

HATY

- Pääsivu
- Asukastalot
- Yhdistys
- Hallitus
- Toimintakertomus
- Palaute

Helsingin asukastalot

Punavuoren Klubi	Ruoholahden Kanavakeskus	Puistolain Tuulen Tupa
Mäntymäen Mökki	Pikku Huopalahden Kyläpaja	Herttoniemenrannan Asukastalo Ankkuri
Tapanilan Asema	Kumppanuustalo Horisontti	Myllypuron Työttömät ry
Malminkartanon Asukastalo Renki	Myytämäki - Asukastila	Asukaskerhotalo Kivenkolo
Vallilan Asukastalo	Kumpulan-Toukolan kylätila	Asukaskahvila Fokka
Käpylän Klubi / Käpylän Sanomat	Malminkartanon Asukastalo Renki	Asukaskahvila Vuoksi
Maunulan Mediapaja	Vallilan Asukastalo	Asukastalo Kulkuri
Malminkartanon Asukastalo Renki	Kumpulan-Toukolan kylätila	Gebro-talo
Vilkin Asukastalo Kaari	Käpylän Klubi / Käpylän Sanomat	Parkki-talo
Vilkin Asukastalo Kiila	Maunulan Mediapaja	Saseka-talo
	Malminkartanon Asukastalo Renki	Vietto-talo
	Vilkin Asukastalo Kaari	Vuosaaren Lähiöasema
	Vilkin Asukastalo Kiila	

Punavuoren Klubi

Asukastaloverkosto HATY ry
Iso Roobertinkatu 35-37
00120 Helsinki
puh. 640 797
Kaarina Saavola
kaarina.saavola@helsinki.fi

Ruoholahden Kanavakeskus

Selkämerenkatu 10

Puistolain Tuulen Tupa

Ylieminpolku 6

Internet

talo, yhden kerhohuoneen käsittävä toimintatila, useamman huoneen klubitila tai asukaskäyttöön otettu entinen liikehuoneisto.

Asukastalot saavat kaupungilta tukea vuokratuluihin. Toiminnan pyörittäminen on pääasiassa asukkaiden omalla vastuulla, ellei joku projekti välillä ota vetovastuuta. Asukastaloilla ei ole yhteistä toiminta- tai organisaatiomallia. Jonkintasoisia toimintaohjeita kaivattaisiinkin välillä. Erityisen ratkaiseva on alueen toimintatraditio: kuinka siellä on organisoiduttu, mihin perusaktiivien kiinnostus kohdistuu ja löytyykö sellaista kokenutta tahoja, joka voisi ottaa perusvastuun tilan pyörittämisestä. Vastuu- ja resurssikysymykset korostuvat varsinkin silloin, kun on kyse yhteiskäyttöisistä tietokoneista.

Kuka ottaisi vastuun?

Asukastaloverkostoyhdistyksen koordinaattori Kaarina Saavola toteaa asukastaloista, että tilojen kysyntä ylittää niiden tarjonnan. Vastuunkantajia on välillä vaikea löytää. Ratkaisumalli vastuun jakamiseksi voisi olla tarjolla olevien työtehtävien pilkkominen selkeisiin, lyhytkestoisiin (2–3 tuntia) palasiin, jolloin esimerkiksi tilojen päivystämisiä voisi jakaa useille henkilöille eikä kenellekään jäisi hoidettavaksi liian suurta urakkaa. Tietokoneiden ylläpito on Saavolan mukaan kuitenkin sellainen tehtävä, joka edellyttää uskalluksen lisäksi osaamista. Rahakin ratkaisee. Vaikka esimerkiksi käytöstä poistetun koneen saisikin jostain ilmaiseksi, nettiyhteydet maksavat.

Tärkeimpänä kolmannen sektorin työntekijän ominaisuutena Saavola näkee kyvyn kestää kaaosta ja epävarmuutta: ”Tässä hommassa ei saisi olla liian pedantti”. Monenlaiset toimintakulttuurit ja tottumukset törmäävät toisiinsa. Uusien ihmisten tulo mukaan vakiintuneeseen toimintaan ei ole aina helppoa. On haastava tehtävä siirtää vanhat traditiot ja kokonaisen alueen sosiaalinen pääoma hiljaisine tietoineen uudelle, juuri alueelle muuttaneelle henkilölle. Tällainen henkilö usein turhautuu ja ihmettelee, miksi asioita ei hoideta toisin, ”järkevämmin”, tai miksi hänen ehdotuksensa eivät menekään aina läpi. Riippuen siitä, kuinka hyvin henkilöt kykenevät omaksumaan ja ottamaan vastaan tietoa yhteisön toimintatavoista ja perinteistä, tilanne tavallisesti paranee – mutta ei aina.

Tyypillisesti ongelmia ilmenee silloin, kun on kyse asuinalueen internet-kotisivuista ja asukastilan tietokoneiden hallinnasta. Perinteisesti osajat ovat yhdistyksissäkin usein niitä kuuluisia nuoria miehiä, jotka aina mainitaan vastakohtana yhdistysten keski-ikäisille naisaktiivisteille. Nuoret miehet saattavat tavoitella visioissaan aivan toisentyypisiä päämääriä kuin yhdistyksessä on totuttu tavoittelemaan. Yhteentörmäyksiltä ei aina vältytä.

Asukastaloverkostossa aktiivisesti toimivat Vuosaaren asukkaat ovat olleet ensimmäisten joukossa perustamassa nettikahvilaa. Toiminta on jatkunut asukastalo Fokkassa näihin päiviin asti (www.vuosaari.hai.fi/fokka). Innokkaan IT-alan harrastajajoukon voimin ylläpidetään yhteiskäyttöisiä nettikoneita ja asukastaloverkoston sähköpostilistoja ja tarjotaan myös opastusta. Vapaaehtoisvoimin tehtävä työ vaatii, että ”vaihtosuhte” tyydyttää ylläpitotöissä toimivia henkilöitä. Kaarina Saavolan mukaan ajatus on, että nämä henkilöt tehdessään ylläpito- ja opastustyötä kasvattavat samalla omaa osaamistaan ja pääsevät toteuttamaan itseään esimerkiksi erilaisissa verkkohankkeissa ja kotisivuilla. Yhteisö taas hyötyy yksittäisten osajien työstä. Joskus tunnustukseksi ja ”palkkioksi” riittää tunne siitä, että tekee työtä yhteisön hyväksi. Tämä tunne voi kuitenkin elävän elämän ja ihmisuhteiden myrskyissä myös kadota kokonaan.

Mutta onko asukastoimijoiden tehtävä täydentää asuinalueen puutteellista tietoverkkoinfrastruktuuria? Kaarina Saavolan mukaan nettikeskukset sopisivat hyvin asukastalojen perusfilosofiaan mutta edellyttäisivät toisenlaista resursointia. Myös joissakin taloyhtiössä saattaa olla tietokone yhteiskäytössä siten, että hallituksen puheenjohtajalta tai vastaavalta saa avaimen ”nettitalaan”. Tätä ei kuitenkaan voi kutsua nettikeskuksen ylläpidoksi. Yhdistysten ja asukasjärjestöjen pyörittämiin nettikeskuksiin liittyy monia talouteen, vastuisiin ja pitkäjänteisyyteen liittyviä haasteita.

Kumppanuustalo Horisontti ja kolmannen sektorin työyhteisöt

Kumppanuustalo Horisonttiin Helsingin Malminkartanossa on koottu kaikille helsinkiläisille tarkoitettua kansalaistoimintaa

(www.horisontti.net). Horisontin taustalla ja toimijoina ovat erilaiset yhteisöt, Helsingin kaupunki, työvoimahallinto, yrittäjät ja yksityiset henkilöt. Se on saanut rahoitusta useistakin projekteista, muun muassa RAY:n Kansalaisen verkkopaja -hankkeesta, ja se toimii tiiviissä yhteistyössä Helsingin asukastaloverkoston kanssa. Tavoitteena on työllistymisen tukeminen monenlaisen itsensä kehittämisen kautta. Sikäli tavoitteet ovat samoja kuin monella muullakin asukastalolla. Horisontin tilat ja resurssit ovat tavallista suuremmat: sen tiloista löytyy puuntyöstö-, tekstiili-, keramiikka-, kivenhionta-, polkupyörä- ja atk-paja sekä kirpputori.

Kumppanuustalon toimintaan kuuluu nykyisin olennaisena osana ilmaisten internet-pisteiden tarjoaminen asiakkaiden käyttöön. Horisontilla on käytössään kymmenen koneen atk-luokka, joka on ollut erittäin tärkeä koulutustilaresurssi pääkaupunkiseudun kolmannen sektorin toimijoille. Kun tilassa ei ole koulutusta, se on asukkaiden vapaassa käytössä. Horisonttia on voitu pitää auki iltaisinkin, mikä on suuri etu. Paikalla on aina päivystäjä ja useimmiten myös mikrotukihenkilö. Internetin käytössä luvataan tarvittaessa ilmaista opastusta. Atk-luokan lisäksi horisontin yhdistetyssä kahvila- ja kirpputoritilassa on kaksi yleisölle tarkoitettua nettipistettä. Horisontin sääntöjen mukaan atk-luokka on tarkoitettu ensisijaisesti aikuisille ja ”hiljaiseen työskentelyyn”, ja nuoret yli 16-vuotiaat toivotetaan tervetulleiksi vasta kello 15 jälkeen. Alle 16-vuotiaat saavat käyttää luokan koneita vain koulutehtävien tekemiseen tai erillisellä luvalla. Pelit ovat kiellettyjä, ja kieltoa myös valvotaan.

Monipuolista toimintaa vetää tällä hetkellä kaupungin palkkaama projektityöntekijä, joka on samalla Horisontin työntekijäyhteisön esimies. Tämä työntekijäyhteisö on taidoiltaan ja motiiveiltaan vaihteleva ryhmä: siihen kuuluu vapaaehtoisia, työllistettyjä pitkäaikaistyöttömiä, maahanmuuttajia, työharjoittelijoita, kuntoutujia ja yhdyskuntapalvelua suorittavia. Horisontin kotisivuilla mainitaan, että vaikka kolmannen sektorin työyhteisöissä erityisesti kaivattaisiin työyhteisön systemaattista kehittämistä, siihen ei useinkaan ole riittävästi resursseja. Työsuhteet ovat määräaikaaisia ja työntekijöiden vaihtuvuus on suuri. Työllistetyt ja vapaaehtoistyöntekijät ovat si-

toutuneita mutta samalla hyvin kuormittuneita. Kuten Horisontin kotisivuilta voi lukea, ”työyhteisöltä odotetaan vertaistukea ja normaalin työpaikan pelisääntöjä – yhteisö on usein ristipaineessa inhimillisyyden ja byrokratian välissä”. Tätä voi tulkita niin, että ylhäältä annettuja tavoitteita on ollut joskus vaikea viedä läpi käytettävissä olevilla resursseilla.

Horisontin toiminta-ajatuksena on, että sitä pyöritetään kolmannen sektorin voimin ja sen asiakaskunta on suurelta osin niin sanottua päiväväestöä. Työttömät ovat erityinen ryhmä, jota tuetaan monin tavoin. Koko pääkaupunkiseudun kolmannen sektorin toimijoiden kannalta on tärkeää, että Horisontin atk-luokassa voi järjestää koulutuksia isommallekin ryhmälle. Tilan luokanomainen sisustus tukee tätä, kun esimerkiksi Kontupisteessä päätteiden sijoittelu seinille saattaa hankaloittaa opetustilanteita. Muun muassa kaupunginosien kotisivutyötä koordinoiva Helsingin kaupunginosayhdistysten liitto ry on usein järjestänyt Horisontissa sisällöntuottajien kotisivuntekokoulutusta.

Horisontin tapaisia tiloja löytyy muualtakin. Tampereen Pispalan kaupunginosassa toimii Tietotupa, joka on osa paikallista Pispalan Kumppanuus 2000–2005 alueyhteisö-, tietoyhteiskunta- ja työllistämiprojektia (<http://www.pispala.fi/kumppanuus/>). Sen toiminnassa pitkäaikaistyöttömillä ja alueen eri yhdistyksillä on tärkeä merkitys. Yhdistykset voivat työllistää pitkäaikaistyöttömiä myös omissa kehittämishankkeissaan. Tietotuvassa on yhteensä yksitoista internet-päätettä. Koska se toimii Pispalan kirjastotalolla, osa päätteistä on kirjaston asiakkaiden käytössä kirjaston aukioloaikoina.

Kontupiste

Kontulassa sijaitseva Kontupiste (<http://kontu.la/>) on esimerkki kunnianhimoisella konseptilla rakennetusta asuinalueen nettikeskuksesta, jossa asukkailla on käytössään sekä monipuolisia teknisiä apuvälineitä että osaavaa opastusta. Kontupiste sijaitsee Kontulan ostoskeskuksessa, hyvien kulkureittien varrella. Sen toimintaan on saatu rahoitusta EU:n Urban 2 -yhteisöaloiteohjelmasta, Helsingin

kaupungilta ja Uudenmaan liitolta. Kotisivuilla mainitaan yhteystahoina ja toimijoina muun muassa Lasipalatsin Mediakeskus Oy, Helsingin kulttuuriasiainkeskus, KontuFestari, kulttuuriyhdistys Feeniks, Urban TV, Radio Kontu ja FC Kontu. Tilassa on yhteiskäyttöisten nettikoneiden lisäksi työtiloja muillekin hankkeille. Tällainen on esimerkiksi kaikille avointa valokuvatietokantaa koostava Albumit auki -projekti. Urheiluseura FC Kontulla on tilassa oma toimistonsa. Kontupisteessä on myös pieni TV-studioksi soveltuva tila sekä videoeditointikalusto. Toiminta-ajatuksessa korostuu monipuolinen sähköisten medioiden käyttö, ja sen taustalla on laaja-alainen kulttuuriin ja järjestötoimintaan painottunut toimijaverkosto.

Toiminnan luonteen vuoksi on välttämätöntä, että Kontupistettä ylläpitävät Urban 2 -ohjelman varoin palkatut työntekijät. Projektityöntekijän mukaan tämäntyyppistä työtä ei jaksakaan eikä pidäkään tehdä palkatta ja hyvästä sydäimestä. Työntekijöiltä vaaditaan myös erikoisosaamista, sillä Kontupisteen tietotekninen ympäristö langattomine verkkoineen on toteutettu puhtaasti open source- ja Linux-pohjaisesti. Jatkuva päivystys ja ylläpito vaativat selkeää työnkuvaa ja vastuunkantamista.

Kontupisteessä on kaiken kaikkiaan 11 Linux-konetta, joista seitsemän on varattu pikaista käyttöä kuten sähköpostia ja surffailemista varten. Neljä konetta on tarkoitettu enemmän aikaa vievään työskentelyyn. Lisäksi käytössä on tulostusmahdollisuus. Koneissa ei ole omaa kiintolevyä, vaan käyttöjärjestelmä, työpöytäympäristö ja ohjelmat ladataan jokaisen käynnistyksen yhteydessä suoraan palvelimelta. Pikakoneille ei voi tallentaa tiedostoja. Koneiden näytöt sijaitsevat pleksilasin takana kahdella seinustalla rivissä. Toimisto-ohjelmat, selaimet ja kuvankäsittelyohjelmat ovat Linux-ympäristöön soveltuvia eivätkä perinteisiä windows-sovelluksia. Tästä ei ole ollut sanottavasti haittaa, sillä ylläpitäjien mukaan asiakkaat eivät aina edes huomaa surffailevansa ei-windows-ympäristössä. Laitteiden ja palveluiden käyttö on maksutonta, eikä etukäteisvarausta vaadita. Aikaavievämpi laitteiden käyttö edellyttää rekisteröitymistä Kontupisteen asiakkaaksi. Työasemia voidaan antaa esimerkiksi tiettyjen projektien käyttöön tarvittavaksi ajaksi, mikä on tärkeä mahdolli-

kontupiste

← MENU

- Kontupiste
- Pikakoneet
- Työpisteet
- Rekisteröityminen
- Tulostaminen
- Studio ja Editi
- Disketit, romput ja DVD:t
- Langaton verkko
- Alibmit auki
- Kulttuurikurssit
- KontuFestari
- RadioKontula
- UrbanTV
- Yhteyshiedot
- English
- posti.kontu.la

← YHTEYSTIEDOT:

Ma - Pe 10.00 - 18.00
La 10.00 - 17.00
Su Suljettu

Kontupiste
Kontulan ostoskeskus
Keinulaudankuja 4, B-
käytävä
00940 Helsinki

Työpisteet


Kontupisteiden koneista neljä on varattu pidempiaikaista käyttöä varten. Ne voidaan varata tunnista kuuteen päivään jotakin ilmoitettua projektia varten. Työpisteiden varaajan tulee rekisteröityä.

Piste voidaan luokita, joten luukun takana voi säilyttää omia tavaroita vaikka yön yli.

Työpisteiden varaaminen vaatii rekisteröitymistä. Rekisteröitynyt käyttäjä saa käyttöönsä oman kotihakemiston toistaan varten sekä profiilin, johon on mahdollista tallentaa omat asetuksensa. Kontupiste tarjoaa rekisteröityneille asiakkaille myös sähköpostiosoitteen, sekä tilaa omia nettisivuja varten.

Kts. [Rekisteröityminen](#)

Lukittava työpiste



Käyttöympäristö

Kontupisteiden tietokoneet ovat Linux-päätteitä, joissa ei ole omaa kiintolevyä, vaan käyttöjärjestelmä, työpöytäympäristö ja ohjelmat ladataan jokaisen käynnistyksen yhteydessä suoraan palvelimelta. Pikakoneille ei voi tallentaa.

Koneissa on turvallinen Debian/GNU Linux 3.0, nykyaikainen KDE 3 -työpöytäympäristö, Mozilla 1.2 internet-selain, OpenOffice -toimisto-ohjelmisto sekä Gimp -kuvaankäsittelyohjelmisto.

Kontupisteiden kotisivuilta saa tietoa siitä, mitä palveluita talosta löytyy, ketkä siellä toimivat ja milloin järjestetään esimerkiksi koulutuksia. Kontupisteessä on käytössä myös langaton wlan-verkko, joten käyttäjä voi tuoda sinne oman tietokoneensa ja käyttää internet-yhteyttä ilmaiseksi. www.kontu.la

suus sellaisille toimijoille, jotka eivät muuten löydä luontevaa (ja edullista) paikkaa työskennellä.

Kontupisteessä on käytössä wlan-verkko, mikä mahdollistaa sen, että asiakas voi tuoda tilaan oman verkkokortilla varustetun kannettavan tietokoneensa. Jos verkkokorttia ei ole, kortin voi lainata valvojalta. Langaton verkko tarjoaa asiakkaille samat palvelut kuin Kontupisteiden varsinaiset työasemat. Hot spot -tyyppinen wlan-palvelu voi osoittautua jatkossa entistä suosittumaksi, varsinkin kun tulevaisuudessa töitä (myös projektitöitä) tehdään todennäköisesti yhä enemmän omilla kannettavilla tietokoneilla. Yhteisissä tapaamisissa voidaan koneet liittää saatavilla olevaan langattomaan verkkoon ja käyttää esimerkiksi projektin intranet-ympäristöjä, vaihtaa tiedostoja ja päivittää tietokantoja.

Kontupisteen käyttäjäkunta

Kun Kontupiste avattiin vuonna 2002, jouduttiin välittömästi ottamaan kantaa nuorten pelaamiseen ja meluisaan käyttäytymiseen. Asiakaspalvelusta vastaavan työntekijän mukaan tilan koko käyttötarkoitus oli vähällä vääristyä ja muotoutua ”nuorisotalomaiseksi”, niin että muut eivät uskaltaneet tulla sisälle ollenkaan. Pelisäännöistä kuitenkin kyettiin sopimaan yhteisesti, ja nykyisin – muutamien porttikieltokierrosten jälkeen – tasapaino on löytynyt. Ylläpitäjien mukaan tilassa käy väkeä laidasta laitaan, lapsista vaareihin. Kävijöitä on toista sataa päivässä, ja välillä koneille saa jonottaa. Vakiokäyttäjiä on paljon, ja maahanmuuttajien osuus on varsin suuri, noin 40 prosenttia. Tämä on ymmärrettävää, sillä Itä-Helsingissä asuu paljon maahanmuuttajia.

Kontupisteen toimenkuvaan kuuluu asiakkaiden pienimuotoinen opastus. Iäkkäille ja muillekin tottumattomille on järjestetty suosittuja Nettirohkeus-kursseja. Kysyntää on ollut niin paljon, että niitä on pidetty jopa sunnuntaisin. Muita kursseja, kuten kuvankäsittelykursseja, pidetään yleensä iltaisin, kun Kontupiste on suljettu. Kontupiste on auki kymmenestä iltakuuteen ja vielä lauantaina viiteen asti, joten se palvelee muitakin kuin päiväväestöä. Projektissa on erityisesti toivottu, että Kontupiste voisi tarjota paikan omaehtoisen www-sisällöntuoton oppimiseen. Paikallisia kotisivuja Kontulassa on useita, mutta ne kaikki eivät ole aktiivisesti päivitettyjä. Kontula.com, Kontu.la, www.kaupunginosat.net/kontula sekä kansalaismuistihanke Kontulan tarina (<http://www.valt.helsinki.fi/projects/kmuisti/kontula/>) ovat kaikki paikallisen tiedon keräämiseen keskittyneitä sivustoja, joilla on hieman eri tekijät ja taustat. Tekijät voisivat kohdata toisensa vaikkapa Kontupisteessä.

Kontupisteen toiminta on näillä näkymin turvattu vuoden 2005 loppuun saakka. Sen jälkeistä jatkoa pohditaan jo kuumeisesti. Asiakaspalvelupäällikön mukaan Kontupisteen tärkeys on jo tunnustettu. On luonnollista, että asukkaat arvostavat tämän tyyppistä palvelua. Rahoitusta toiminnalle haetaan todennäköisesti kaupungilta, mutta samalla olisi päätettävä, mikä organisaatio ylläpitää toimintaa paikallisesti jatkossa. Projektin loputtua alueen omien toimijoiden on otet-

tava vastuu. Kontulan tilanne lienee tässä suhteessa hyvä, sillä alueella on useitakin aktiivisia toimijoita, urheiluseuroja ja järjestöjä.

Paikallinen urheiluseura FC Kontu on yksi sellainen toimija, jolla saattaisi olla motiivia ja kykyä olla mukana vetämässä toimintaa jatkossakin. Urheiluseuran aktiivit ovat perinteisiä asukasyhdistysaktiiveja nuorempia (tosin myös kiireisempiä) ja tottuneita käyttämään tietotekniikkaa hyväkseen. FC Kontun vireät kotisivut ovat esimerkki siitä, kuinka järjestö on ottanut sähköiset viestimet omaksi luontevaksi viestintävälineekseen. Näin ei juurikaan ole tapahtunut missään tämän raportin niissä esimerkeissä, joissa on yritetty muun projektitoiminnan ohella tuoda asukkaiden käyttöön uusia osallistumis- ja viestintämenetelmiä. On aina etu hankkeelle, kun paikalliset toimijat ja toimintakulttuuri ovat valmiiksi olemassa. Kehittämissä hankkeissa kun on usein ongelmana se, että osaavia toimijoita ei paikallistuntemuksen puutteesta löydetä. Haasteena Kontulassa voi olla se, löytyykö eritaustaisilta aktiiveilta kykyä yhteistyöhön ja halua siihen, että joku ottaa muita suuremman vetovastuun. Vastuunkantaja kun usein myös määrittää toiminnan painopisteet.

Metsäkangas verkossa

Metsäkangas verkossa -projekti Lahdessa oli osa Lähiöuudistus 2000 -ohjelmaa, joka oli viiden eri ministeriön, valtion asuntorahaston ja kuntien yhteinen lähiöiden kehittämiseen keskittyvä sateenvarjohanke. Projektin hallinnoija ja toteuttaja oli Lahden kaupunki. Lähiöuudistus 2000 oli sitä edeltävään Lähiöprojektiin verrattuna laajempi. Se pyrki rakennuskannan parantamisen sijaan uudistamaan ja kehittämään lähiöitä hakemalla kokemuksia muun muassa esteettömyyteen, turvallisuuteen, täydennysrakentamiseen ja sosiaaliseen isännyyteen liittyvistä hankkeista. Tavoitteena oli lähiöiden kilpailukyvyyn parantaminen. Ohjelma jakautui neljään toimintalinjaan, joista yksi oli tietoyhteiskuntakehityksen tukeminen ja kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksien edistäminen asuinaluetasolla. Metsäkangas verkossa -projekti kuului tähän toimintalinjaan. Asukastupien merkitys korostui, sillä lähiöiden kehittäminen asukkaiden tarpeista

lähtien edellyttää sekä asukastoiminnan kehittämistä että toimittajien järjestämistä sitä varten. Asukastupien nähtiin tukevan yhteisöllisyyttä ja alueidentiteettiä sekä tarjoavan tilan alueen palvelujen kehittämiseksi. Lähiöiden kilpailukyvyyn ylläpitäminen edellytti näin ollen asukastupien toiminnan pysyvyyden turvaamista.

Metsäkangas verkossa -projekti tapahtui OSKUn kanssa samoihin aikoihin. Projektin tavoitteissa mainittiin tutut asiat: asukkaiden koulutus ja internetin käyttömahdollisuuksien parantaminen. Keskeisenä toimintamuotona oli asukkaiden nettikeskuksen eli Mettis-Netin sijoittaminen alueen ostoskeskuksen yhteydessä sijaitsevaan, entisestä pesulasta kunnostettuun tilaan. Sinne sijoitettiin kolme asukkaiden käyttöön tarkoitettua internet-päättettä. Tilassa järjestettiin senioreille ja muille kiinnostuneille koulutusta sekä lähinnä tietoyhteiskuntateemoihin liittyviä esittely- ja tiedotustilaisuuksia. Projektin palkkalistoilla työskentelevä henkilö päivysti Mettis-Netissä ja teki myös muita projektiin kuuluvia töitä. Hankkeen aikana useat henkilöt toimivat verkkosivujen päivittäjinä, opastajina, atk-tukena ja harjoittelijoina. Hankkeeseen liittyvä tietotekniikkataitojen koulutus oli ulkoistettu Lahden Tieto Tupa -aikuisopistolle. Mettis-Netti avattiin syyskuussa 2001, ja sen toiminta lakkasi vuoden 2003 lopussa.

Noin 3 100 asukkaan Metsäkangas erottui OSKUsta ja Bell-smyrestä siinä, että sitä ei valittu projektialueeksi minkään erityisen syrjäytymiskriteerin vuoksi vaan päinvastoin siksi, että se oli niin ”normaali” alue. Mitään erityisiä ongelmia ei ollut, lähiö oli keski-luokkainen, omistusasumiseen perustuva, 1970-luvulla rakennettu rauhallinen asuinalue. Metsäkangas olikin laajemman asuinaluekoh- taisen kehittämistyön koekenttä. Siellä haluttiin testata, kuinka tietoyhteiskunnan keinot kytketään asuinalueen yleiseen kehittämis- ja ylläpitotyöhön osana alueen ”normaalia” toimintaa. Lähestymista- pa on projektimaailmassa tervetullut, mutta siinä on ongelmansa. Tyytyväiset ihmiset eivät pyri kovin aktiivisesti parantamaan asuin- aluettaan vielä paremmaksi. Usein vain erilaiset kriisit ja alueelliset ongelmat onnistuvat aktivoimaan ihmisiä tehokkaasti. Tämä nähtiin myös Metsäkangas verkossa -projektissa.

Metsäkangas verkossa -projektista laadittu loppuraportti ja Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskuksessa Palmeniassa tehty loppuarviointi ovat molemmat ladattavissa projektin kotisivuilta. Varsinkin arvioinnissa on monia mielenkiintoisia pohdintoja tämän-tyyppisen projektin toteutukseen ja vaikutusten arviointiin liittyväs-tä problematiikasta. Arvioinnin apuna on käytetty tuloksia useasta-kin asukaskyselystä. Palmenia teki alueella esiselvityskyselyn keväällä 2001. Siinä 800:lle satunnaisesti valitulle alueen asukkaalle lähetet-tiin kyselylomake. Uusintakysely tehtiin kesällä 2003. Lisäksi tehtiin käyttäjäkysely Mettis-Netin aktiivikäyttäjien keskuudessa. Referoin ja kommentoin seuraavassa arviointiraportin tuloksia.

Projektin vaikutuksia

Projektissa koettiin tärkeäksi tavoitteeksi tietoteknisten taitojen ja yleisen käyttömotivaation nostaminen, missä se loppuarvioinnin mukaan jossain määrin onnistuikin. Asukkaista 15 prosenttia oli ky-selyn mukaan käyttänyt Mettis-Netin yleisökoneita, ja 86 prosenttia oli tietoinen niistä. Arvioija mainitsi erikseen, että läheisen kirjaston internet-päätteiden käyttö ei ollut vähentynyt Mettis-Netin takia. Nähtävästi oli pohdittu, ”voittaisiko” Metti-Netti kirjaston asiakas-päätteiden suosituimmuskilpailussa paremman sijaintinsa ansiosta. Ajankohtaan liittyy internetin käytön yleinen lisääntyminen, mistä syystä käyttäjiä riitti molemmissa. Kaiken kaikkiaan Mettis-Netissä kirjattiin hieman yli 500 eri käyttäjää. 20 toimintakuukauden aikana rekisteröitiin 8 500 käyntiä. Käyttäjää oli päivittäin parisenkymmen-tä. Käyttäjät olivat tyytyväisiä nettikeskuksen sijaintiin lähellä muita palveluja mutta tyytymättömiä siihen, että koneilla oli välillä ruuh-kaa. Yleisökoneiden käyttöprosentti olikin lähes sata. Siksi on hie-man vaikea ymmärtää loppuraportin toteamusta, että vaikka koneita aluksi suunniteltiin sijoitettavan tilaan 6–7 kappaletta, päätettiin kol-men riittävän. Käyttäjät eivät myöskään olleet tyytyväisiä Mettis-Netin työskentelyrauhaan eli paremminkin rauhattomuuteen. Tämä on ongelma monissa muissakin vastaavissa tiloissa.

Metsäkankaassa arvioija toteaa, että nettikeskus Mettis-Netti ja siihen liittynyt koulutus oli erityisen onnistunut ja tarpeellinen toi-

mintamuoto projektissa. Hankkeen aikana onnistuttiin jopa vaikuttamaan iäkkään väestön motivaatioon ja osaamistasoon. Asukaskyselyn perusteella internetin käyttö lisääntyi varsinkin yli 65-vuotiaiden ryhmässä. Käyttäjien osuuden kasvu oli merkittävä myös muissa yli 45-vuotiaiden ikäryhmissä. Tästä lisäyksestä osa toki johtuu internetin käytön yleistymisestä muutenkin. Kuitenkin monet kyselyyn vastanneista ilmoittivat, etteivät uskalla tulla kaikille avoimeen netti-keskukseen omien taitojen vähäisyyden vuoksi. Iäkkäiden auttaminen yli ”osaamattomuuden häpeän” on projekteille vaikea haaste.

Metsäkankaassa – kuten kaikkialla Suomessa tuolloin – oltiin kiinnostuneita myös halpojen internet-yhteyksien saamisesta kotitalouksiin. Nettimaunulan projektipäällikkö kävi lokakuussa 2002 kertomassa lahtelaisille Maunulan laajakajaishankkeesta, minkä jälkeen Metsäkankaalla toteutettiin ainakin yksi taloyhtiön kiinteistöliittymä vastaavalla mallilla. Useita hankkeita oli projektin päättyessä vireillä. Metsäkangas verkossa -projekti otti koordinoivan ja tukevan roolin: se välitti asiantuntija-apua ja selvitti erilaisia mahdollisuuksia. Arvioijan mielestä mallilla on hyvät mahdollisuudet levitä, sillä alueelta löytyi hankkeen jatkon kannalta luonteva toimija eli alueellinen huolto-yhtiö.

Sen sijaan Metsäkangas verkossa -hankkeen toimintamuodoista kaikkein hankalimmaksi osoittautui paikallisen verkkosivuston rakentaminen ja ylläpito. Työ jäikin arvioijan mukaan keskeneräiseksi. Päivitys on lopetettu, vaikka sivusto vielä löytyykin netistä. Tässä Metsäkankaan hanke on samassa veneessä monen muun paikallisia verkkosivustoja pystyttäneen projektin kanssa. Projektin tarpeisiin rakennettuun verkkosivustoon ei syntynyt riittävästi paikallisia verkkosisältöjä ja -palveluja.

Jatko?

Mettis-Netin toiminta loppui hankkeen päättyessä. Vastineeksi alueen kirjaston asiakaspäätteiden määrää sentään lisättiin. Arviointiraportista näkee, että hankkeen päätyttyä ei ollut syntynyt selkeää kuvaa siitä, kenen täytyisi ottaa vastuu tämän tyyppisestä toiminnasta jatkossa. Aukkaita Mettis-Netin lopettaminen luonnollisesti har-

mitti, mutta projektin jälkeisiä ylläpitäjätahoja ei tuolloin löytynyt. Arvioija toteaa Metsäkangas verkossa -hankkeen suurimmaksi ongelmaksi sen, että projektin suunnittelu- ja toteutusryhmissä ei ollut alueen edustusta. Hanke näyttäytyi alussa kaupunkiorganisaation hankkeena eikä niinkään alueen omana toimintana, mikä varmasti vaikutti niin sanottujen avaintoimijoiden asenteisiin. Alueen toimijat eivät oikein ottaneet hanketta omakseen, eikä näitä toimijoita tahtonut oikein edes löytyä. Niinpä oltiin hämmästyneitä, kun projektin loppuvaiheessa käynnistyi toinen kaupungin hallinnoima alueen aktivoimiseen tähtäävä projekti. Tähän aluekummi-projektiin löytyikin yllättävän paljon aktiivisia asukkaita.

Perinteisten kehittämishankkeiden kosketuspinta asukkaiden arkeen onkin yleensä suurempi kuin tietoyhteiskuntahankkeiden, joita kunnallinen hallinnoija ei usein oikein osaa asemoida paikallisesti. Arvioija toteaa, että tietoyhteiskunta teemana tulisi alusta asti integroida kiinteästi asukkaiden arkeen ja heidän lähiympäristönsä kehittämiseen. Alueellisia kysymyksiä yritettiin ottaa hankkeessa huomioon, mutta niistä ei tullut hanketta kokoavaa ja jatkon kannalta toimintakelpoista toimintaa – poikkeuksena edellä kuvattu laajakais-tahanke. Mettis-Netti olisi ehkä voinut olla vielä selkeämmin alueen omien kehittämishankkeiden ”ponnahduslauta”, työryhmien työkalu ja aktivistien itsensä määrittelemien pikkuprojektien keskuspaikka. Sama koskee paikallista verkkosivustoa ja sen funktiota, joka nyt jäi kovin projektikeskeiseksi. Mettis-Netti profiloitui nettipisteeksi ja koulutustilaksi, jossa yksilöt saivat opetusta ja ohjausta. Yhteisö ja alueelliset kysymykset jäivät sivuosaan, vaikka loppuarvioinnissa mainitaankin muutamista alueellisista kohennus- ja parannustoimenpiteistä, joiden toteutumisessa projektilla oli osansa.

Arvioijan mukaan kaupungin tulisi jatkossa tutustua erilaisiin asukastupatoimintoihin ja hakea kokonaisnäkemystä siitä, mikä olisi kaupungin rooli niissä. Puhtaasti tietoyhteiskunnan palvelujen kehittämiseen keskittyvä hanke ohjaa hänen mukaansa toimintaa kaupunkiorganisaation omien palveluprosessien kehittämiseen – ei asukas- ja aluelähtöiseen toimintaan. Kaupungille Metsäkankaan tapaiset hankkeet ovat oppimisprosesseja, joiden tuloksena syntyneitä

oppia vain on vaikea siirtää. Arvioijan mukaan Metsäkankaan tapauksessa projekti tuotti kaupunkiorganisaatiolle kokemuksia sähköisten palvelujen kehittämisestä ja sektorirajat ylittävästä lähiötoiminnasta, mikä sekkin on tietysti hyvä asia. Asukkaat oppivat ehkä sen, että ilman omatoimisuutta ja vaivannäköä alueen nettikeskus ei pysy pystyssä. Asukastupa, jota kaupunki ylläpitää ja jossa kaupungin palkkaama työntekijä ”aktivoi” asukkaita, ei ehkä sittenkään ole alueen kannalta paras toimintamalli.

Suuri kysymys on nettitoimintaan keskittyneiden asukastupien toiminnan pysyväluonteinen rahoitus. Kaupungit ja kunnat, joissa näitä tupia on toteutettu, ovat usein saaneet tukea esimerkiksi EU:n rakennerahaston kautta rahoitetuista projekteista tai valtion koordinoimista hankkeista. Metsäkangas verkossa kuului Lähiöuudistus2000-ohjelmaan, jonka tavoitteena oli käytännön lähiöhankkeita tukemalla löytää ja edistää hyviä käytäntöjä. Hyvää oppia ja kokemuksia varmasti saatiinkin, mutta Metsäkankaan asukastupa oli elinkelppoinen vain projektin ajan. Kunta on nyt ”tutustunut” asukastupatoimintaan, mutta sen rahoittamiseen on vaikea osoittaa verovaroja. Rahoituksen loputtua ja toimijoiden poistuttua alueelta asukkaat siirtyivät hetken hämmästelyn jälkeen muun muassa kirjastoihin. Osa sentään hankki kotiinsa edulliset internet-yhteydet projektin laajakaistahankkeen kautta ja poistui näin nettituvan potentiaalisesta käyttäjäkunnasta.

MAUNULAN MEDIAPAJA

Johdanto

Maunulan kaupunginosassa Helsingissä nettikeskusta ei tarvinnut erikseen keksiä eikä perustaa. Kun OSKUun kuuluva Nettimaunula-projekti käynnistettiin, asukastila Maunulan Mediapaja oli jo olemassa. Projektille oli suureksi eduksi se, että Maunulassa oli valmiiksi omaa näkemystä siitä, miten paikallista tietoyhteiskuntaa voisi rakentaa. Asukastila Maunulan Mediapaja liittyi alueen vanhaan toimintatraditioon. Nettimaunulan myötä sen toimintaa voitiin tehostaa ja laajentaa.

Asukastaloverkoston kotisivuilla todetaan, että asukastaloista tulee alueidensa näköisiä. Mediapajaa voi pitää maunulalaisen aktiivismin ja organisoitumiskyvyn ilmentymänä. Maunulan Mediapaja on lähtökohtaisesti asukkaiden oman toiminnan synnyttämä ja pääosin myös ylläpitämä alueellinen palvelu. Vaikka se on lähes koko olemassaoloaikansa saanut rahoitusta erityyppisistä projekteista, sen punaisena lankana on ollut alueen kehittäminen. Tilan hallinnassa on vuorotellut kaksi yhdistystä: Maunulan asukasyhdistys ja Maunula-seura. Projektien avulla on lähinnä katettu kuluja, projektit eivät siis ole olleet varsinaisesti toiminnan suunnan määrittäjiä. Nettimaunula toi projektirahoituksen kautta lisäresursseja sellaisiin toimintamalleihin, jotka olivat jo pääosin olemassa. Nettimaunulan aikana Mediapajan status kuitenkin muuttui ratkaisevasti, sillä tilasta muodostui projektin aikana hyvin suosittu ja käytetty. Kun projekti loppui, oli asukkaiden jälleen keksittävä, kuinka ylläpitää entistä laajempaa alueellista palvelua entistä pienemmillä resursseilla.

Mediapajan historiaa

Mediapajan perustaminen liittyy alueen asukkaiden ja asukasyhdistysten yhteiseen aktivoitumiseen, joka syntyi reaktionä kaupunginosan rajuun taantumiseen 1990-luvun alun laman aikana ja sen jälkeen. Alueen työttömyysluvut nousivat hyvin lyhyessä ajassa 4 prosentista 24 prosenttiin, ja työttömyysprosentti on edelleen korkeampi kuin Helsingissä keskimäärin. Perinteisen työväen kaupunginosan imago ja itsetunto koki kovia 1990-luvun puolivälissä, kun pahoinvoinnin merkit alkoivat näkyä katukuvassa. Alueen palvelurakenne yksipuolistui, elintarvikeliikkeet, pankit ja erikoisliikkeet lähtivät, ja niiden tilalle alueen ostoskeskukseen perustettiin lähinnä olutravintoloita ja kirpputoreja. Lisäksi kaupunginosan erittäin iäkäs asukasrakenne tuo omat haasteensa palveluiden järjestämiselle.

Maunulasta oli monin tunnusluvuin tullut melko huonosti voiva alue, mutta toisaalta siellä oli ihmisiä, joilla oli vahva paikallisten titeetti. Heillä oli näkemys siitä, että jotain täytyi tehdä, jotta suomalaista 1950-luvun lähiöarkkitehtuuria parhaimmillaan edustava

kaupunginosa voisi katkaista syöksykierteen. Nähtiin, että asuinalueen kehityksen dynamiikan ymmärtäminen on keskeistä, kun halutaan torjua taantumisprosesseja ja kehittää alueita tehokkaasti. (Kurki 2003). Toimijoiden erilaiset roolit ja resurssit on tunnustettava, ja on ymmärrettävä se, että alueen kehittäminen on hidas prosessi, jossa kaikkien osapuolten on mahdollista oppia. Erityistä huomiota tulee kiinnittää alueelliseen kommunikaatiorakenteeseen, mikä tarkoittaa tässä kaikenlaista alueen toimijoiden keskinäistä ja ulospäin suunnattua (kaupunki, viranomaiset, muu maailma) viestintää ja tiedottamista. Kriisitilanteessa ongelmat eivät ratkea perinteisin keinoin, vaan on keksittävä uusia. Tämä taas vaatii kaikkien osapuolten – yhdistysten, viranomaisten ja asukkaiden – yhteistyötä uusien toimintamallien löytämiseksi ja toteuttamiseksi.

Asukkaiden toiminta asuinalueen kehittämiseksi muuttui strategiseksi 1990-luvun puolivälin jälkeen. Vuonna 1990 perustettu Maunulan Sanomat muuttui tavanomaisesta uutisoivasta paikallislehdestä ”riippumattomaksi alueellisen kehittämisen äänenkannattajaksi” vuonna 1997. Se ilmestyy neljä kertaa vuodessa, ja se toimitetaan täysin vapaaehtoisvoimin. Alueen kaupungit ja muut yritykset ovat ilmoituksillaan pitäneet lehden hengissä jo yli kymmenen vuotta. Vuonna 1996 aloitettu aluefoorumitoiminta oli seuraava askel kohti alueen systemaattista kehittämistä yhteisten kokoontumisten ja tiedon jakamisen kautta. Yleisölle avoin Aluefoorumi kokoontuu noin kuusi kertaa vuodessa käsittelemään tärkeitä ja ajankohtaisia alueellisia asioita asiantuntijoiden alustamana. Alueen omia kotisivuja alettiin suunnitella keväällä 1999. Mediapaja (alun perin nimeltään Infopaja) perustettiin, kun oli huomattu uusien toimintatapojen, kuten kotisivujen toimittamisen ja lehden digitaalisen taiton, vaativan tiloja, joissa olisi käytössä tietokone ja internet. Mediapaja syntyi, kun Maunulan asukasyhdistys vuokrasi entisen katutason liiketilan taloyhtiöltä syksyllä 1999.

Toiminta-ajatus

Mediapajan tuli toimia asukkaiden infopisteenä, Maunulan Sanomien ja kotisivujen toimituspaikkana, seurojen työskentely-, näyttely-



Mediapajan työasemilla voi tehdä opiskeluun, työnhakuun ja vaikka digitaaliseen sisälöntuottoon liittyviä töitä. Myös Mediapajan ikkuna toimii tehokkaana ”manuaalisena” ilmoittelupaikkana ohikulkijoille. Nettikeskuksen keskeinen sijainti alueella luonnollisten kulkureittien varrella on tärkeää.

ja kokoustilana sekä alueella toimivien projektien työpisteenä. Myös työttömien tukeminen kuului alkuperäiseen toiminta-ajatukseen. Mediapajassa oli tietokoneita, joista yhdellä pääsi verkkoon. Internetiä tarvittiin, sillä esimerkiksi avointen työpaikkojen selailu netissä oli jo luonteva tapa tarkastella työpaikkatarjontaa. Työttömiä haluttiin tulla vastaan myös siten, että pajassa oli tulostin ja kopiokone ansioluetteloiden ja työtodistusten kirjoittamista ja kopioimista varten. Käytännössä tilan ainoa nettikonetta käyttävä päivystäjä luovutti koneen tarvittaessa asiakkaan käyttöön ja siirtyi itse siksi aikaa muualle. Muut koneet olivat kotitalouksien ja yritysten hylkäämiä vanhoja koneita, joilla saattoi lähinnä harjoitella toimisto-ohjelmien käyttöä.

Tilaa ylläpiti aluksi asukasyhdistys. Rahoitusta on alusta asti jouduttu hakemaan pieninä puroina useilta tahoilta. Aluksi rahoitusta saatiin Helsingin kaupungin kaupunginkanslialta (kumppanuusraha) ja Pohjoiselta sosiaalikeskukselta (segregaatoraha), TE-keskukselta

(työvoimapolitiittinen koulutushanke) sekä opetusministeriöltä (seniorikoulutus). Näillä varoilla katettiin tilavuokrat, tietoliikennekoulutus ja muut pakolliset kustannukset. Internet-pääte oli saatu lainaksi IT-alan yritykseltä, joka myöhemminkin osallistui Mediapajan toiminnan tukemiseen monin tavoin. Internet-yhteytenä oli ISDN-liittymä. Tilaa pidettiin tässä vaiheessa auki nelisen tuntia päivässä. Käytännössä vapaaehtoiset ja projektirahoituksella tutkijana työskentelevä tutkija vuorottelivat päivystäjinä.

Syksyllä 2000 pajassa pidettiin ensimmäisen kerran myös niin sanottu seniorikurssi. Paikallinen asukasaktiivi koulutti ikäihmisiä tietokoneen käyttöön ”Tietotekniikkaa kaikille – myös Maunulan mummoille” -nimisellä kurssilla (http://www.kaupunginosat.net/maunula/kehittaminen/it_mummot.htm). Opetusministeriö oli myöntänyt kurssille pienen rahoituksen. Kurssia käynnistämässä oli myös aktiivinen eläkeläisrouva, joka toimi itsekin kouluttajana. Mainittakoon, että Mediapajan vieressä sijainneessa kaupungin Pohjoisen sosiaalikeskuksen ylläpitämässä palvelukeskus Saunabaarissa kävi päivittäin runsaasti eläkeläisiä erilaisilla kursseilla ja tapaamisissa, mutta tietokoneopetusta siellä ei ollut tuolloin tarjolla, vaikka kysyntää olisi ollut. Asukkaat siis paikkasivat tilannetta järjestämällä senioreiden koulutustoimintaa omatoimisesti.

Mediapaja ei soveltunut erityisen hyvin koulutukseen, olihan käytössä vain yksi internet-tietokone. Tarvetta olisi ollut useammallekin koneelle. Kaupungin tukea odotettiin, mutta sitä ei ollut noin vain tarjolla. Asukasyhdistysten tärkeä ellei suorastaan pääasiallinen tehtävä onkin hakea jatkuvasti sopivia hankerahoituksia ja yhteistyökumppaneita. Jokaisella myönnetyllä pienellä projektirahoituksella maksettiin vuokria ja muita käyttökuluja. Kouluttajan määräaikainen palkkaus oli jo ylellisyyttä.

Nettimaunula

Nettimaunula-projektin aikana Mediapajaa alettiin käyttää selkeämmin nettikeskuksena. Syksyllä 2001 Nettimaunula otti Mediapajan käytännössä haltuunsa pariksi vuodeksi. Verrattuna asukasyhdistyk-

sen edellisiin hankkeisiin Nettimaunula poikkesi monin tavoin. Kyse ei nyt ollut pelkästään vuokratulujen kattamisesta, vaan tilan luonne muuttui uuden henkilökunnan, toimenkuvan muutoksen ja lisääntyneen asiakasmäärän myötä. Tilan hallinnoija projektin aikana oli Maunula-seura, sillä projektin keskeisten paikallisten toimijoiden kannalta oli tärkeää, että tila ei siirtynyt missään vaiheessa projektin virallisen hallinnoijan eli Helsingin kaupungin hallintaan. Haluttiin pitää itsenäisen päätäntävalta tilan käyttöä koskevissa asioissa. Pelättiin ehkä sitä, että projektin päätyttyä tila ei päätyisikään takaisin yhdistysten hallintaan. Käytännössä Mediapajan toiminta säilyi varsin itsenäisenä senkin takia, että Nettimaunulan vetäjät olivat toimineet Maunulassa aiemminkin ja tunsivat tilanteen. Silti pieniltä yhteentörmäyksiltä vanhojen toimijoiden kanssa ei välttytty.

Nettimaunula oli kokonaisvaltainen tietoyhteiskuntaprojekti, jonka tavoitteita olivat internetin käytön esteiden poistaminen ja kansalaisten kouluttaminen. Projektin ensimmäinen konkreettinen teko oli se, että Mediapajaan hankittiin useita uusia tietokoneita lisälaitteineen. Koneiden määrä vaihteli hieman projektin aikana, mutta perusvarustukseen kuului kolme yleisökonetta, kolme tehotyöasemaa ja yksi kone päivystäjän käyttöön. Lisäksi hankittiin yksi kannettava tietokone ja dataprojektori esitystilanteita varten. Yleisökoneet olivat pistäytymiskoneita, joissa ei ollut toimisto-ohjelmien lisäksi mitään erikoisohjelmia, ja muut kolme oli tarkoitettu erityisesti juuri Maunulan aktivistien ja projektin työntekijöiden käyttöön. Niissä oli kuvankäsittely- ja taitto-ohjelmat, ja ne oli varustettu skannereilla ja multimedialaitteilla. Käytännössä asiakkaat saattoivat käyttää niitäkin, jos yleisöpäätteet olivat täynnä ja tehotyöasemat tyhjillään.

Koneiden hankintavaiheessa projektipäällikkö sai kuulla ihmettelystä siitä, miksi hankittiin Windows-koneita Office-paketteineen eikä esimerkiksi Linux-koneita, jotka olisivat tulleet halvemmiksi. Ajateltiin, että Linux ja joku open source -pohjainen toimisto-ohjelmisto olisi halvempien kustannusten ja ei-kaupallisen imagon ansiosta jotenkin ”sopivampi” kolmannen sektorin ylläpitämään tilaan. Syitä Microsoftiin järjestelmiin päätymiseen oli useita. Projektin vetäjien ja asukastoimijoiden joukossa ei ollut yhtäkään Linux-asiantuntijaa.

Tuntui mahdottomalta ajatukselta alkaa käyttää käyttöjärjestelmää, josta paikallisilla toimijalla ei ollut minkäänlaista kokemusta. Lisäksi projektiin kuuluvan tietokoneasentajan työllisyyskurssin ohjelmaan kuului pelkästään windows-käyttöjärjestelmään liittyviä opintoja. Kurssilla opiskelevat tulivat harjoittelijoina töihin Mediapajalle kevään 2002 aikana. Ajateltiin, että harjoittelijat voisivat parhaiten auttaa asiakkaita tuttujen ohjelmien käytössä. Koulutustoiminnan kannalta oli myös järkevää pitäytyä niissä ohjelmissa, joita ihmisillä todennäköisimmin oli omissa koneissaan.

Palvelukeskus Saunabaarissa oli saatu odottaa internet-yhteyttä jo pitkään. Nettimaunula-projekti teki yhteistyötä talon johdon kanssa ja tilasi tarvittavan nettiyhteyden operaattorilta valvoen myös sen asentamisen ja käyttöönoton. Sen jälkeen raivattiin palvelukeskukseen ruokasalin seinustalta tilat kahdelle tietokoneelle, jotka olivat projektin työharjoittelijoiden kunnostamia käytettyjä koneita. Samassa yhteydessä sovittiin, että palvelukeskuksen vahtimestari voi antaa koulutusta senioreille tietokoneen käytössä. Tästä koulutuksesta tulikin suosittua. Vahtimestari-kouluttaja piti omatoimisesti kirjaa koulutuksistaan ja omaksui muitakin toimintatapoja, joilla hän osaltaan edisti Nettimaunula-projektin tavoitteita. Hän muun muassa opasti koulutettavia projektissa lanseeratun yhteisöverkon käytössä.

Projektin jälkeen

Nettimaunulan loputtua Sitran kanta oli, että jatkohankkeita ei lähdeittäisi rahoittamaan suin päin vaan ensin täytyisi saada käyttöön kunnolliset arvioinnit toteutuneista projekteista. Helsingin kaupunki ei ollut silloisessa rahoituskriisissään valmis tekemään mitään pitemmän eikä edes lyhyemmän aikavälin suunnitelmia Mediapajan suhteen. Kun muukin hankerahoitus myöhemmin loppui, asukasyhdistys joutui jälleen etsimään toiminnan jatkamiseen tarvittavaa rahoitusta.

Mediapajan toiminta organisoitui uudestaan. Toimintavastuun otti asukasyhdistys. Rahaa oli vähän, ja se meni kuukausittaisten käyttökustannusten kattamiseen. Kustannukset olivat noin 1 000–1 200 euroa kuussa ja sisälsivät tilan ja kopiokoneen vuokrat, sähkö- ja

tietoliikennemaksut, puhelinlaskut ym. Päivystys hoidettiin puhtaasti vapaaehtoisvoimin. Pajan aukioloajoiksi vakiintuivat arkipäivät kello kymmenestä neljään, tosin maanantaisin pyrittiin pajaa pitämään auki aina kuuteen saakka. Vuonna 2004 pajalla työskenteli osapäiväisesti mikrotukihenkilö kotipalvelujen kehittämiseen keskittyneen Equal-hankkeen varoin. Näin Mediapajalla oli tarvitsemaansa teknistä asiantuntemusta.

Päivystyksen osalta edessä oli paluu pääosin vapaaehtoistalkoilla tehtävään työhön. Vapaaehtoiset löytyivät aluksi ”vanhasta kaartista”, sillä Nettimaunula-projektissa työskennelleitä ei loppujen lopuksi juurikaan saatu vapaaehtoistoimintaan mukaan. Yksittäistä syytä tähän on vaikea nimetä. Monia ei varmastikaan kiinnostanut ilmaisen työn tekeminen loputtomiin. Päähuolena oli ymmärrettävästi oman elannon hankinta jatkossa. Asukasaktiiviksi tullaan oman intressin ja ”vision” ajamana. Projektin kautta mukaan solahtaminen olisi tietysti ollut mahdollista ja toivottavaa, mutta näin ei vain käynyt. Uusia vapaaehtois pohjalla toimivia päivystäjiä ilmaantui Mediapajalle lähinnä parin aktiivin henkilökohtaisten suhteiden kautta. Karkeasti ottaen noin kymmenen hengen porukka pystyi huolehtimaan yhden viikon päivystyksistä. Päivystäjä olivat yhtä palkattua projektityöntekijää lukuun ottamatta niin sanottua päiväväestöä: työttömiä, (sairas)eläkeläisiä, opiskelijoita, työttömiä maahanmuuttajia ja sellaisia freelancer-työläisiä, jotka voivat säädellä omia työaikojaan vapaasti. Kaikki eivät olleet minkään yhdistyksen jäseniä, vaan suurinta osaa voisi kuvailla ”yleisaktiiveiksi”. Koulutustoiminnan jatkamista suunniteltiin maksullisena, sillä kouluttaja ei halunnut tehdä vaativaa työtä ilmaiseksi. Tämä ei kuitenkaan toteutunut. Toiminnan todellisten kustannuksien (eli kouluttajan palkan) kattamiseksi olisi koulutettavilta pitänyt periä huomattavasti suurempia summia kuin he olivat valmiita maksamaan.

Päivystäjäverkoston laajetessa tuli yhä tärkeämmäksi tehtäväksi yhteisistä pelisäännöistä sopiminen. Toimintaa pyrittiin tehostamaan pitämällä säännöllisiä vapaaehtoispalavereja, joissa oli mukana myös tilaa hallinnoivan Maunulan asukas yhdistyksen edustajia. Toiminnan luonteen monimuotoisuudesta kertoo se, että laaditusta päivystäjän

ohjeistosta tuli monta sivua pitkä. Ohjekirja on vaikuttava kokoelma ohjeita, jotka kuvaavat konkreettisella tavalla kansalaisten ylläpitämän asukastilan monenlaista elämää ja tilanteita. Siinä neuvotaan, mitä päivystäjän tulee tehdä ensimmäiseksi sisään tullessaan ja viimeiseksi ennen tilasta poistumistaan. Kopiokoneiden ja tietokoneiden käynnistäminen sekä puhelinviestien ja postin läpikäyminen kuuluu aamurutiineihin. Muita tehtäviä ovat muun muassa kokoustilojen varauskalenterista huolehtiminen, avainten luovuttamisesta huolehtiminen ja kävijämäärien seuraaminen. Luonnollisesti tärkeitä ovat ohjeet siitä, miten toimia ongelmatilanteissa, vaikkapa kun laitteet tai internet-yhteydet eivät toimi kunnolla. Myös erilaisia hätätilanteita varten täytyy olla toimintaohjeet.

Syky 2004

Syksyllä 2004 oli nopeasti keksittävä, mistä saataisiin rahat vuokriin ja muihin toimintakuluihin. Myös IT-tukea kaivattiin. Asukasyhdistyksen voimavarat oli sidottu ESR-rahoitteiseen Equal-hankkeeseen, eikä se pystynyt paneutumaan riittävästi vapaaehtoisista koostuvaan työyhteisöön ja ratkomaan uusien toimijoiden mukana tulleita monenkirjavia käytännön ongelmia. Samanaikaisesti rahoituskriisin kanssa kriisiytyi tilanne myös henkilötasolla. Toiminnan johtaminen alkoi olla liian raskasta asukasyhdistykselle. Syksyllä 2004 asukasyhdistys päätti irtisanoa pajan vuokrasopimuksen, mikä oli ehkä dramaattisuudessaan tarpeellinen herätys muille toimijoille. Homma ei pyöri itsestään: jonkun on aina viime kädessä otettava vetovastuu, ja jos vastuunkantajat kuormittuvat liikaa, on löydettävä uudet vastuunkantajat. Kun asiasta tiedotettiin, asukkaat heräsivät. Kotisivujen keskustelupalstalle ilmestyi huolestuneita puheenvuoroja: eihän Mediapajaa saanut sulkea! Kaupungin apua perättiin. Kyse ei ollut kuitenkaan pelkästään kaupungin rahoituksesta vaan myös Mediapajan sisäisen organisoinnin ongelmista. Toiminta oli järjestettävä uudella tavalla.

Mediapaja tarvitsi uutta rahoitusmallia niiden noin 1 000 euron kattamiseksi, jotka se tarvitsi kuukaudessa voidakseen pitää ovet auki. Lisäksi toiveissa oli yhden tai kahden osapäiväisen henkilön

palkkarahojen löytyminen ”jostain”. Katse käännettiin kaupungin suuntaan. Vetovastuu oli tässä vaiheessa siirtynyt Maunula-seuralle. Se käynnisti nopeassa tahdissa neuvottelut sekä kaupungin että alueen yritysten ja muiden toimijoiden kanssa. Yksittäiset kansalliset pommittivat kaupungin päättäjiä kirjelmillä ja adresseilla. Mediapajan alasajo nähtiin uhkana alueelliselle tasa-arvolle, sillä olihan kaupunki tukemassa muitakin alueen asukastaloja. Oliko kaupungin tavoitteena ylipäättään tukea asukastaloja? Erinäisten vaiheiden jälkeen päädyttiin ratkaisuun, jossa kaupunki tarjoutui kattamaan puolet Mediapajan vuosittaisista kustannuksista, jos asukkaat löytäisivät rahoituksen toiseen puoleen.

Maunula-seura on syksyn 2004 aikana onnistunut saamaan tukea alueen yrityksiltä, yhteisöiltä ja kaupungin eri virastoilta niin paljon, että pajan toimintaa on voitu jatkaa. Yritykset ovat osallistuneet Mediapajan kustannuksiin 500, 1 000 tai 2 000 eurolla, jolloin puolen vuoden toimintakulut saadaan katettua muutaman ”sponsorin” avulla. Kaupungin sosiaaliviraston Terve ja turvallinen kaupunki -neuvottelukunta on myös auttanut kulujen kattamisessa silloin, kun muualta ei ole löytynyt rahaa. Lisäksi sosiaaliviraston kanssa neuvoteltiin sopimus, jonka mukaan se palkkaa kaupungin työllistämisrahalla pajalle kolme osapäiväistä työntekijää, joista yksi toimii nimikkeellä toiminnanohjaaja, yksi vastaa mikrotuesta ja yksi toimii päivystäjänä ja kouluttajana. Kaikki olivat maunulalaisia, jo aiemminkin Mediapajan toiminnassa mukana olleita henkilöitä. Syksyllä 2004 tietotekniikkakoulutukset aikuisille alkoivat jälleen pyöriä Mediapajan tiloissa. Kurseista peritään nykyisin pieni maksu, mikä kouluttajien kokemuksen mukaan sitouttaa kurssilaisia paremmin kuin ilmaiseksi tarjottu opetus. Kouluttajana nyt toimiva insinööri-taustainen maahanmuuttaja on osoittautunut juuri sellaiseksi monitaitoiseksi aarteeksi, josta yhdistykset aina haaveilevat.

Mediapajan käyttäjät

Mediapaja on aina ollut enemmänkin aikuisväestön kuin ”kaikkien” tila. Valinta oli tietoinen jo siinä vaiheessa, kun tila alun perin perus-

tettiin. Siitä tuli heti kolmannen sektorin monenlaisten yhdistysten kohtaus- ja kokoontumispaikka. Varsinkin kesällä kävijöinä oli paljon myös opiskelijoita. Kuitenkin tärkein kohderyhmä olivat keski-ikäiset ja eläkeikäiset asukkaat. Tavoitteena oli tehdä Mediapajasta sellainen paikka, jonne vanhempikin ihminen kehtaa tulla.

Nettimaunulaa projektina arvoineen sosiologi Pasi Mäenpään käyttäjähaastatteluissa tuli esille se havainto, että vaikka Mediapaja oli alun perin perustettu juuri työttömiä varten, työttömistäkään kaikki eivät ole hyödyntäneet tilan koneita niin paljon kuin olisivat voineet. Erään haastateltavan mukaan ”pitkäaikaistyöttömät ja ongelmaiset ei kehtaa tulla tänne, kaikkein vaikein porukka ei löydä tai uskalla tulla” (Mäenpää 2003). Tähän toiminnan pyörittäjät eivät voi paljonkaan vaikuttaa. Ihmisten vetäminen asukastilaan kaduilta ja kodeista ei ole realistinen vaihtoehto.

Nuoretkin saavat käyttää tilaa, mutta Nettimaunulan aikana jouduttiin tekemään ratkaisuja pelaamisen suhteen. Pelaamisen ja ryhmäsurffaamisen katsottiin aiheuttavan muita käyttäjiä häiritsevää meteliä ja rauhattomuutta. Pelaaminen kiellettiin, mutta muita ikärajoituksia ei asetettu. Käytännössä haluttiin viestiä, että tila oli nimenomaan aikuisille tarkoitettu. Priorisointi saattoi kuulostaa ra’alta, ja projektihenkilöstö sai kuulla – paheksuviakin – kommentteja monta kertaa. Ilman tietoista linjaa pelättiin paikan leimautuvan nuorten peliluolaksi. Haluttiin taata palvelut juuri niille, joiden katsottiin tarvitsevan niitä eniten ja joilla ei välttämättä ollut vaihtoehtoja. Asukasyhdistys ja projekti olivat tässä asiassa yksimielisiä: kumpikin näki nimenomaan keski-ikäisen ja vanhemman aikuisväestön sinä ryhmänä, joka tarvitsi eniten tällaista paikkaa, ja nuorten ajateltiin löytävän nettipisteensä muualtakin. Yksittäinen nuori saa kuitenkin tulla tilaan tarvittaessa lukemaan ja kirjoittamaan sähköpostia.

Nettimaunulan aikana kävijöitä oli parhaimmillaan tuhatkunta kuukaudessa. Nykyinen käyttö (syksyllä 2004) on noin 30–45 kävijää päivässä, kun aukioloaika on kuusi tuntia (klo 10–16). Vakiokäyttäjiä tulee Maunulan lisäksi lähialueilta Oulunkylästä, Pakilasta, Käpylästä, Pohjois-Haagasta ja jopa Katajanokalta saakka. Tämänäyttypisiä ilmaisia nettipisteitä ei ole loppujen lopuksi tarjolla kovinkaan montaa,

Vuosaaren Fokan, Malminkartanon Horisontin ja Kontulan Kontu-
pisteen lisäksi. Kirjastoissa on toki koneita, mutta Helsingin kirjastojen
asiakaspäätteiden korkean käyttöasteen takia niille saa usein jonottaa.

Vaikka Mediapajan ylläpitäjillä olikin aika selkeä kokemukseen
perustuva ”mututuntuma” siitä, mitä palveluja ihmiset siellä eniten
arvostivat ja ketkä siellä kävivät, tehtiin kävijöiden keskuudessa Net-
timaunula-projektin aikana syksyllä 2002 käyttäjäkysely. Vastauksis-
ta näki, että varsinkin tietokoneettomat, yksinäiset, keski-ikäiset ja
iäkkäät hyötyivät Mediapajan palveluista eniten. Suurin kyselyyn
vastannut ikäryhmä olivat 41–50-vuotiaat (38 prosenttia). Vastajista
vain 22 prosentilla oli nettiyhteys kotonaan. Tietokone oli kuitenkin
lähes 60 prosentilla. Tilan läheisyyttä (kävelymatkan päässä, kauppa-
reitin varrella) ja alhaista piipahduskynnystä arvostettiin. Suuri osa
käyttäjistä olikin löytänyt Mediapajan kulkiessaan sattumalta paikan
ohi. Tilan palveluja käytettiin monipuolisesti. Suurin osa asiakkaista
käytti nimenomaan internetiä. Paljon käytettiin myös kopiokonet-
ta, jolla voi ottaa kopioita omakustannehintaan. Faksia ei juurikaan
enää käytetä, vaikka siihenkin on mahdollisuus. Osa arvosti erityises-
ti koulutustoimintaa sekä yhdistysten mahdollisuuksia toimia tilassa.
Eräs yli 70-vuotias eläkeläismies totesi vapaassa kommenttiosuudes-
saan Mediapajan toiminnan olevan ”hyvää kansanvalistustyötä”.

Mediapajan alueellinen merkitys

Eräs Mediapajalla vierailut sosiologiopiskelijaryhmä epäili, että
Nettimaunulan vetäjien selostukset hankkeesta ovat jollakin tavoin
arvottavia ja ”tavallisista maunulalaisista” poikkeavia. Projektin re-
toriikka käsitettiin viranomaispuheeksi eikä sen vahvoja kytköksiä
alueen toimintaan ymmärretty – ei esimerkiksi tiedetty, että toinen
vetäjistä oli myös Maunula-seuran pitkäaikainen aktiivijäsen. Äkkiä
yksittäinen epädemokraattinen toimintatapa leimasi koko projektia.
Oliko projektilla oikeus syrjiä pelaavia poikia ja määrittää hankkeen
tavoitteet miten huvittaa?

Nettimaunulan jälkeen aikuisia suosiva linjaus Mediapajalla on
vain vahvistunut. Nettimaunulan arvioija Pasi Mäenpää ei nähnyt

ongelmana sitä, että Mediapaja oli suunnattu keski-ikäiselle päiväväestölle. Hän näki Mediapajan merkittävänä paikalliskeskuksena, joka jossain määrin jopa ”osallistaa” ja kotouttaa paikallisella tasolla työttömiä ja maahanmuuttajia (Mäenpää 2003). Näin sen toiminta on omalta osaltaan tukenut muita syrjäytymistä ehkäiseviä projekteja alueella. Mediapaja myös loi ja ylläpiti asukkaiden tasa-arvoisuutta tarjoamalla mahdollisuuden osallistua projektin aikana rakennetun yhteisöverkon toimintaan. Kuitenkin niin asukkaat, projektin työntekijät kuin arvioijakin olivat sitä mieltä, että Mediapaja fyysisenä tilana oli asukkaille selvästi tärkeämpi toimintamuoto kuin virtuaalinen yhteisöverkko.

Tutkijoiden ja ehkä myös viranomaisten on joskus vaikea ymmärtää sitä, että paikalliset järjestöt tuntevat alueen arjen ja ovat varsin tietoisia sen ongelmista ja niiden käytännöllisestä luonteesta. Asukkaiden oma tila mahdollistaa sen, että toimintaa voi suunnata juuri sinne, missä kulloinkin on tarvetta – mikäli rahat ja resurssit muuten vain riittävät. Yhdistys voi valita ne aiheet, toimijat ja tilaisuudet, joita se suosii esimerkiksi tiedottamisessaan ja tilojen käytössä. Yhdistyksillä on oma toimintapolitiikkansa, eikä se ole aina kaikkia syleilevää ja kaikille suunnattua.

Pasi Mäenpään tulkinta oli, että erityisesti juuri Maunulan asukasaktiivien tietämys alueen lähihistoriasta ongelmiseen, uhkiseen ja kamppailuineen on sellaista yhteisesti jaettua sosiaalista pääomaa, joka yhdistää ja motivoi heitä työskentelemään asuinalueensa eteen. Ihmisten toiminta ei varmasti aina ole ”virheetöntä, loogista ja kirkkaiden päämäärien johdattamaa” (Mäenpää 2003), mutta tuloksena on ollut paljon konkreettista hyvää. Vakiintuneelle toimijaryhmälle jo nyt kertynyt sosiaalinen pääoma on se resurssi, jolla asukastoimintaa pyöritetään jatkossa.

Tietotekniikalla varustettu asukastila on tuonut uutta imagoa asukastoiminnalle. Se on saanut toimintatavoissaan usein aika kankeat yhdistykset (tai ainakin jotkut niistä) vähitellen siirtämään toimintaansa verkkoon. Pitäessään kokouksiaan Mediapajalla yhdistykset voivat käyttää tilan tietokoneita kokouksissa mm. muistioiden ja työlistojen laatimiseen on-line. Ne voidaan viedä yhdistyksen int-

ranet-sivuille saman tien. Mediapaja on toiminut myös Maunulan keskustan suunnitteluun osallistuvan niin sanotun Maunula-ryhmän kokoontumispaikkana. Aija Staffans on väitöskirjassaan kuvannut ryhmän toimintaa keskusta-alueen vaihtoehtoisen asemakaavaehdotuksen työstäjänä (Staffans 2004). Internetin käytöllä on ollut oma tärkeä merkityksensä prosessin eteenpäinviemisessä ja erityisesti tiedottamisessa. Suuntautuminen tietoyhteiskuntaan on muuttanut Maunulan asukastoimijoiden toimintatapoja.

NETTIKESKUKSET JA ASUKKAIDEN VAIKUTUS- MAHDOLLISUUKSIEN PARANTAMINEN

Asukkaiden omaehtoinen toiminta nojaa vahvasti paikallisuuteen. Asukastoiminta hyötyy asukkaidensa lisääntyneistä tietoyhteiskuntataidoista. Tätä kautta myös alue hyötyy, sillä taidot siirtyvät lopulta yhteisön ja koko alueen pääomaksi. Nähdäänkö tämä kuntasektorilla? Kuntien tehtäviä ja toimintatapoja tietoyhteiskunnassa tutkineen Ari-Veikko Anttiroikon mukaan menestyksellisen kunnallispolitiikan tulisi puoluekeskeisen politikoinnin sijaan tukeutua paikkakunnan vahvuuksista lähtevään kehittämispoliittiseen ajatteluun (Anttiroiko 2000). Voidaan puhua myös kunnallisen demokratian uudistamisen kannalta keskeisestä haasteesta: kuntalaisten ja yhteisöjen aktivoimisesta ja toimintamahdollisuuksien parantamisesta. Siinä Anttiroiko näkee tietoverkoilla olevan merkitystä, koska ”niitä voidaan käyttää lisäämään demokraattisen prosessin avoimuutta ja vuorovaikutteisuutta”. Ottamatta kantaa siihen, vaikuttaako tietoverkkojen käytön lisääntyminen juuri näin, on paikallisen tietoyhteiskuntainfrastruktuurin parantaminen välttämätöntä, jotta kansalaiset yleensä pääsevät tämän ”demokratiaa uudistavan” toiminnan piiriin.

Lähiö 2000 -lähiöuudistusohjelman yhteistyöryhmän mukaan lähiöiden kehittäminen asukkaiden näkökulmasta edellyttää sekä asukastoiminnan kehittämistä että toimitilojen järjestämistä sitä varten. Asukastuvat nähtiin ohjelman kokemusten perusteella tärkeinä siksi, että niissä voi järjestää muun muassa tietoyhteiskuntataitojen opetukseen liittyvä koulutusta. Ne tukevat asukkaiden yhteisölli-

syöttä ja alueidentiteettiä. Toimintamalleissa tulisi yhteistyöryhmän mukaan jatkossa korostaa yhteistyötä ja kumppanuuksia hallinnon, asukkaiden ja muiden toimijoiden kesken. Kehittämistyön tulee tähdätä lähiöiden kilpailukyvyyn parantamiseen: se on tärkeä yhteiskuntapoliittinen tavoite (Vatilo 2004). Tämä sopii hyvin alueiden ja kansakuntien keskinäistä kilpailua ja menestystekijöitä korostavaan nykyajatteluun. Mutta vaikka yksittäinen asukas ei omassa elämässään lähiön kilpailukyvyistä niin huolehtisikaan, heijastuu sen hyvinvointi hänen arkiseen elämäänsä ja elinympäristöönsä. Asukastalojen ylläpitäjät ovat ymmärtäneet tämän ja tarjoavat asukkaille palveluja ja toimintamahdollisuuksia, joita asuinympäristö ei muuten tarjoa.

Aija Staffansin väitöskirjassa maunulalaista aktivismia ja osallistumista tarkasteltiin kaupunkisuunnittelun näkökulmasta. Staffansin mukaan Maunula on tietoisesti avainhenkilöidensä johdolla ”ankkuroinut itsensä tietoyhteiskuntavisiioihin” (Staffans 2004). Maunulalaiset eivät kaiken kaikkiaan ole kovin innokkaita osallistumaan esimerkiksi kunnalliseen päätöksentekoon ja yhdistystoimintaan (maunulalaiset olivat tässä suhteessa OSKU-alueista kaikkein passiivisimpia), mutta ne jotka ovat, ovat varsin aktiivisia. Kaupungeissa asukkaiden suorat kontaktit päättäjiin ovat paljon vähäisempiä kuin maaseudulla. Sähköposti on tavallisempi viestintäväline kuin puhelin – kasvokkain tapaamisesta puhumattakaan – ja omat kotisivut monissa asioissa tehokkaampi tiedotusväline kuin paikallinen valtalehti. Siksi tietoyhteiskunnan välineiden käyttöönotto on nähty Maunulassa niin tärkeäksi.

JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Asukastalot voivat tuoda tietoyhteiskunnan välineitä ja koulutusta kaikkien kansalaisten ulottuville. Samalla ne omalla panoksellaan voisivat parantaa alueen asukkaiden mahdollisuuksia harrastaa, opiskella, vaikuttaa ja tehdä työtä. Ne voisivat toimia näin nykyistä enemmänkin, mutta usein asukasaktiivit ovat suuntautuneet muuhin kuin tietoyhteiskunta-asioihin. Asukastalot ja -tuvat ovat myös varsin riippuvaisia projekteista ja kunnallisesta rahoituksesta. Niiden

ylläpitäjien tehtävä olisi osoittaa se hyöty, minkä rahoittajat eli kunnat ja kaupungit saavat tästä toiminnasta. Tämä on vaikeaa, vaikka yhdistysten ylläpitämissä nettikeskuksissa ja asukastaloissa toteutetaan usein juuri niitä ajatuksia ja toimintamalleja, joita valtiollisessa tietoyhteiskuntaohjelmassa perätään.

Ihmisten erilaisten roolien tunnustaminen on tärkeää asukastalojen useimmiten vapaaehtoisuuteen perustuvassa toiminnassa. Esimerkiksi Maunulassa aktiivisen ydinjoukon merkitys on ollut suuri. Ilman sen aktiivisuutta ja alueen tarpeiden ja potentiaalın ymmärtämistä Mediapajaa ei olisi syntynyt. Nuorten ja keski-ikäisten auvoisa rinnakkainelo nettikeskuksen päätteiden ääressä kuulostaa hienolta tavoitteelta, mutta pragmaattisesti toimivat asukastalojen ylläpitäjät tuntevat realiteetit. Nettikeskuksen toimintaa halutaan suunnata erityisryhmille ja niille, jotka siitä eniten hyötyvät. Asukasaktivisteihin ja heidän linjauksiinsa saatetaan kuitenkin suhtautua alueen ulkopuolella ja hallinnossa väheksyvästi ja jopa epäluuloisesti. Aktiivit kun eivät edusta ”kaikkia”. Mutta kuka sitten edustaa?

Asukastalojen nettikeskustoiminta voi parhaimmillaan olla pitkäjänteistä ja päämäärätietoista, vaikka rahasta ja välillä myös oikeista henkilöistä on pulaa. Uusilla tietoyhteiskunnan mahdollistamilla välineillä voidaan edistää alueen kaikkinaista hyvinvointia ja kehitystä. Asukastalojen tehtäväkuva voi tulevaisuudessa laajentua vapaa-ajan toiminnasta yhä enemmän alueelliseen tiedottamiseen ja lopulta myös vaikuttamiseen. Erityisesti suurissa kaupungeissa asuinalueet ja kaupunginosat eivät helposti saa näkyvyyttä paikkakunnan valtamedioissa, joten asuinalueen tärkein ikkuna ja infokanava muuhun maailmaan saattavatkin tulevaisuudessa olla sen kotisivut, joita toimitetaan omassa nettikeskuksessa. Tietotekniikka ei ole pääosassa, mutta sen avulla paikallisyhteisöt voivat määritellä toimintansa painopisteitä uudella tavalla.

JOHDANTO

Vuosina 2001–2003 kymmeneen kylätaloihin, liiketiloihin ja virastoihin tuotiin ilmaiskäyttöinen internet-pääte, jonka kyljessä komeili OSKUn sinioranssi tarra. OSKU-päätteillä asukkaat surffailivat netissä, lähettivät sähköpostia ja toisinaan myös opettelivat tietokoneen käyttöä.

Oppivat seutukunnat -hanke (OSKU) oli Sitran käynnistämä ja rahoittama kehittämishanke. Sen avulla haluttiin vetää erityisesti tietoteknisestä kehityksestä syrjässä olevia alueita ja väestöryhmiä mukaan tietoyhteiskuntakehitykseen. Hanke päättyi vuonna 2003, minkä jälkeen Sitra vielä teetti OSKUun liittyviä selvityksiä ja raportteja. Hankkeen kustannukset olivat noin 10 miljoonaa euroa eli lähes saman verran kuin Scottish Executive käytti Digital Communities- ja PIAP-hankkeisiinsa.

OSKU oli ennen kaikkea kansalaisten koulutusprojekti. Sen esikuvana oli Oppiva Ylä-Karjala -hanke, jonka toimintaa jatkaa nykyisin laajentuneena Oppiva Pohjois-Karjala -hanke (www.oppivat.pkky.fi). OSKUssa luotiin mittava nettikioskiverkosto sekä rakennettiin asukkaille FirstClass-pohjainen paikallisyhteisöllisyyttä tukeva intranet eli kansalaisverkko. Nettikioskien ja kiinnostavien verkkosisältöjen tuli varmistaa se, että koulutustilaisuuksissa opitut tietoyhteiskuntataidot pysyisivät muistissa. Motivaatio käyttää verkkoa säilyy, kun on paikka missä kirjautua verkkoon.

OSKUn projektialueet valittiin sillä perusteella, että ne täyttivät erilaisia digitaalisen syrjäytymien kriteerejä. Haja-asutusalueet olivat siksi yliedustettuina, johtuen osin myös Oppivan Ylä-Karjalan maa-seutuhenkisestä perinnöstä. Kaupunkiesimerkkejä otettiin mukaan myös, koska haluttiin nähdä, kuinka Ylä-Karjalan mallia voidaan soveltaa erilaisilla alueilla. Koska OSKUn kunnille ja seutukunnille jäänyt omarahoitusosuus oli suhteellisen pieni, se oli seutukunnille tavoittelemisen arvoinen hanke. Yli kahdenkymmenen hakijan joukosta Sitra valitsi kahdeksan pilottialuetta. Niistä kuusi edusti maa-seutua, ja erikoisalueena oli Turunmaan saaristo. Projektialueet olivat enimmäkseen harvaanasuttua maaseutua, ja niissä oli keskimääräistä huonompi tietoverkkoinfrastruktuuri. Väestön tietoyhteiskuntataidot olivat heikompia kuin kaupungeissa asuvilla. Myös hankkeen kahdella kaupunkialueella oli digisyrjäytymisen uhasta kertova profiili ja sen mukaiset kohderyhmät. Helsingin Maunulassa oli erittäin iäkäs ikärakenne, paljon työttömiä ja alhainen tulotaso. Itä-Turun erityiskohderyhmä olivat maahanmuuttajat, joita asui yhdestätoista lähiöstä koostuvalla projektialueella runsaasti.

Tarkastelen sitä, kuinka OSKU-projekteissa perustetut nettikioskit ovat vaikuttaneet alueiden asukkaiden arkeen ja toimintatapo-

OSKUn projektialueet ja niiden sijainti kartalla. (Kuva: <http://www.oskut.fi/oskutnet/mi-kaonosku.html>)

Itä-Turun kaupunginosat (n. 30 000 as.)
 Kehä 5 (n. 12 000 as.) – Lapinjärvi, Liljendal,
 Myrskylä, Pernaja, Pukkila

Kainuun OSKU (33 000 as.)
 – Hyrynsalmi, Kuhmo, Paltamo, Ristijärvi, Suomussalmi

Nettimaunula (9 000 as.) – Maunula

ePäijänne (20 000 as.) – Padasjoki, Asikkala, Sysmä, Kuhmoinen

PiiSavo (32 000 as.) – Haukivuori, Jäppilä, Kangasniemi,
 Pieksämäki, Pieksämäen mlk, Virtasalmi

Pohjois-Lappi (19 000 as.) – Sodankylä, Inari, Utsjoki

Turunmaan saaristo (23 000 as.) – Dragsfjärd, Houtskari,
 Iniö, Kemiö, Korppoo, Nauvo, Parainen, Västanfjärd



hin. Nettikioskilla tarkoitetaan tässä yhden tai useamman yhteiskäytöisen internet-päätteen sijoituspaikkaa. Nettikioskeja ei voi täysin erottaa OSKUn muista osahankkeista, joten sivuan myös niitä. Olen seurannut projekteja niiden aikana ja niiden jälkeen. Lähteinä olen käyttänyt projektissa mukana olleiden haastatteluja ja keväällä 2003 teetettyä, OSKUn nettikioskien ylläpitäjille suunnattua kyselytutkimusta. Kyselyssä olivat mukana kaikki muut alueet paitsi Nettimaunula, josta on saatavilla tietoa erillisissä raporteissa. Tarkastelen lyhyesti myös Oppiva Pohjois-Karjala -hanketta, joka hallinnoi kymmeniä nettikioskeja alueellaan. OSKUn Nettimaunula-projektissa nettikeskuksena toiminutta Maunulan asukastila Mediapajaa käsitellään tarkemmin tämän osan luvussa 2.

Pohdin myös niitä syrjäytymiskriteerejä ja perusteluja, jotka ovat olleet OSKU-hankkeen lähtökohtina. Sitra mittasi digitaalista syrjäytymistä OSKU-alueilla ennen hanketta, sen aikana ja sen jälkeen useilla alueellisilla kyselytutkimuksilla. Keskeistä aineistoa tässä raportissa ovat olleet Tilastokeskuksen ja Taloustutkimuksen suorittamat kyselyt. Tilastokeskuksen kysely perustui asukkaiden satunnaisotokseen, ja siinä kartoitettiin asukkaiden suhtautumista tietojen ja viestintäteknikan käyttöön OSKU-alueilla ja verrokkialueella Pohjois-Karjalassa syksyllä 2001 ja 2004. Itä-Turku puuttui tästä kyselystä. Taloustutkimuksen seutuportaalien ja kansalaisverkkojen käyttäjäkyselyissä vuosina 2003 ja 2004 saatiin vertailutietoa myös muista alueista Suomessa. Taloustutkimuksen kyselyyn vastattiin internetissä, joten vastaajilla oli kokemusta tietojen ja viestintäteknikan käytöstä. Sen sijaan Tilastokeskuksen raportissa syntyi kuva myös niistä asukkaista, jotka eivät syystä tai toisesta ole mukana nykyisessä tietoyhteiskuntakehityksessä. Kun tuloksia tarkastellaan OSKU-alueittain, sukupuolen ja iän (alle ja yli 45-vuotiaat) mukaan eriteltyinä, saadaan esiin alueiden välisiä eroja ja muutoksia. Vuonna 2005 ilmestyneessä tutkimuksessa tuloksia verrattiin kolmen vuoden takaisiin ja näin saatiin kuva siitä, kuinka tietotekniikan käyttö ja yleiset asenteet tietoyhteiskuntaa kohtaan olivat muuttuneet – vai olivatko? Tilastoja tulee aina tulkita varoen, mutta näiden tutkimusten tulokset tukivat osin myös niitä käsityksiä, joita

projektissa mukana olleilla oli jo projektien aikana. Yllätyksellisiäkin tuloksia tuli.

OSKUn ohjelmajulistuksessa ei mainittu sellaisia tietoyhteiskuntavaikuttajien viljelemiä sanoja kuin kansainvälinen ja alueellinen kilpailukyky. Se ei olisi hankkeen ideologiaan sopinutkaan. OSKUssa otettiin tiukasti yksilökeskeinen, kansalaisen kouluttamiseen ja tukemiseen keskittyvä linja. Tietoyhteiskuntataidoilla on varmasti suuri merkitys asukkaiden arkeen ja asenneilmapiiriin, mutta mikä on tietoyhteiskuntainfrastruktuurin merkitys? Tarvitaanko ilmaisia nettikioskeja? Itseäni jäi Nettimaunula-projektia vetäessäni pohdittamaan tietoverkkojen laadun ja saatavuuden vaikutus OSKUn arkeen ja etenemiseen. Missä määrin nettikioskien toiminta ja käytettävyys oli riippuvainen kunnollisista tietoliikenneyhteyksistä? Mihin tarpeisiin ne lopulta vastasivat ja ketkä niistä hyötyivät? Mikä on niiden rooli jatkossa?

NETTIKIOSKIT

Lähtötilanne

Nettikioskien tuli hyödyttää eniten niin kutsuttuja digisyrjäytyneitä ihmisiä. Syrjäytyneitä ryhmiä olivat OSKU-alueilla erityisesti iäkkäät, maaseudulla asuvat, työttömät ja alhaista koulutus- ja tulotasoa edustavat. Erot eri alueilla olivat kuitenkin suuria, ja erilaiset sytjätymistekijät eivät aina vaikuttaneet yhtä voimakkaina joka paikassa. Esimerkiksi iäkkäimmät asukkaat löytyivät Maunulasta, eivät syrjäkyliltä. Kotitietokone löytyi useammin Pieksämäen, Turunmaan saariston ja Padasjoen seuduilta kuin Helsingin Maunulasta. Haja-asutusalueista maaseutumaisimmin asuttiin Itä-Uudellamaalla, mutta siellä tietokoneita löytyi yhtä paljon kuin Itä-Turun lähiöistä. Vähäisimmät tietoyhteiskuntataidot (”en ole käyttänyt tietokonetta”) olivat Kainuussa ja parhaat Maunulassa. Kotitietokoneiden määrä ei aina kerro kaikkea, sillä varsinkin kaupungeissa tietokoneita käytetään runsaasti muuallakin kuin kotona.

Yhteistä kaikkein syrjäisimmille alueille oli, että tietokoneiden ja internet-yhteyksien määrä oli niissä alhainen ja asenteiden ”tietoyh-

teiskuntavastaisuus” (tai tietämättömyys) suurta. Varsinkin Kainuun seudulla lähtökohdat olivat muita vaikeammat. Kainuussa 36 prosenttia kyselyyn vastanneista ei ollut vuonna 2001 koskaan käyttänyt tietokonetta. Yli 45-vuotiaista kainuulaisista 62 prosenttia oli sitä mieltä, että he olivat jäämässä tietotekniikan kehityksen jalkoihin. Toisessa ääripäässä Maunulassa lähtötilanne oli parempi sekä tietokoneiden, internet-yhteyksien että asenteiden osalta, mutta siellä oli myös suurin iäkäs väestö (lähes 25 prosenttia yli 65-vuotiaita). Käytännöllisesti katsoen iäkkäät muodostivat lähes kokonaan sen 19 prosentin suuruisen joukon maunulalaisia, joka ei ollut vuonna 2001 koskaan käyttänyt tietokonetta.

Koululaiset ja opiskelijat ovat kaikkien tutkimusten mukaan nykyisin se joukko, jolla on hyvät tietotekniset taidot. Koululaiset saavat atk-opetusta kouluissa, ja heidän kotonaan on myös todennäköisimmin tietokone ja internet-yhteydet. Siksi onkin mielenkiintoista, että koululaisiin panostettiin OSKUissa niin voimakkaasti. Kuten Bellsmyressä, ajatus oli, että lasten mukana taidot ja käyttörutiini siirtyvät koteihin. Joillakin projektialueilla koululaiset muodostivat melkein puolet kansalaisverkon aktiivikäyttäjistä. On huomioitava, että kun jokainen käyttäjä periaatteessa koulutettiin käyttämään kansalaisverkko-ohjelmistoa (joka ei ole aivan perinteinen internet-palvelu), käytettiin tähän koulutustyöhön runsaasti projektin resursseja.

Projektin, asukkaiden ja tietoyhteiskunnan näkökulma nettikioskeihin

Miksi OSKUssa rakennettiin tiivis nettikioskiverkosto? Projektin näkökulmasta nettikioskien perustaminen oli välttämätöntä, mikäli haluttiin toteuttaa projektin tavoitteet. Hanketta ei voinut jättää kotitietokoneiden tai olemassa olevien julkisten asiakaspäätteiden varaan. Projektin käyttöön otettiin muitakin tiloja, kuten koulujen ja kansalaisopistojen atk-luokkia, joissa voitiin järjestää koulutustilaisuuksia. Tavoitteena oli saada kansalaisverkolle riittävä määrä käyttäjiä, sillä projektien onnistumista arvioitiin Sitrassa rekisteröityneiden käyttäjien määrän perusteella.

Paikallisten asukkaiden näkökulmasta kyse oli ennen kaikkea tietoverkkoinfrastruktuurin parantamisesta. Taajamiin ja kylille saatiin uusia ilmaisia yhteiskäyttöisiä tietokoneita internet-yhteyksineen. Nyt nettiin pääsi jokainen, joka halusi, ja vielä entistä lähempänä kotiaan. Nettikioskeja oli olemassa jo ennen projektiakin, mutta hankkeen myötä niiden ylläpitäjät saivat apua tietoliikennemaksuihin sekä ammattimaista IT-tukea ongelmatilanteita varten. Koneisiin asennettiin projektin puolesta palomuuri sekä virustorjunta-, suojaus- ja etähallintaohjelmia. Näin tuettiin konkreettisella tavalla monia kyläyhdistyksiä, yrittäjiä ja liiketilojen omistajia.

Tietoyhteiskunnan ja valtionhallinnon kannalta kyse oli hankkeesta, jossa toteutettiin tietoyhteiskuntaohjelman tavoitteita tietoverkkojen saatavuudesta ja käytettävyydestä. Julkisten asiakaspäätteiden (joihin nettikioskit tässä luetaan) määrä kasvoi reippaasti alueille, joilla OSKU toimi. Edes kaupunkialueilla, kuten Maunulassa ja Itä-Turussa, julkisten asiakaspäätteiden määrä ei ennen hanketta täyttänyt ministeriöiden tavoitetta yhdestä päätteestä tuhatta asukasta kohti. Haja-asutusalueilla nettikioskit paikkasivat julkista asiakaspääteverkostoa niin, että nyt niitä löytyy myös syrjäisemmiltä seuduilta kuntakeskusten ulkopuolelta.

Nettikioskien lukumäärä ja sijainti

OSKUssa perustettiin tai otettiin projektin käyttöön jo olemassa olevia nettikioskeja tilastointiajasta riippuen 206–222 kappaletta, ja niissä oli yhteensä yli 270 tietokonetta. Näistä vajaan 170 oli sellaisia, jotka perustettiin varta vasten hankkeen yhteydessä. Loput olivat lähinnä kirjastojen, yhteispalvelupisteiden ja muiden julkisten tahojen ylläpitämiä julkisia asiakaspäätteitä. Yksinkertaisimmillaan esimerkiksi kirjastossa sijaitsevasta asiakaspäätteestä tuli OSKUn nettikioski, kun siihen asennettiin kansalaisverkon käyttöön tarvittava FirstClass-ohjelmisto ja koneeseen kiinnitettiin OSKU-logo.

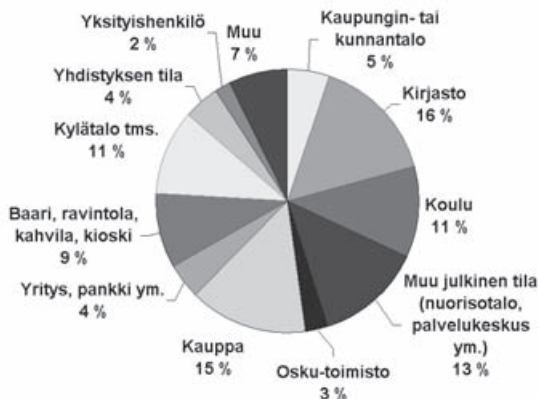
Määrällisesti eniten kioskeja oli Kainuussa ja PiiSavossa, vähiten Maunulassa, jossa koneet keskitettiin kahteen paikkaan, Mediapaajaan ja palvelukeskus Saunabaariin. Syksyllä 2004 Kainuun OSKUn

alueella (yli 30 000 asukasta) oli yhteensä 58 nettikioskia ja niissä 86 asiakaspäätettä. Näin tavoite yhdestä yhteiskäyttöisestä asiakaspäätteestä tuhanta asukasta kohden ylittyi reilusti. Keskimäärin kioskeja oli pilottialueilla paristakymmenestä kolmeenkymmeneen. Väestöltään alueet poikkesivat toisistaan, ja suhteessa eniten nettikioskeja oli Kehä 5:ssä ja Kainuussa, vähiten Itä-Turussa.

Nettikioskien perustamisessa pyrittiin käyttämään hyväksi paikallistuntemusta. Etsittiin niin sanottuja luonnollisia sijoituspaikkoja. Jotta nettikioski päätyy toimivaan paikkaan, tulee tietää, missä ihmiset kulkevat ja asioivat. Epäonnistuneesti sijoitetut nettikioskit jäävät käyttämättä tai kärsivät ilkeistä. Joitakin kioskeja poistettiin projektien aikana tämän takia.

Syrjäkylillä luonnollisten paikkojen hakeminen oli välillä vaikeaa, sillä sieltä puuttuivat koulut, kaupat, kirjastot ja pankit. Esimerkiksi Kehä 5:n alueella tämä näkyi siten, että kioskeja perustettiin enimmäkseen kuntakeskuksiin. Nettikioskeja perustettiin tyhjäksi jääneisiin kyläkouluihin ja jopa yksityiskoteihin. Yhdistykset, kyläseurat ja järjestöt tarjosivat tilojaan OSKU-pisteiden käyttöön. Nettikioskeja löytyi satamista ja yhteysaluksilta (saaristo), hotelleista (Pohjois-Lap-

OSKUn kaikkien projektialueiden (paitsi Nettimaunulan) nettikioskien sijoituspaikat tyypeittäin (kevät 2003).



pi) ja jopa sorakuopasta Kainuun Rastiviikkojen aikana (Kainuun OSKU). Muita suosittuja paikkoja olivat muun muassa nuorisotalot, kahvilat ja baarit, liikehuoneistot, marketit, perhekeskukset, palvelutalot, huoltoasemat ja kuntoutuskeskukset. Lista on pitkä.

OSKU-alueista Turunmaan saaristo oli poikkeava maantieteellisten olosuhteidensa takia. Seutukunta muodostui pääasiassa saaristokunnista, joissa vaikeat kulkuyhteydet vaikuttavat koko projektin toteutukseen. Nettikioskien sijoituspaikkoja kartoittaessa yritettiin ottaa huomioon alueelta tulleita toiveita. Aina toiveita ei voitu täyttää lähinnä internet-yhteysongelmien takia. Keväällä 2003 nettikioskeja oli Saaristossa yhteensä 34, joista 23 oli OSKUn omaa ja 11 muuta julkista pistettä. Syksyllä 2004 neljä nettikioskia oli kolmannen sektorin toimijoiden, kuten kyläyhdistysten, hallinnoimia. Kaikki nämä nettikioskit paikkaavat julkista asiakaspääteverkostoa tärkeällä tavalla, sillä ne sijaitsevat eristyneillä saarilla, joista ei ole maayhteyttä muualle.

Nettikioski saattaa olla hyvä lisäpalvelu myös kyläkaupoille. Pii-Savon alueella Haukivuoressa Nykälän kaupan nettikioski oli esimerkki paikallisesta ”monialapalvelusta”. Kauppa, josta oli matkaa kunnan taajamaan 20 kilometriä, toimi asiamiespostina, kirjaston lainauspisteenä ja lääkekaappitasoisena apteekkina. Sen tiloissa olivat myös baari ja paikallisen lehden toimitus. Nettikioski oli tässä palveluvalikoimassa suorastaan luonnollinen lisä.

Koneet, laitteet ja ohjelmistot

Konekannaltaan OSKUn nettikioskit olivat varsin vaihtelevia. Käytössä oli pääsääntöisesti vanhoja ja käytöstä poistettuja, jollakin Windows-käyttöjärjestelmällä toimivia koneita. Ikänsä mukaisesti koneiden tehot olivat Pentium I- tai II-tasoisia, mutta uusiakin koneita oli, lähinnä projektien toimistoissa. Niissä oli usein kone tai pari myös asiakaskäytössä. Pääsääntöisesti koneita ei lahjoitettu nettikioskeihin, vaan ylläpitäjien tuli hankkia koneet itse. Näin haluttiin taata ylläpitäjän sitoutuminen ja toiminnan jatkuminen projektin jälkeen. Poikkeuksia kuitenkin tehtiin, ja usein käytännössä jouduttiinkin

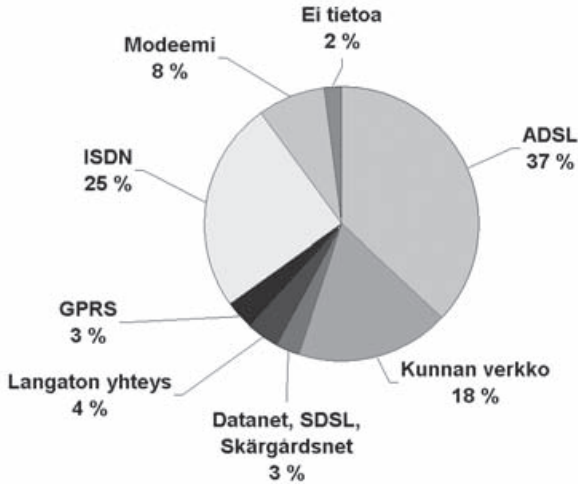
lainaamaan tai ostamaan koneita nettikioskeihin. Vanhojen koneiden kanssa tuli usein ongelmia, ja Saariston nykyisen projektipäällikön mukaan laitekannan vanhuus ja kirjavuus onkin koko nettikioski-toiminnan suurin ongelma.

Noin 40 prosentissa nettikioskeista oli tulostusmahdollisuus. Koneissa oli tavallisimmat toimisto-ohjelmat eikä juuri mitään erikoisohjelmia FirstClassin lisäksi. Ilmaisia open source -toimisto-ohjelmia juurikaan käytetty. Linuxia kokeiltiin jossain määrin vain Itä-Turussa. Koska Itä-Turun OSKUn erityisenä kohderyhmänä olivat maahanmuuttajat, osa nettikioskeista varustettiin siten, että niillä saattoi käyttää internetiä arabian tai venäjän kielillä. Tätä mahdollisuutta ei ollut muualla Turussa. Kaikkiaan näitä niin sanottuja MATKA-päätteitä oli kahdeksan kappaletta.

Tietoliikenneyhteydet

Nettikioskien yhteystapana kiinteä ADSL-liittymä oli kaikkien yleisin (37 prosenttia). Kunnan verkossa oli 18 prosenttia nettikioskeista. Nämä olivat lähinnä kunnan virastoissa ja kirjastoissa sijaitsevia pisteitä. Wlan-yhteyksiä oli käytössä PiiSavossa ja Pohjois-Lapissa, mobiili GPRS -yhteyksiä taas yleisimmin Saaristossa. Pitkät välimatkat ja maayhteyksien puute olivat siellä selkeitä syitä langattomien yhteyksien käyttöön. ISDN oli vielä varsin laajasti käytössä, tosin modeemillakin joistakin nettikioskeista liitettiin internetiin. Kainuussa melkein puolet nettikioskeista oli joko modeemin tai ISDN-yhteyden takana. Tosin modeemilla toimivia nettikioskeja löytyi myös Itä-Uudeltamaalta Kehä 5:n alueelta. Modeemi ja ISDN-yhteydet toimivat minuuttitaksalla ja tulivat paikoin varsin kalliiksi ylläpitäjilleen. Toisaalta myös kiinteät yhteydet tulivat kalliiksi, jos käyttö oli kovin vähäistä.

Tietoliikenneyhteyksien huono laatu ja kalleus olivat monissa nettikioskeissa sekä asiakaskäyttöä että koulutusta haittaava ongelma. Joissakin tapauksissa jopa kyläkeskuksissa ja kouluissa jouduttiin toimimaan modeemiyhteyden varassa. ADSL-yhteydet saatiin esimerkiksi Pukkilan kuntaan vasta keväällä 2004. Kainuussa projektin



OSKUn kaikkien projektialueiden (paitsi Nettimaunulan) nettikioskien internet-yhteystyyppit (kevät 2003).

jälkeen jouduttiin lakkauttamaan neljä nettikioskia, ja syynä oli melkein kaikissa liian kalliiksi tullut ISDN-yhteys. ISDN:stä ollaankin luopumassa yleisesti.

Käyttäjät ja käyttöaste

Kävijämääriä ei seurattu järjestelmällisesti, eikä kaikista nettikioskeista ole saatavilla kaikkia tietoja. Monet luvut perustuvat arvioon. Itä-Turussa ja Saaristossa ja jonkin verran myös ePäijänteellä käyttäjämääriä seurattiin laskurien avulla. Esimerkiksi Saariston 23 nettikioskissa kävi kussakin keskimäärin 65 asiakasta viikossa, vilkkaimmissa 300 kävijää (Paraisten urheilukeskus). Nauvossa ja Houtskärissä sijaitsevilla pikkukaupoissa kävi vain muutama asiakas viikossa. Sataan kävijään viikossa ja sen yli pääsivät OSKU-alueilla (kirjastoja lukuun ottamatta) muun muassa Pohjois-Lapissa Jeesiön kylätalo (180), Paraisilla eräs kahvila (150) sekä Turun Varissuolla työttömien tila (120). Itä-Turussa asui pienellä alueella huomattavasti enemmän ihmisiä kuin Saaristossa, mutta siellä nettikioskeja käytettiin vain

hieman ahkerammin: keskimäärin 72 asiakasta/kioski viikossa. Maunulassa, missä asiakkaiden käytössä oli 5–6 tietokonetta, internetin käyttäjiä oli viikossa noin 120 (huhtikuu 2003). Itä-Turussa vilkkaimmat paikat olivat julkiset asiakaspäätteet kirjastossa ja nuorisotalossa, myös työttömien yhdistyksen nettikioski oli suosittu. Vuonna 2003 yhteensä noin 300 henkilöä käytti talvikuukausina päivittäin Saariston kaikkia yli kahtakymmentä nettipisteitä.

Arvioon perustuvissa kävijämäärissä näkyvät suosittuina kirjastojen lisäksi myös kahvilat ja marketit, varsinkin Kainuussa ja Lapissa. Kävijöitä saattoi olla 100–200 viikossa. Kaikkein vähiten käytettyjä pisteitä löytyi Kainuun, Piisavon ja ePäijänteen alueelta. Vähän käytetyt pisteet olivat yhdistysten tiloissa, pienyrityksissä ja yksityiskohteissa. Kävijöitä saattoi olla vain yksi tai kaksi viikossa.

Alueesta riippuen Tilastokeskuksen kyselyyn vastanneista asukkaista noin 33–51 prosenttia oli käyttänyt yhteiskäyttöistä internetistä (mikä tarkoitti käytännössä OSKU-pistettä) vuonna 2004. Tärkeimpiä ne näyttivät näiden käyttötietojen mukaan olevan Pohjois-Lapin, Nettimaunulan sekä PiiSavon asukkailla. Vähiten kioskeja käyttäviä oli yllättäen Kainuussa, jossa nettikioskiverkosto oli kuitenkin määrällisesti kaikkein suurin.

Nettikioskien ylläpitäjiä pyydettiin arvioimaan, mitkä ryhmät käyttivät nettikioskeja eniten: koululaiset, opiskelijat, työikäiset vai ikäihmiset. Käyttäjistä suurin osa oli koululaisia ja työikäisiä. Ikäihmiset ja opiskelijat olivat vähemmistönä, iäkkäitä oli arvioiden mukaan noin 17 prosenttia kävijöistä. Nettikioskeista muotoutui erilaisia sen mukaan, missä ne sijaitsivat ja ketkä niitä käyttivät. Monissa pisteissä kävi pelkästään aikuisia, toiset olivat koululaisten valtaamia. Osa käyttäjistä kävi nettikioskeilla päivittäin, ja usein muotoutui tietty vakioporukka, jolle nettikioskilla käynnistä tuli tärkeä osa päivittäisiä rutiineja. Maunulan Mediapajasta tuli muutamalle henkilölle ”toinen olohuone”, mikä aiheutti ongelmia silloin, kun koneille olisi ollut muitakin tulijoita. Suosituimmista pisteistä kävi ihmisiä kaikista ryhmistä. Nämä pisteet sijaitsivat lähes poikkeuksetta kuntakeskuksissa.

Turistien ja kesäasukkaiden odotettiin olevan tärkeä käyttäjäryhmä varsinkin ePäijänteellä, Pohjois-Lapissa ja Saaristossa. Saaristossa näin



Pukkilan Tietotalossa toimivan Nicemedian tiloihin sijoitetuilla asiakaspäätteillä käy päivisin mm. koululaisia. Koulutustiloissa on pidetty lukuisia tietokoneen ja internetin käytön peruskursseja vasta-alkajille. OSKUn aikana täällä sijaisi myös projektitoimisto.

projektipäällikön mukaan olikin, mutta ePäijänteellä kesäasukkaista ei muodostunut merkittävää käyttäjäryhmää. Siellä, kuten monilla muillakin alueilla, kesäasukkaat ilmeisesti halusivat käyttää internetiä mieluiten mökeillään. Nettikioskit olivat erityisen tärkeitä alueelle juuri muuttaneille henkilöille, joilla ei vielä ollut nettiyhteyksiä, työttömille ja sellaisille, joilla oli kotonaan vain modeemiyhteys.

Maahanmuuttajat olivat merkittävä nettikioskien käyttäjäryhmä varsinkin kaupunkikohteissa. Itä-Turussa, jossa asukkaista 10 prosenttia on maahanmuuttajataustaisia, nettikioskien käyttäjistä suuri osa oli maahanmuuttajia. Tarkkaa lukua ei ole tiedossa. Vertailun vuoksi voi todeta, että Helsingin Kontulan Kontupisteen asukastilan nettipisteessä kävijöistä noin 40 prosenttia on tilan ylläpitäjien mukaan maahanmuuttajataustaisia tai ulkomaalaisia (ks. osa 1, luku 3). Maunulan Mediapajalla ylläpitäjät arvioivat heidän osuudekseen käyttäjistä noin 10–15 prosenttia, mikä on enemmän kuin heidän suhteellinen osuutensa alueen väestöstä.

Nettikioskien käyttäjät olivat enimmäkseen sellaisia, joilla oli jo tietotekniset perustaidot hallussaan. OSKUn kouluttajat opettivat myös projektin aikana tietoyhteiskuntataitoja tuhansille sellaisille ihmisille, jotka eivät olleet koskaan käyttäneet tietokonetta, ja heidän

määränsä laskikin projektialueilla kolmessa vuodessa kolmanneksen. Heidän osuutensa nettikioskien käyttäjistä jäi kuitenkin ehkä vähäisemmäksi kuin odotettiin. Tämä tulee ilmi lähinnä siinä, että iäkkäiden osuus nettikioskien käyttäjistä oli pieni. Tarkkoja lukuja ei tästä kuitenkaan ole olemassa, vain ylläpitäjien arvioita.

Käyttötavat

Projektin perustoiminta eli koulutukset muodostivat suhteellisen pienen osan kioskien kokonaiskäytöstä. Kioskien ylläpitäjiä pyydettiin arvioimaan, kuinka paljon pisteissä käytettiin projektin tuottamaa paikallista verkkopalvelua, kansalaisverkkoa, ja kuinka paljon muita www-palveluita. Kaksi kolmasosaa (68 prosenttia) käytti nettikioskia kirjautuakseen internetiin. Koulut erottuivat joukosta jonkin verran: niissä kirjaututtiin ahkerasti kansalaisverkkoon, sillä se oli samalla monen koululaisen ainoa sähköpostiohjelma. Nettikioskeja käytettiin siis varsin ”normaaliin” tapaan. Taloustutkimuksen käyttäjäkyselyn mukaan kaikkein tärkein käyttömuoto oli sähköposti, sen jälkeen tulivat verkkopankin käyttö, vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyvien tietojen hakeminen, julkishallinnon sivut sekä uutiset. OS-KUissa ja vielä enemmän Pohjois-Karjalan kansalaisverkkoalueilla korostuu sähköpostin käyttö, sillä postin sujuvaan käyttöön vaadittava kansalaisverkon FirstClass client -ohjelma oli asennettuna vain projektin ”omiin” koneisiin.

Käyttöaika ei useimmiten ollut tarvetta rajoittaa, näin tehtiin vain 17 prosentissa nettikioskeista. Käytännössä suositeltu käyttöaika per asiakas oli puolesta tunnista tuntiin. Nettikioskien luonteesta johtuen niihin tultiin usein vain pistäytymään ja tarkistamaan sähköposti. Lapset ja nuoret harrastivat myös ahkerasti reaaliaikaista verkkokeskustelua eli chattailua, joko kansalaisverkon sisällä tai internetissä.

Ylläpito ja tekninen tuki

Vanhojen ja sekalaisten koneiden ylläpito oli välillä hankalaa, koska koneet poikkesivat toisistaan malleiltaan, käyttöjärjestelmiltään

ja ohjelmistoiltaan. Monin paikoin haaveiltiin konekannan yhtenäistämisestä ja keskitetystä verkon yli tapahtuvasta etäylläpidosta, mutta sen toteuttamisessa ei juurikaan onnistuttu lyhyen projektiajan, resurssipulan ja koko toiminnan ”filosofian” vuoksi. Saaristossa yritettiin toteuttaa etähuoltojärjestelmä siten, että useimpiin nettipisteisiin olisi hankittu kiinteät IP-osoitteet. Varsinkin automaattisten ja yhtenäisten virusohjelmapäivitysten takia etähallinta olisi kätevää. Yrityksistä tuttua toimintamallia oli kuitenkin vaikea viedä läpi sekalaisissa toimipisteissä, joissa ei ollut yhtenäistä laitekantaa eikä ohjelmistoja.

Projektin luonteesta johtuen kaikki koulutus- ja sisällöntuotto-työ pyrittiin tekemään itse. ”Itsetekemisen” henki ulottui myös tekemiseen tukeen, ja osa projektien henkilökunnasta koulutettiin varta vasten IT-tukityötä varten. Projekti asensi koneisiin kaikki tarvittavat ohjelmat, virustorjunnat ja palomuurit. Internet-yhteydet tilattiin ja asennettiin. Koneet ja käyttöjärjestelmät korjattiin, ja tietoliikenneyhteyksien toimivuus tarkistettiin pyydettäessä. Kun ongelmia ilmeni, paikalle voitiin hälyttää nimetty tukihenkilö, joka joko yritti korjata ongelman paikan päällä tai vei koneen mukanaan korjattavaksi.

IT-tuki oli kioskien ylläpitäjille erinomainen ilmainen palvelu. Ylläpitäjien ei tarvinnut siivota vakoiluohjelmia koneesta, palauttaa asetuksia entiselleen tai ratkoa internet-yhteysongelmia. Tukitoiminnasta tuli kuitenkin joillekin projekteille raskasta. IT-tukitehtävään valitut henkilöt olivat usein entuudestaan taitavia ja juuri siksi hakeutuneet projektiin, mutta monet joutuivat opettelemaan asioita projektin aikana. Tietokoneen käytön opettamisessa vertaiskoulutusmalli, jossa opettaja tietää vain vähän enemmän kuin opetettava, on osoittautunut toimivaksi. Koneiden ja tietoverkkojen ylläpito on kuitenkin osaamiskriittisempää toimintaa, josta kaikki muut toimijat ovat riippuvaisia. Ammattimaista ylläpitoa ja vikatilanteiden parempaa dokumentointia olisi kaivattu usein.

Yhden tai kahden henkilön varassa toimiva tuki oli myös varsin haavoittuvaista. Ylläpito teknisine huoltotöineen jäi projektien jälkeen usein yhdistysten, kylätoimikuntien ja yksittäisten yrittäjien hoidettavaksi. Saaristossa on jälkikäteen arveltu, että laitteiden ja

ohjelmistojen hankinta, ylläpito ja huolto sekä näihin liittyvä tärkeä dokumentointi olisi pitänyt hoitaa ostopalveluna. Toisaalta oleellinen osa hankkeita oli juuri tämä itse tekeminen ja tekemällä oppiminen.

Yksittäisten nettikioskien päivystysajoista luovuttiin monissa pisteissä kävijöiden vähyden takia. Parempi tapa oli opastus pyynnöstä ja tarpeen vaatiessa. Itä-Turussa pisteet olivat periaatteessa valvomattomia, ja kouluttajiin ja oppaisiin sai yhteyden erityisen helppi-puhelinpalvelun kautta. Kylmiä pisteitä eli valvomattomia tai osittain valvomattomia nettikioskeja oli yhteensä 23 prosenttia kaikista kioskeista. Kylmät pisteet sijaitsivat lähinnä Kainuussa ja Pohjois-Lapissa, esimerkiksi välillä tyhjiään olevissa kylätaloissa sekä liiketiloissa. Käyttäjää näissä oli viikossa viidestä muutamaan kymmeneen. Kainuulaisen supermarketin tuulikaapin valvomattoman pisteen käyttäjämäärä oli jopa 180 asiakasta viikossa.

Ilkivaltaa OSKUpisteet kokivat varsin vähän. Vain kahdeksassa pisteessä ilmoitettiin esiintyvän ilkivaltaa päivittäin, viikoittain tai kuukausittain. Ilkivaltaa kärsineet nettikioskit sijaitsivat esimerkiksi kirjastossa, koulun tiloissa, nuorisotilassa tai kaupassa (myös edellä mainittu kainuulaisen supermarketin tuulikaappi kuului tähän ryhmään). Kainuun ja Lapin kokemuksien mukaan kylmien pisteiden ylläpito vaatii luottamusta ja vahvaa sosiaalista kontrollia, joka niiden alueilla toimikin ilmeisen hyvin. Nettikioski saattoi löytyä yksityiskodistakin. Jotkut nettikioskikoneista toimivat samalla jopa ylläpitäjän henkilökohtaisena tietokoneena.

Nuoriso aiheutti jonkin verran ongelmia lähes kaikissa projekteissa ainakin joillakin nettikioskeilla. Ylläpitäjät valittivat, että nuoret sotkivat koneiden asetuksia ”värkkäämällä niiden kanssa”, ja olivat välillä muutenkin levottomia ja meluisia. Valvonta ja säännöt auttoivat tilannetta, mutta toisaalta henkilökunta väsyi näiden sääntöjen alituisen valvomiseen.

Kustannukset

Nettikioskeissa maksoivat koneet ja internet-yhteydet. Suurin osa koneista oli edullisia tai ilmaisia vanhoja koneita, mutta niitä ostettiin myös

uusina markkinahintaan. Nettikioskien tilavuokrat eivät yleensä tulleet projektien kustannettaviksi projektitoimistoja lukuun ottamatta.

Projektin maksoi tietoliikennekustannukset kaikissa OSKUissa sillä poikkeuksella, että kunnat hoitivat yleensä omissa tiloissaan olevien koneiden käyttökustannukset. Niissä nettikioskeissa, joista tietoliikenteen kustannustieto on saatavilla (130), kuukausikustannukset vaihtelivat 0 ja 570 euron välillä. Keskimäärin käyttö maksoi noin 60 euroa kuussa. Mediaani asettui kuitenkin lähemmäs 50 euroa. Yli sadan euron kuukausikustannukset ylittyivät lähes yksinomaan nettikioskeissa, joissa oli käytössä ISDN- tai modeemiyhteys. Kallein piste oli PiiSavon Diakin tiloissa oleva piste, jossa oli käytössä nopea kiinteä SDSL-yhteys. Se oli myös koko projektin suosituin piste, jonka myös aikuisikäikäyttäjät olivat löytäneet ja jossa oli aina tarjolla opastusta.

Ohjelmistot ja käyttöjärjestelmät muodostavat suuren osan nettikioskien kustannuksista. OSKUissa käytettiin Linuxia ja muita ilmaisia open source -ohjelmia varsin vähän. Nämä ohjelmat vaativat osaamista eivätkä aina täysin vastaa niitä tarpeita, joita peruskäyttäjillä on esimerkiksi toimisto-ohjelmistojen suhteen. Linux ei siis välttämättä ratkaise kustannusongelmaa.

Paikoin nettikioskitoimintaan haettiin kaupallisia yhteistyökumppaneita. Siinä ei kuitenkaan kovin hyvin onnistuttu – jos oli edes tosissaan yritetty. Yritysten asettamat sponsorisopimustyyppiset ehdot eivät sellaisenaan soveltuneet kovin hyvin projektien toimintamalliin. Joissakin tapauksissa onnistuttiin neuvottelemaan sopimus, jonka mukaan yritys maksoi nettipisteen tietoliikennekustannukset. Saaristossa pari yritystä hankki yleisessä käytössä olevat asiakaspäätekonet omiin tiloihinsa, tosin niissäkin projekti maksoi tietoliikennekulut. Paikallinen pankki sponsoroiti saariston MEBBi-kansalaisverkkoa kustantamalla yhden nettikioskin paikalliseen kahvilaan.

MUITA KYSYMYKSIÄ

Nettikioskit oppimisen paikkoina

Nettikioskien tärkeä funktio oli OSKUn aikana se, että niiden yhteydessä tarjottiin koulutusta. Kouluttaja istui koulutettavien (joita

saattoi olla yksi tai useampia) kanssa päätteen ääressä ja kävi läpi tietokoneen ja internetin käytön alkeita. Sen jälkeen koulutetuilla olisi ollut periaatteessa mahdollisuus jatkaa harjoittelua yleisöpäätteillä, jos omaa konetta ei ollut.

OSKUn nettikioskit eivät kuitenkaan näytä soveltuvan kovin hyvin omaehtoiseen opiskeluun. Varsinaisten koulutusten ulkopuolella tapahtuva itseopiskelu vaatii aikaa, rauhaa ja opastusta pulmatilanteissa. Nettikioskit – varsinkin yhdistysten ylläpitämät ja muut yhden koneen pisteet – olivatkin luonteeltaan enemmän pistäytymispaikkoja kuin pitkiin istuntoihin soveltuvia. Oppiminen ja omaksuminen vaatii aikaa. Erityisesti aikaa ja rauhaa tarvitsevat iäkkäät. Itä-Turun OSKUn sisältöprojektin MATKAN loppuraportinkin mukaan yleisöpäätteet sopivat parhaiten sellaisille, jotka jo osaavat tietokoneen ja internetin peruskäytön. Tämä sinänsä itsestään selvä havainto tarkoittaa käytännössä sitä, että esimerkiksi tietokoneen käytön peruskurssin käynyt ei pysty pitämään taitojaan yllä pelkästään asiakaspäätteitä käyttäen – varsinkaan jos paikalla ei ole opastavaa henkilökuntaa. Oppiminen edellyttäisi käytännössä tietokonetta ja yhteyksiä kotiin.

Varsinaisesta etäopiskelusta tai verkko-opiskelusta jossakin oppimisympäristössä ei juurikaan ole kirjattuja kokemuksia. Kaikesta päätellen tätä tapahtuu vähän. Erityiset oppimisympäristöohjelmit eivät näytä juurikaan yleistyneen. Mainittakoon, että OSKUn kansalaisverkoissa käytettyä FirstClass-ohjelmistoa on käytetty oppimis- ja viestintäympäristönä monissa kouluissa ja oppilaitoksissa varsinkin Ruotsissa. Se olisi ollut ilmeisen hyvin soveltuva ohjelmisto tämän tyyppisessä käytössä eikä niinkään www-pohjaisten ratkaisujen kanssa kilpailevana yleisenä intranet-ohjelmistona.

Koulutuksesta ja nettikioskien käytöstä oli se tärkeä ja hankkeen onnistumisenkin kannalta merkittävä seuraus, että monet asiakkaat motivoituivat hankkimaan perusopetusjakson jälkeen kotiinsa koneen ja yhteydet. Maunulassa kouluttajat arvioivat, että seniorikoulutuksen jälkeen noin puolet sellaisista, joilla ei ollut kotona tietokonetta, hankki laitteet ja yhteydet kotiinsa koulutuksen jälkeen. Kaikissa OSKU-projekteissa tapahtui ”tilastoloikka” vuosien 2001

ja 2004 välillä kotitalouksiin hankittujen tietokoneiden ja internet-yhteyksien määrässä. OSKU-alueilla lisäystä tietokoneiden määrässä oli keskimäärin 14 prosenttiyksikköä kun koko maan prosentti oli kuusi. Internet-yhteyksissä lisäysprosentit olivat 16 (OSKU-alueet) ja yhdeksän (koko maa).

Kolmas sektori ylläpitäjänä

Kolmannen sektorin toimijat eli erilaiset aatteelliset ja paikalliset yhdistykset ja kyläseurat olivat tärkeä osa OSKUn nettikioskitoimintaa. Näiden avulla toteutettiin nimenomaan harvaan asuttujen syrjäisempien seutujen nettikioskipalvelu. Monille toimijoille projekti toi lisäresursseja, joiden avulla voitiin pidentää aukioloaikoja, hankkia parempi internet-yhteys ja uudistaa laitekantaa.

Yhdistysten tiloissa ei aina ole jatkuvaa toimintaa ja päivystystä, joten kone nököttää niissä usein ilman valvontaa ja samalla myös ilman opastavaa henkilökuntaa. Sellaisissa yhdistysten hallinnoimisessa tiloissa, joissa on muutakin toimintaa (kerhot, toimintakeskukset, senioreiden ja äitien kohtaamispaikat) nettikioskeissa asioiva saa todennäköisimmin myös ”luonnollista vertaistukea” muilta. Paikalloliijoilta voi aina kysyä apua, jos tulee pulmatilanne.

Kainuun OSKUn nykyisen projektipäällikön mielestä hämmästyttävää on ollut se into, jolla näitä nettipisteitä on alusta pitäen haluttu ottaa hoitoon. Kylätaloissa ja yhdistysten tiloissa sijaitsevien nettipisteiden ylläpito on tyypillisesti täysin vapaaehtoistyön varassa. Yhteiskäytössä olevia nettikioskeja on sijainnut jopa yksityiskodeissa. Voisi sanoa, että kainuulainen nettikioskitoiminta on maaseudun ihmisten muodostamien, luottamukseen perustuvien verkostojen toimintaa. Ihmiset tekevät jotain pientä ja hyvää.

On tärkeää ymmärtää yhdistysten paikallistuntemuksen ja verkostojen merkitys. Ongelmia syntyi, jos paikallistoimijoiden kanssa ei tehty riittävästi etukäteiskartoitusta nettikioskien tarpeesta. Pohjois-Lapissa lähetettiin heti aluksi kyselyt kaikille alueella toimiville kyläyhdistyksille ja kylätoimikunnille, joiden toiminta ja aktiivisuus oli aivan oleellista koko projektille muutenkin. Yhdistyksiltä kysyt-

tiin, halusivatko ne osallistua projektiin ja perustaa omaan kylään OSKU-nettikioskin. Saadun tiedon perusteella otettiin halukkaisiin kyliin yhteyttä. Kylät saivat päättää, minne olisi järkevintä sijoittaa nettikioskeja.

Laajakaistaiset yhteydet

Oppiva Ylä-Karjala -hankkeessa aikanaan korostettiin sitä, että tärkeintä oli oppia ja päästä käyttämään kansalaisverkkoa. Valitun järjestelmän eli FirstClassin käyttö ei vaatinut suuria nopeuksia tietoverkolta, mikä varmasti oli aikanaan suuri etu. Alkuvaiheessa lähes kaikki käyttivät kansalaisverkkoa modeemisoittosarjojen kautta. Niinpä tietoverkko-infrastruktuurin parantamiseen ei suuremmin paneuduttu, ja tämä malli kulkeutui OSKUun sellaisenaan. OSKUun ei edes haluttu ottaa mukaan hankkeita, jotka lähestyivät kansalaisten tietoyhteiskuntaa nopeiden tietoverkkojen ja niiden saatavuuden parantamisen kautta. Tietoliikenneasiaa oli lähdetty hoitamaan Ylä-Karjalan mukaisella mallilla, jossa puhelinyhtiöiden kanssa piti neuvotella kaikille OSKU-projekteille yhteinen edullinen soittosarjasopimus. Vuonna 2001 aika oli kuitenkin ajanut tästä toimintamallista auttamattomasti ohi.

Tietoverkkojen laatu kohosi projektien käytännön toteutuksessa tärkeäksi kysymykseksi melkein kaikilla projektialueilla. Kiinteitä ADSL-tasoisia internet-yhteyksiä ei ollut kaikkialla saatavilla. Vain kaupunkikohteissa Itä-Turussa ja Nettimaunulassa laajakaistaiset internet-yhteydet oli asennettu kaikkiin nettikioskeihin. Maunulassa ja myöhemmin myös Turussa otettiin kantaa laajakaistayhteyksien hintaan ja käynnistettiin sitä varten erilliset osahankkeet. Tätä prosessia kuvataan tarkemmin osan 2 luvussa 3. Muut OSKU-alueet joutuivat tyytymään niihin yhteystapoihin, joita oli saatavilla. Esiin nousi myös alueiden kehitystä ja kilpailukykyä yleisesti pohtivia kysymyksiä. Kehä 5:n projektipäällikkö totesi, että laajakaista olisi ollut ihan ehdoton asia monille alueen yrittäjille. Hyvä tietoverkko on alueellisen kehityksen ehto.

Laajakaistasta alettiin projektien aikana keskustella – jopa siinä määrin, että saariston MEBBin tapainen sisältöihin ja koulutukseen

keskittynyt, ”maan hiljaisia” tietoyhteiskuntaan taluttava hanke usein hävisi taistelun mediatilasta. Kuten MEBBin projektipäällikkö toteaa, ”koulutus ei ole yhtä seksikästä kuin laajakaista”. Saaristossa yhteysongelmat kuitenkin vaivasivat, ja esimerkiksi yhteyksien kytkentäajat ovat olleet välillä huomattavan pitkiä. Mutta juuri saaristossa ja muilla liikenteellisesti ongelmallisilla alueilla olisi tarvetta edistää sähköisten palvelujen käyttöä, sillä ne täydentäisivät hyvin julkista ja kaupallista palvelutarjontaa. Huonot yhteydet jarruttavat näiden palvelujen käyttöönottoa.

Projektien jälkeen

OSKUn päätyttyä joillakin alueilla hankkeet ovat jatkaneet nettikioskitoimintaansa joko vanhalla tai uudella nimellä ja uudella rahoituksella sekä hieman muuttunein toimintatavoin. Ainakin Kainuussa näyttää siltä, että nettikioskeja halutaan ylläpitää joka tapauksessa, oli projektia tai ei. Paljon kuitenkin riippuu siitä, haluavatko alueen kunnat osallistua erityisesti teknisen tuen ja tietoliikenteen kustannuksiin. Kuntien tulisi tällöin nähdä, että nettikioskitoiminta on muutakin kuin kansalaisten surffailua internetissä. Nettikioskit tulisi esimerkiksi kytkeä paikallisiin ja maakunnallisiin tietoyhteiskuntastrategioihin ja niiden käytännön tavoitteiden toteuttamiseen.

Kainuun OSKUssa oli toiminnassa syksyllä 2004 laaja nettikioskiverkosto sekä palkkalistoillaan yhdeksän kouluttajaa. Kotikäyntejä tehdään edelleenkin – ilmaiseksi. Työnkuvaa on pyritty rajaamaan niin, että pitäydytään kansalaisverkon käyttöön ja tietokoneen perustoimintojen opastamiseen liittyviin asioihin. Vaativammassa asiassa käyttäjiä pyritään ohjaamaan paikallisten IT-alan firmojen asiakkaiksi. Kainuussa maksetaan tällä hetkellä nettikioskien ylläpitäjille 50 euron korvaus tietoliikenteen aiheuttamista kuluista. Tämä on kädenojennus varsinkin niille, jotka ylläpitävät nettikioskia vapaaehtoistyönään.

Monia nettikioskeja on jouduttu sulkemaan, koska kyläyhdistykset ja yritykset eivät ole olleet valmiita osallistumaan nettipisteen ylläpitokustannuksiin. OSKUn jälkeen Pohjois-Lapissa toimineissa

Saava- ja Tietoa Tupiin -projekteissa on jatkettu asukkaiden koulutusta ja perustettu uusiakin nettipisteitä. Näiden ESR:n ja TE-keskuksen tavoite 1 -ohjelman (EMOTR) rahoittamien projektien yksityisrahoitusosuudet ovat kuitenkin suurempia kuin OSKUssa, joten ylläpitokustannukset jäävät useimmiten ylläpitäjien hoidettaviksi. Nykyisin alueelta löytyy noin 17 kioskipistettä. Yritysten ja yhdistysten tiloissa sijaitsevien nettikioskien ilmaisuudesta on jouduttu luopumaan, koska käyttökustannukset täytyy kattaa. Käyttö maksaa asiakkaalle 50 sentistä yhteen euroon puolelta tunnilta.

Tietoa Tupiin -hankkeen vetäjän mukaan laitteiden vanheneminen, yhteyksien huonous sekä tietoliikenteen kustannukset ovat suurimmat syyt sille, että nettikioskeja lakkautetaan eikä uusia aina edes haluta. Jos koneet vanhenevat, uudet on hankittava itse. Hän toteaa myös, että kun ihmisillä on yhä enemmän koneita kotona, kaikilla kylillä ei ole enää tarvetta yhteiskäyttöiselle nettikioskille. OSKU (tai yleinen tietoyhteiskuntakehitys) on onnistunut synnyttämään motivaatiota hankkia koneita. Toisaalta jotkut aktiiviset kyläyhdistykset ovat olleet innostuneita ”kyläkonttoreistaan”, joiden tietokoneet ovat kyläläisten käytössä. Nettikioskeista on löydetty koko yhteisöä hyödyttäviä ja yhteishenkeä kohottavia puolia. Matkailuyritysten tiloissa sijaitsevat nettikioskit hyödyttävät myös matkailijoita ja yritysten asiakkaita.

Koneiden ja laitteiden uusimiseen ei projektien jälkeen usein ole rahaa. Vanhatkin koneet kuitenkin kelpaisivat harjoittelukoneiksi monille. On ehdotettu ja kokeiltukin yritysten, kaupunkien ja valtion käytöstä poistettujen laitteiden kierrättämistä ja koneiden ”lainaamista” kansalaisille. Esimerkiksi Nettimaunulassa ja Etelä-Pohjanmaalla eKylve-hankkeessa (ks. osa 2, luku 2) on toteutettu kierrätyskoneiden kunnostusprojekti. Maunulan kansalaiskonehankkeessa virastojen käytöstä poistettuja koneita kunnostettiin asukkaiden käyttöön. Koneet annettiin lainaksi projektin ajaksi, sillä joustamattomien käyttöjärjestelmäsensisäännoisten takia omistusoikeutta ei voitu siirtää asukkaille. Projektissa harjoittelevat tietokoneasentajaopiskelijat kunnostivat kaikkiaan yli 40 konetta. Ne olivat tehokas ”motivointituote”, sillä monet luopuivat jonkin ajan kuluttua kan-

salaiskoneesta ja päättivät investoida omaan (parempaan) tietokoneeseen. Hanke oli tarpeellinen mutta myös työläs ja organisoinnin kannalta vaativa. Lainakonetoiminnalle on vaikea löytää jatkajaa, sillä kunnat eivät ole innokkaita laajentamaan toimintaansa tämäntyyppiseen palveluun. Suhteessa vaivaan ja työn määrään tulokset saattavat jäädä vaatimattomiksi.

Kun kunnat ottavat pää- tai osavastuun projektin rahoittamisesta, ne yleensä saavat rahaa tähän muista ohjelmista ja hankkeista. Rahoitusta on usein tiedossa vain vuodeksi tai pariaksi kerrallaan. Saariston MEBBi jatkaa edelleen aktiivista koulutus- ja nettikioskitoimintaansa. Kansalaisverkko siirtyi siellä Turunmaan Seutu ry:n ohjaamaksi, ja sen toimintaa kehitetään EMOTR-rahoituksella. MEBBin parissa työskentelee nyt yksi projektipäällikkö ja viisi kouluttajaa. Rahoitusta on saatu kevääseen 2006 asti, ja sen jälkeen toivotaan kansalaisverkon toimivan omillaan. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että MEBBi onnistuisi myymään palvelujaan muun muassa yrityksille. Yksityisille kansalaisille kansalaisverkon käyttö on edelleenkin maksutonta – tosin esimerkiksi Lapin esimerkki vihjaa, että nettikioskien käyttökustannusten kattaminen voi jatkossa vaatia käyttömaksuja.

Turun kaupungin ihminen@turku-toimintaohjelman suojissa on käynnistetty useita ”ihmisläheisiä tietoyhteiskuntahankkeita”. Erityisesti OSKU-pisteiksi perustetut nettikioskit lakkautettiin, kun taas muun muassa aluekumppanuuspisteissä ja kirjastoissa olevat asiakaspääteet jäivät toimimaan. Kansalaisverkosta luovuttiin ja FirstClass-ohjelmat poistettiin julkisista asiakaspääteistä. Turun asiakaspääteverkoston rungon muodostavat kirjastojen asiakaspääteet (73 kpl). Muita asiakaspääteitä löytyy kansalaisopistojen, nuorisotalojen ja yhdistysten tiloista. Myös esteetön nettikahvila ja senioreille suunnattu nettikeskus löytyy. Työttömien yhdistys pitää yllä neljän pääteiden nettikahvilaa. Asiakaspääteet – niin kunnalliset, kaupalliset kuin kolmannen sektorin ylläpitämätkin – on kerätty kattavaan listaan kaupungin kotisivuille, ja pisteiden yhteyteen on liitetty linkki karttaan, josta voi tarkistaa nettipisteen sijainnin. Tämä olisi mainio palvelu myös pääkaupunkiseudulla.

PiiSavossa kunnat ovat seutuyhteistyössä tapahtuneiden muutosten takia sanoutuneet irti erillisten nettihankkeiden tukemisesta, mikä tarkoittanee käytännössä sekä OSKU-projektissa rakennetun portaalin että nettikioskiverkoston jäämistä omilleen. Yhtenäistä ylläpitovastuuta ei ole enää kellään. ePäijänteellä on käytössä enää vain lähinnä julkisia asiakaspäätteitä. Myöskään Kehä 5:n kunnat eivät enää osallistu nettikioskien ylläpitoon lukuun ottamatta kirjastoissa ja muissa julkisissa tiloissa olevia julkisia asiakaspäätteitä.

Mikä oli nettikioskien tarve ja merkitys?

Sitra on tutkinut projektialueidensa asukkaiden tietotekniikan käyttöä Tilastokeskusten suorittamalla kyselytutkimuksella syksyllä 2001 ja syksyllä 2004. Erityisen mielenkiintoista on ollut seurata kolmen vuoden aikana tapahtunutta muutosta – jota tosin ei tietenkään voi tulkita yksinomaan OSKUsta aiheutuneeksi. Internetin käyttö yleistyi näiden vuosien välillä kaikkialla. Vaikeutena onkin ollut erottaa yleisen kehityksen vaikutukset projektin aikaansaamista, sillä varsinaisia verrokkialueita ei ollut.

Tilastokeskuksen kyselyssä kysyttiin OSKU-alueiden asukailta, kuinka moni oli käyttänyt internetiä kotona, työpaikalla, koulussa tai oppilaitoksessa, sukulaisten tai ystävien luona, kirjastossa tai yhteiskäyttöpisteessä (joka vastaa nettikioskia). Luvut nousivat kolmessa vuodessa kauttaaltaan, mutta suhteessa eniten nousi juuri nettikioskien (ei esimerkiksi kirjastojen asiakaspäätteiden) käyttö kaikilla OSKU-alueilla: alle kymmenestä prosentista noin neljäänkymmeneen prosenttiin. Tämä oli luonnollista, sillä koko verkosto luotiin suureksi osaksi vasta projektien aikana.

Tarvitsijoiden määrä?

Nettikioskien kävijämäärät jäivät paikoin vähäisiksi. Esimerkiksi Kehä 5:n alueella joidenkin kioskien kävijämäärät olivat varsin alhaisia: noin puolessa niistä kävi vain yhdestä kahteenkymmeneen asiakasta viikossa. Toisaalta Kehä 5:n alueella tietokoneita ja internet-yhteyksiä oli kodeissa projektin alkaessa OSKUista kaikkein eniten – maanvil-

jelijät käyttivät internetiä työnsä takia ja mieluiten kotonaan. Nettikioskit näyttivät siellä olevan tärkeitä vain suhteellisen pienelle osalle asukkaista. Vuonna 2004 nettikioskeissa oli käynyt 38 prosenttia niistä asukkaista, jotka vastasivat Tilastokeskuksen kyselyyn. Tämä prosenttiluku oli projektialueista Kainuun jälkeen kaikkein pienin. Silti Kehä 5:ssä oltiin sitä mieltä, että jos todellinen tietoyhteiskunta halutaan ulottaa kaikkien ihmisten saataville, nettikioskijärjestelmän ylläpito on tarpeen. Vai onko kyse lähinnä moraalisesta kannanotosta?

Nettikioskit ja niiden ilmaisuus olivat tärkeitä myös OSKUn kaupunkikohteissa. Maunulassa 57 prosenttia asukkaista oli käyttänyt internetiä yhteiskäyttöpisteessä vuonna 2004. Luku oli kasvanut lähes 50 prosenttiyksikköä. Yksi tärkeä syy käytölle oli juuri ilmaisuus, tosin myös kotiyhteyksiä nopeammat internet-yhteydet.

Maksuttomat nettikioskit olivat tärkeitä tasa-arvoistavia tekijöitä kansalaisten tietoverkkoon pääsyn kannalta varsinkin maahanmuuttajille. Itä-Turussa maahanmuuttajien kotouttamishanke MATKAssa toiminut Mikko Pakarinen on pohtinut raportissaan nettikioskien funktiota ja tietoyhteiskuntahankkeita maahanmuuttajien kannalta. Tietokoneet ja tietoverkot voivat hänen mukaansa toimia tärkeinä kotouttamisen välineinä maahanmuuttajille, sillä ne tarjoavat mahdollisuuksia maahanmuuttajille tärkeään kielen opiskeluun ja monipuolisempaan viestintään (Pakarinen 2003). Maahanmuuttajat voivat seurata tietoverkon avulla oman maan uutisia ja kommunikoida maanmiesten kanssa ympäri maailmaa. Tietoverkon käyttö voi edistää erilaisten palvelujen käyttöä ja tasa-arvoisempaa osallistumista yhteiskuntaan yleensäkin. Tässä mielessä kriteerit ovat samat kuin muillakin ”tietoyhteiskuntasyntyneillä”.

Kainuussa vain kolmannes vastaajista ilmoitti koskaan käyttäneensä nettikioskia. Se on hämmästyttävän pieni luku siihen nähden, kuinka paljon nettikioskeja ja kansalaisverkkoon kirjautuneita aktiivisia käyttäjiä siellä on. Vielä harvaanasutummalla alueella Pohjois-Lapissa yli puolet asukkaista oli käyttänyt nettikioskeja. Pohjois-Lapin kylät ovat tiiviimmin rakentuneita kuin Kainuussa, ja käyttäjiä on siis nettipisteen läheisyydessä enemmän, mikä saattaa osaltaan selittää näiden kahden alueen välistä eroa. Molemmilla alueilla netti-

kioskien merkitys oli monestakin syystä suuri kaikkein syrjäisimpien alueiden asukkaille. Etäisyydet olivat pitkiä, eikä pääsy kuntakeskukseen ja kirjastoihin, joissa internet-päätteitä oli tarjolla, täyttänyt ”pistäytymisen” tai luonnollisten kulkureittien määritelmää. Kioskeja oli varta vasten perustettava.

Mutta onko kyse myös asenteista? Mielikuvat uuden tekniikan hyödyistä vaikuttavat motivaatioon ja halukkuuteen hankkia ja opetella käyttämään niitä. Esimerkiksi Kainuussa ja Kehä 5:n alueella yli 45-vuotiaiden usko ajan ja rahan säästöön tietotekniikan avulla oli kolmessa vuodessa laskenut. Monilla OSKU-alueilla juuri iäkkään väestön suhtautuminen tietotekniikkaan ei ole muuttunut positiivisemmaksi, vaan tietotekniikkaan epäluuloisesti suhtautuvien määrä on pysynyt korkeana, laskenut keskimäärin vain 54:stä 53 prosenttiin. Saaristossa peräti 60 prosenttia yli 45-vuotiaista tuntee jääneensä tietoyhteiskuntakehityksen jalkoihin, kun luku ennen projektia oli 49 prosenttia. Ovatko projektit saavuttaneet vain kapean osan väestöä suuren enemmistön jäädessä sivuun? Kainuussa nettikioskien käyttäjiä oli suhteessa väestöönkin kaikkein vähiten. Enemmistö ei syystä tai toisesta käytä nettikioskeja lainkaan, vaikka samalla alueella on kotitalouksien tietokone- ja internet-yhteystiheys Suomen alhaisimpia. Taloustutkimuksen portaalikyselyn mukaan Kainuussa oltiin kuitenkin varsin tietoisia hankkeista, vain 4 prosenttia vastaajista ei ollut kuullut projektista, kun taas Pohjois-Lapissa, ePäijänteellä ja Maunulassa yli 20 prosenttia asukkaista ei tuntenut projektia lainkaan.

Projektialueilla tapahtui asenneilmapiirin muutosta parempaan, mutta yli 45-vuotiaiden osalta ei niin paljon kuin oli ehkä toivottu. Muutos oli positiivisin erityisesti iäkkään väestön keskuudessa Maunulassa. Siellä laski myös suhteellisesti eniten niiden yli 45-vuotiaiden määrä, jotka eivät olleet koskaan käyttäneet tietokonetta (40 prosentin vähennys vuoden 2001 tilanteesta). Helsinkiläisessä lähiössä asukkaiden liittynät ja motivaatio käyttää sähköisiä verkkoja poikkesivat lähtökohtaisesti muista. Toisaalta monet muutokset olivat siellä nimenomaan lähtötilanteeseen verrattuna suuria.

Yhdellä rajatulla interventiolla ei päästä loppujen lopuksi vaikuttamaan koko siihen alueelliseen kehitykseen, jossa palvelut heik-

kenevät ja poismuutto lisääntyy. Ongelman fokus saattaakin olla muualla. Kainuussa on alettu viime vuosien aikana voimakkaasti vaatia laajakaistayhteyksiä syrjäkylille. Kainuun liitto teetti syksyllä 2004 selvityksen laajakaistaisten tietoliikenneyhteyksien tarjonnan nykytilasta ja vaihtoehtoisista toteutusmalleista sekä kysynnästä. Kyselyssä kävi ilmi, että jopa 65 prosenttia vastaajista oli tyytymättömiä nykyisiin tietoliikenneyhteyksiin alueilla, joissa laajakaistayhteydet eivät ole kunnossa. Noin 75 prosenttia vastaajista katsoi tarvitsevansa heti laajakaistayhteyksiä.

Käyttäjäkunnassa korostui koululaisten osuus. Lasten ja nuorten kouluttamista perusteltiin OSKUssa paitsi Ylä-Karjalan esimerkillä, myös sillä, että kaikki nuoretkaan eivät ole tottuneita tietokoneen käyttäjiä. Koululaisten kautta myös heidän vanhempiaan on saatu verkon käyttäjiksi. Siksi koululaiset saivat käyttää nettikioskejakin pääosin rajoituksetta. Projekteissa painotettiin, että vaikka koululaisia ei projektisuunnitelmissa pidetty erityisen tärkeänä kohderyhmänä ja koululaisten atk-taidon nostaminen on lähinnä koululaitoksen tehtävä, on muistettava, että tämän päivän nuoret ovat tulevaisuuden aikuisia verkon käyttäjiä. Mutta oliko järkevää kouluttaa koululaisista tietoyhteiskuntakansalaisia juuri tässä projektissa?

Pohjois-Karjala verrokkina

Tässä yhteydessä voi tarkastella Pohjois-Karjalaa, joka käsittää alkuperäisen Oppivan Ylä-Karjalan ja sen jälkeisten laajennushankkeiden alueet. Nettikioskien käytössä se on hyvä verrokkialue siksi, että siellä niitä on ollut kaikkein pisimpään ja laajimmin käytössä. Nettikioskeja on perustettu runsaasti jo vuodesta 1998, ja niiden käyttö on jokseenkin vakiintunutta. Kirjastot ja muut julkiset päätteet mukaan lukien alueella on pitkälti toista sataa ilmaista nettikioskia ja asiakaspäätettä. Vuonna 2004 peräti 67 prosenttia pohjoiskarjalaisista oli käyttänyt tietokonetta yhteiskäyttöpisteissä. Pohjois-Karjalassa nettipisteissä kirjaudutaan paljon kansalaisverkkoon, jonka käyttö on myös vakiintunut ainakin alkuperäisen projektin ydinalueilla. Uusilla alueilla ei ole päästy samanlaisiin käyttäjämääriin kuin projektin alkuperäisillä pilottialueilla Nurmeksessa, Juukassa ja Valtimolla saa-

vutettiin. Pitkäaikainen toimintakulttuuri ja toisiaan seuraavat projektit ovat osaltaan vaikuttaneet siihen, että nettikioskit tunnetaan ja niitä käytetään. Oppivan Ylä-Karjalan aikanaan saama positiivinen huomio on nostanut alueen itsetuntoa ja synnyttänyt positiivista henkeä. Näitä tekijöitä ei OSKU-alueilla ollut apunaan.

On kuitenkin vaikea sanoa, mikä merkitys nettikioskeilla on siinä, kuinka laajasti tietoyhteiskuntataitoja lopulta omaksutaan. Iäkkäät ovat Pohjois-Karjalassakin ”ongelma”. Yksittäisenä tilastotietona voi mainita, että Pohjois-Karjalassa yli 45-vuotiaiden halukkuus käyttää asiointissaan puhelinta tai kirjettä tietokoneen sijaan oli kääntynyt kolmessa vuodessa nousuun (72 prosentista 85 prosenttiin), mikä on OSKU-alueisiin verrattuna päinvastainen kehitys. Myös niiden yli 45-vuotiaiden määrä, jotka pitivät kansalaisverkkoa tarpeellisena, oli Pohjois-Karjalassa laskenut. Tämän voi tulkita niin, että nettikioskien käytön vakiintuminen ei välttämättä ole yhteydessä siihen, kuinka hyvin juuri iäkkäät integroituvat tietoyhteiskuntaan.

Pohjois-Karjalassa kehitys kehittyi ilman projektejakin ja kotitaloudet ovat hankkineet innolla tietokoneita ja internet-yhteyksiä. Niin Pohjois-Karjalassa kuin OSKU-alueillakin ihmiset ovat vuosien 2001 ja 2004 välillä hankkineet laitteita koteihinsa huomattavasti innokkaammin kuin taloudet maassa keskimäärin. Nettiyhteyksien määrä nousi Pohjois-Karjalassa kuten myös Maunulassa ja ePäijänteellä noin 20 prosenttia – keskimääräinen kasvu Suomessa oli 9 prosenttia. Ylä-Karjalassa nettikioski- ja kansalaisverkkotoimintaa pyörittävä Glocal Oy on nykyisin mukana hankkeessa, jossa se yhteistyössä Nurmeksen kaupungin kanssa rakentaa langatonta wlan-verkkoa alueelle. Näyttäisi siis siltä, että projektialueilla on onnistuttu synnyttämään halu hankkia tietoliikenneyhteydet kotiin. Tämä vähentänee nettikioskien tarvetta jatkossa.

Nettikioskitoiminnan järjestämisestä jatkossa

OSKUn nettikioskit tarjosivat palvelujaan ilmaiseksi. Oliko se järkevää ja tarkoituksenmukaista? Suhtautuminen ilmaisiin palveluihin koki muutoksia varsinkin monien projektien loppuvaiheessa, kun

toimintaa yritettiin jatkaa. Jälkikäteen on pohdittu, että koulutuksesta, IT-tukipalvelusta tai kansalaisverkon käytöstä palveluista olisi pitänyt ottaa edes jokin nimellinen maksu. Joidenkin kouluttajien auttamishalu söi jo paikallisten alan yrittäjien leipää.

Kehä 5:n alueella nettikioskien käytettävyyttä testattiin koulutuskeskus Palmenian toteuttamalla käyttäjäkyselyllä. Erityisesti toivottiin, että nettikioskien käyttö olisi jatkossakin ilmaista, mikä ei varmasti yllättänyt ketään. Kehä 5 on nyt uudessa tilanteessa, kun kunnat eivät enää maksa nettikioskien tietoliikennekustannuksia ja OSKU-tyyppinen toiminta on lopetettu. Ilmaisia nettikioskeja on vielä käytössä, mutta niiden tulevaisuus riippuu siitä, kuinka kauan ylläpitäjät ovat halukkaita maksamaan käytön kulut.

Kaikkein kalleinta on ihmistyövoima, on se sitten päivystystä, koulutusta tai IT-tukea. Kun IT-tuki lakkaa (kuten projekteissa usein käy), koko ketju narisee. Ellei ylläpitäjä osaa itse korjata kooneita, nettikioski lakkaa toimimasta. IT-tuki voitaisiin ehkä yhdistää kuntien omien järjestelmien tukeen, ja kolmannen sektorin hankkeissa voisi tehdä paljon nykyistä enemmän keskinäistä yhteistyötä. Kenttä voi kuitenkin sekavuudessaan olla ammattilaisellekin liian vaativa. Yhtenäisestä, etähuollettavasta laitekannasta voi haaveilla, mutta yhdistysten ja vapaaehtoisten pyörittämä nettikioskitoiminta on aina epästandardoitua ja ongelmat tapauskohtaisia. Jo eritasoisten tietoliikenneyhteyksien vuoksi etähallinta ja päivitykset verkon yli eivät välttämättä onnistu. Onkin mielenkiintoista seurata, kuinka Kainuussa onnistutaan standardisoimaan nettikioskiverkoston laitekanta, kuten on suunniteltu. eKarjalassa tässä on onnistuttu – tosin lähtökohdatkin olivat erilaiset (ks. osa 2, luku 3).

Koulujen atk-luokat voisivat olla tärkeä lisä kartoitettaessa potentiaalisia nettipistepaikkoja. Niissä voi olla ongelmana valvonta ja käytön mahdolliset häiriöt koulun omalle toiminnalle. Ne sopivatkin korkeintaan koulutuspaikoiksi, mutta mitään drive-in-toimintaa niiden varaan ei voi perustaa. Tähän tulokseen tultiin myös Skotlantilaisessa Bellsmyren esimerkissä (ks. osa 1, luku 5).

Olemassa olevia ja alueella vakiintuneita paikallisia toimintamuotoja kannattaa kehittää ja tukea. Alueen asukastaloja, kerhotiloja, yh-

distyksiä ja yrityksiä voi tarkastella ”tietoyhteiskuntasilmin”. Lapissa monet kyläyhteisöt ovat lähteneet määrätietoisesti ylläpitämään nettikioskeja kylätaloissaan. Kehä 5:lle oli tärkeä Pukkilan keskustassa sijaitseva Tietotalo, jossa toimi osuuskunta Nicemedia. Osuuskunta hallinnoi Kehä 5:n projektia, ja projektin toimisto sijaitsi sen toimitilassa Tietotalossa. Nicemedia syntyi 1990-luvun lopulla ajatukseen saada tuloja kotisivujen tekemisestä ja koulutustoiminnasta, mutta käytännössä erilaiset projektit ja niiden hallinnointi ovat olleet sen tärkeä tulonlähde. Se myös vuokraa tiloja yksityisille ihmisille ja yrittäjille. Nicemedia on eräällä tavalla ottanut itselleen paikallisen tietoyhteiskuntakehittäjän roolin. Se ylläpiti tiloissaan yhteiskäyttöisiä nettikioskeja jo ennen OSKUA, sillä Tietotalossa oli nopeat yhteydet jo silloin, kun muualla Pukkilassa ei niitä ollut. Samalla se yrittää toimia liiketaloudellisesti kannattavalla pohjalla, mikä ei ole helppoa. Tietotalo voisi olla luonteva alueellinen nettikeskus, joka tarjoaa koulutusta ja etätyötiloja alueen asukkaille. Ongelmana on se, että kun tila on kuitenkin ennen kaikkea yrityksen toimitila, voi nettipisteiden käyttö häiritä muuta toimintaa. Myös sen aukioajat ovat rajoitetut. Sen tarjoamat palvelut eivät myöskään voi olla ilmaisia. Nicemedian toimitusjohtaja (joka toimi hetken myös Kehä 5:n projektipäällikkönä) toteaa, että ilmaiseksi tekeminen ja asioiden jatkuva opettelu onnistuu jonkin aikaa projekteissa mutta ei yrityksissä. Tällainen toiminta ei kannata eikä opeta. Projektien loputtua ollaan helposti tyhjän päällä, uusia realistisia liiketoimintamalleja ei synny, eikä opittuja taitoja osata hyödyntää työelämässä.

Nettikioskeilla on paljon sellaisia käyttäjiä, joilla on tietokone ja modeemilla toimiva nettiyhteys kotona. Ilmaiset (tai hyvin halvat) nettikioskit tarjoavat edullisemman tavan käyttää nettiä. Nettipisteissä käytön hinnasta ei tarvitse huolehtia, ja voisi kuvitella, että käyttötavat näin monipuolistuisivat. Tämä lienee ollut OSKUn tarkoitus. On myös käyttäjiä, joille riittää hyvin se, että voi käydä tarkistamassa sähköpostinsa ja maksamassa laskunsa verkkopankissa nettikioskissa. Tällöin ei haittaa, vaikka puolen tunnin käytöstä joutuisikin vähän maksamaan, sillä näin voi säästyä hankkimasta kotiin omaa konetta. Lieneekö tämä kuitenkin ollut OSKUn tavoitteena? Vastaavia

kahtalaisia tuloksia käyttäjien motivaatiosta saatiin myös Skotlannin PIAP-hankkeesta, jossa PIAP-pisteet siirsivät joskus tietokoneen ostoaikeita. PIAPin loppuarvioinnissa tätä pidettiin jossain määrin epätoivottuna tuloksena.

JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

OSKUn päätuote, kansalaisverkko, koki projektin jälkeen useimmilla alueilla täydellisen muodonmuutoksen, ja sellaisenaan se on käytössä enää Saaristossa (kansalaisverkko MEBBi) ja Kainuussa (Kainuun OSKU). Sen sijaan OSKUn aikana perustettuja nettikioskeja on projektialueilla käytössä edelleenkin. Ottaen huomioon kuinka paljon energiaa ja vaivaa varsinkin projektin alkuvaiheessa käytettiin nettikioskien pystyttämiseen, niiden toimintaa ja merkitystä ei ehditty kunnolla analysoida. Myöskään OSKUn arvioijat eivät ole pohtineet nettikioskeja hankkeen kannalta juuri lainkaan paitsi toteamalla, että niiden katsottiin olevan tärkeitä ja ihmiset arvostivat niitä. Nettikioskeja pidettiin ehkä itsestään selvinä ja tavallaan eikiinnostavina, sillä konsepti oli niin yksinkertainen. Toisaalta nettikioskien käytöstä on saatavana uutta tilastotietoa vasta nyt, kun Tilastokeskuksen ja Taloustutkimuksen raportit on julkaistu.

Projekteilla on taipumus jättää jälkeensä toimintamalleja ja juoksevia kustannuksia, jotka jäävät toiminnan jatkajien kannettaviksi. Projektaikana oli tärkeää, että nettikioskin käyttö oli käyttäjille pääsääntöisesti ilmaista. Tulosteet, kopiot ja vastaavat voivat olla maksullisia, mutta internetin käyttöä ei pitänyt rajoittaa aikaperusteisilla maksuilla. OSKUn jälkeinen raadollinen arki on kuitenkin paljastanut, että käyttömaksujakin ehkä tarvitaan. Kaikilla projekteilla ja kunnilla ei ole enää varaa tai halua jatkuvasti maksaa nettikioskien tietoliikenne- ja huoltokustannuksia. Muita maksajia kustannuksille ei ole löytynyt, eivätkä kaikki ylläpitäjät halua talkoilla edistää tietoyhteiskuntaa – jotkut toki haluavat. Lapin esimerkki näytti, että ilmaisuudesta on mahdollista luopua, jos toinen vaihtoehto on nettikioskin lopettaminen. 50 sentin maksu puolen tunnin käytöstä lienee kohtuullinen. Rahan puute on suurin syy sille, että netti-

kioskeja ei haluta ylläpitää hankkeen jälkeen. Koneiden ja laitteiden vanheneminen on suuri ongelma, ja niiden uusimiseen ei projektien jälkeen ole useinkaan rahaa.

Nettikioskeilla oli projekteissa suuri symbolinen arvo, jota kuvasivat useat juhlalliset nettikioskien avajaistapahtumat ja niiden saama palstatila alueen lehdissä. Jossakin mielessä nettikioskit kuitenkin elivät omaa elämäänsä eivätkä olleet välttämättä edes kovin sidoksissa projektin muuhun toimintaan. Tämä johtui siitä, että monet nettikioskit olivat olemassa jo ”valmiiksi” esimerkiksi kirjastoissa ja olivat itse asiassa osa julkista asiakaspääteverkostoa. Oikein valittujen fyysisten paikkojen merkitys on suuri. Esimerkiksi Maunulassa Mediapajaan kulminoituivat kaikki projektin tärkeät toiminnot mutta ennen kaikkea toiminnan jatkuvuus.

Käytännössä näyttää siltä, että ero nettikioskin ja julkisin varoin ylläpidettävän asiakaspäätteen välillä on häilyvä, jopa sekoittava. Asukaan kannalta ei ole välttämättä merkitystä sillä, puhutaanko ”epävirallisesta” nettikioskista vai ”virallisesta” asiakaspäätteestä. Kirjastojen asiakaspäätteet ja kyläyhdistysten nettikioskit elävät kuitenkin eri todellisuudessa, sillä jälkimmäisille ei OSKUn esimerkkien valossa ole projektien jälkeen juurikaan tulossa julkista tukea. Tosin kaikissa kunnissa ei tahdo löytyä varoja kunnan omien asiakaspäätteidenkään ylläpitoon (ks. osa 1, kappale 2). Monessa kunnassa ei nähdä tarpeellisena kustantaa kansalaisten ”nettisurffailua” verovaroin. Yhden alueellisen toimijan budjetissa kattavan nettikioskiverkoston hallinta saattaakin tulla turhan kalliiksi. Hajautettuna ylläpito ei kuitenkaan muodostune ylivoimaiseksi yksittäisille tahoille eikä myöskään niitä pienillä summilla tukevalle kunnalle. Ylläpitäjät voisivat saada kohtuullista korvausta työstään, mutta ne hallinnoisivat kioskeja jatkossakin itsenäisesti – kuten useilla entisillä OSKU-alueilla tapahtuukin. Nettikioskien verkostossa voisi olla mukana yrittäjiä, oppilaitoksia ja kolmannen sektorin edustajia. Niiden ja julkisen asiakaspääteverkoston välillä voisi olla tiivistä kehittämis- ja ylläpitoyhteistyötä. Koordinoiva taho tällaiselle yhteistyölle vain jää usein puuttumaan, kun projektit loppuvat.

OSKUn rakentama nettikioskiverkosto syntyi pakkotilanteessa. OSKUa ei olisi voitu toteuttaa perustamatta nettikioskeja, sillä

alueiden tietoyhteiskuntainfrastruktuuri oli paikoin varsin huonoissa kantimissa. Haja-asutusalueiden tilanne oli selvästi huonompi kuin taajamien – kaupunkilähiöistä puhumattakaan. Huonot tietoliikenneyhteudet yhdistyneenä paikoin yli-ikäiseen konekantaan ehkäisivät OSKUn nettikioskien täysipainoista käyttöä. Ihmisten oma aktiivisuus ja hyödyn kokeminen ovat motivoineet monia jatkamaan toimintaa omalla kustannuksellaan ja vapaaehtoisuudella. Nettikioskit olivat monin paikoin kaivattu lisä alueen palvelutarjontaan. Vaikka ”lopullisena” tavoitteena saattaakin olla se, että ihmiset innostuvat hankkimaan koneet ja yhteydet koteihinsa, näyttää nettikioskeilla vielä jonkin aikaa olevan käyttöä.

JOHDANTO

Skotlannin itsehallinnosta vastaava Scottish Executive lanseerasi syksyllä 2001 Digital Inclusion -nimisen tietoyhteiskuntaohjelman. Se sisälsi runsaasti tuttuja elementtejä niistä lukuisista seutukunnallisista, valtakunnallisista ja EU-tasoisista ohjelmista ja strategioista, joita on innolla laadittu aina 1990-luvulta lähtien. Skottilaista tietoyhteiskuntastrategiaa toteutettiin hankekokonaisuudella, johon kaksi tässä kappaleessa tarkasteltua hanketta kuuluivat. Näistä toinen on julkisen asiakaspääteverkon luomiseen keskittyvä Public Internet Access Point (PIAP) -hanke, ja toinen oli Digital Communities -hankkeeseen kuuluva, digitaalista syrjäytymistä estävä pilottiprojekti Bellsmyren lähiössä läntisessä Skotlannissa.

Niin Bellsmyren pilottia kuin PIAP-hankettakin on erityisen mielenkiintoista verrata OSKUun ja muihin sellaisiin suomalaisiin hankkeisiin, joissa on ollut tarkoituksena parantaa asukkaiden mahdollisuuksia käyttää internetiä. Suomessa tietoyhteiskuntahankkeiden painopiste oli muutama vuosi sitten voimakkaasti sisällöntuotanto- ja koulutushankkeissa. Skotlannissa taas lähdettiin radikaalisti ”rautalinjalle”. PIAPin tavoitteena oli perustaa noin tuhat kioskipistettä koko Skotlannin alueelle. Digital Communities -hankkeessa jokaiseen kotiin tarjottiin ilmainen tietokone ja nettiyhteys.

Eri maissa toteutettuja hankkeita tulisi arvioida ja analysoida suhteessa muihin vastaaviin hankkeisiin enemmänkin. Projekteilla on taipumusta ”keksiä kaikki itse”, ja vaikka esimerkkejä ja kokemuksia

olisi tarjolla kotimaassakin, niistä ei oikein osata ottaa oppia. Usein yksittäisten projektien väliset tapaamiset tehdään siinä vaiheessa, kun työt tai ainakin toimintasuunnitelmat on jo tehty. Niin kävi nytkin: OSKUn projektihenkilökunta kävi vierailulla Skotlannissa ja Bellsmyressä lokakuussa 2003, jolloin molemmat hankkeet olivat jo päätyneet tai päättymässä. Yhteydenpitoa on sen jälkeen kuitenkin jatkettu.

Skotlanti on sikäli mielenkiintoinen vertailukohde Suomen kannalta, että siellä on suurin piirtein yhtä paljon asukkaita kuin Suomessa, tosin huomattavasti pienemmällä alueella, ja sen ilmasto muistuttaa enemmän Pohjoismaita kuin Etelä-Eurooppaa. Siellä on Suomen tapaan myös maantieteellisesti eristyneitä, vaikeasti saavutettavia alueita. Skotlantilaiset kokevat olevansa ennen kaikkea skotteja, eivät brittejä. Niinpä tätä itsehallinnollista aluetta voi hyvällä syyllä tarkastella yhtenäisenä, valtionomaisena toimialueena.

Bellsmyren hankkeen arvioinnissa olen hyödyntänyt edellä mainitun vierailun aikaisia kokemuksia ja sieltä mukaan saatuja materiaaleja. Viralliset raportit löytyvät myös internetistä. Tärkeä lisä on ollut Bellsmyressä asuvan projektityöntekijän kanssa käyty sähköpostikirjeenvaihto vierailun jälkeen ja syksyllä 2004. Hänen kommenttinsa ja projektin nykytilasta ja sen vaikutuksista paikallisyhteisöön ovat antaneet näkökulmaa raporttien tuolle puolen. Myös projektin tuloksena syntynyt paikallisportaali Bellsmyre Communal Portal (www.bellsmyre.com) on keskustelupalstoinen ja muine sisältöineen auttanut kokonaiskuvan syntymisessä. PIAP-hankkeen lähteenä ovat olleet kirjalliset arviointiraportit ja verkosta löytynyt muu materiaali.

Mikään täydellinen kuvaus tässä annettu ei varmastikaan ole mutta kuitenkin utelias katsaus hankkeisiin, joissa tehtiin paljon monille suomalaisillekin tietoyhteiskuntakehittäjille tuttuja asioita.

TAUSTATIETOA SKOTLANNIN TIETO- YHTEISKUNTAPONNISTELUISTA

Digitaalinen syrjäytyminen pääosassa

Tietokoneiden ja internet-yhteyksien määrä Skotlannissa nousee koko ajan, kuten muissakin maissa. Viime vuosina on kiinnitetty

huomiota myös internet-yhteyksien laatuun. Vuonna 2001 Scottish Executive esitteli tilastoa, jossa nähdään OECD-maiden internet-yhteyksien suhteelliset määrät kotitalouksissa (<http://www.scotland.gov.uk/library5/government/ss03-08.asp>). Näissä tilastoissa Suomi oli Iso-Britannian kanssa heti Yhdysvaltojen takana 40 prosentillaan, Skotlannin luku oli jonkin verran alhaisempi. Skotlanti oli kuitenkin hyvin mukana tässä kilpajuoksussa. Nykyisin noin 60 prosentissa Iso-Britannian talouksista on tietokone ja 52 prosentissa internet-yhteys (Internet World Stats, kesäkuu 2004). Skotlannissa luvut ovat hieman pienemmät. Kaiken kaikkiaan tietoyhteiskuntakehitys on ollut Isossa-Britanniassa hitaampaa kuin monessa muussa Euroopan maassa (LVM 50/2003).

Merkittävämpi tieto hallitukselle oli vuonna 2001 kuitenkin se, että erityisesti kotitalouksien tulotaso vaikutti siihen, oliko niissä internet-yhteys vai ei. Ylimmissä tuloluokissa internetin käyttö oli monta kertaa yleisempää kuin alimmissa. Selviä eroja oli nähtävissä myös kaupunki- ja maaseutujen välillä, ja myös ikä oli tärkeä tekijä. Digikuilu ei johtunut pelkästään puutteellisesta tietoliikenneinfrastruktuurista vaan köyhyydestä sekä tietojen ja taitojen puutteesta. Luettelo digitaalisen syrjäytymisuhan alaisista oli tuttu: vähävaraiset, työttömät, vammaiset ja vähemmän koulutetut. Ehkä brittiläinen erikoisuus olivat vielä luku- ja kirjoitustaidoltaan heikot yksilöt. Todettiin, että tietyt alueet olivat eriarvoisessa asemassa tietoliikenneyhteyksien laadun ja saatavuuden suhteen. Esimerkiksi vaikeakulkuisessa saaristossa internet on usein ainoa keino pitää yhteyttä muihin ja saada uutisia ulkomaailmasta ilman päivien viivettä.

Hallituksen mielestä digitaaliseen syrjäytymiseen on puututtava, sillä muuten kaikki skotlantilaiset eivät pääse ”nauttimaan internetin hyödyistä” tasapuolisesti. Tarjolla oli täysivaltainen tietoyhteiskunnan kansalaisuus ja sitä myötä laajempi valikoima mahdollisuuksia yksilön elämässä. Näistä kaikkien tuli päästä osalliseksi. Julkinen sektori oli ainoa taho, joka saattoi puuttua kehitykseen kyllin voimallisesti. Se otti aktiivisen roolin kokonaisten yhteisöjen tietoyhteiskuntainfrastruktuurin ja palveluiden tuottamisessa, ylläpidossa ja rahoittamisessa.

Tietoliikenneyhteyksien laadusta Skotlannissa voi mainita, että kun Bellsmyren hanketta toukokuussa 2002 alettiin käynnistää, koko Iso-Britanniassa vain 8 prosentilla internetiä käyttävistä kotitalouksista oli laajakaistainen kiinteä yhteys käytössään (lähde: www.ofcom.org.uk). Vuonna 2004 näiden talouksien määrä oli kasvanut 12 prosenttiin (lähde: www.internetworldstats.com). Nykyisin noin 15 prosenttia skotlantilaisista ei voi saada ADSL-tasoisista internet-yhteyttä käyttöönsä vaikka haluaisi. Suomen tapaan Skotlannissa on odotettu, että markkinat hoitavat laajakaistan hinnan ja saatavuuden kansalaisia tyydyttävällä tavalla.

Hankkeet

Digital Inclusion -ohjelmaa lähdettiin toteuttamaan kohtuullisen suurilla rahallisilla resursseilla. Sen eli Digital Communities -osahankkeeseen Scottish Executive käytti 4,3 miljoonaa puntaa. Tällä rahalla tuotiin tietoverkot laitteineen vajaan 4 000 kotitalouteen kahdella alueella. PIAP-hankkeessa käytettiin 4,5 miljoonaa puntaa koko maan kattavan julkisen asiakaspääteliyhteyden rakentamiseen ja ylläpitoon. Odotukset kummankin hankkeen vaikutuksista olivat suuret. Tavoitteena oli parantuneiden tietoyhteiskuntataitojen myötä paremmin voiva, aktiivisempi ja osallistuvampi yhteisö. Eli kuten Bellsmyren projektin eräs työntekijä asian ilmaisi: ”The project is based on social inclusion principles – what happens to the community when everyone has open access to the Internet and the technology.”

Scottish Executive järjesti syksyllä kilpailun 2001 Digital Communities -hankkeeseen mukaan pääsystä. Kuntien ja seutujen tuli esittää toteutus suunnitelmat, joiden perusteella valittiin kaksi onnekasta pilottiluetta. Hankkeeseen oli varattu runsaskätisesti rahaa, mikä saikin kunnat innokkaina liikkeelle. Hakuprosessi muistutti OSKUn vastaavaa, jossa myös haettiin soveltuvia hankesuunnitelmia useiden ehdokkaiden joukosta. Kevättalvella 2002 julistettiin kilpailun tulokset. Maaseutupilotin voitti Skotlannin länsirannikolla sijaitseva, 13 saarta käsittävä North Argyll Islands -saariryhmä. Ur-

baanipilotin voitti Bellsmyre, joka on muuttotappiosta ja sosiaalisista ongelmista kärsivä lähiö Dumbartonin kaupungissa parinkymmenen kilometrin päässä Glasgowista. Yhteensä näillä alueilla oli noin 4 000 kotitaloutta, Bellsmyressä hieman alle ja Argyllissä hieman yli 2 000. Aukkaita Bellsmyressä on noin 4 500.

Tarkoituksena oli luoda hankkeen nimen mukaisesti ”digitaalisia yhteisöjä” projektialueille. Haettiin kokemuksia siitä, kuinka tietoverkot ja niiden mahdollisesti mukanaan tuoma parantunut elämänlaatu vaikuttavat sellaisiin alueisiin, joita voi luonnehtia joko taantuviksi kaupunkialueiksi tai syrjäisiksi maaseutualueiksi. Digitaalisen syrjäytymisen nähtiin syventävän yhteisöjen ja ihmisten epätasa-arvoa entisestäänkin alueilla, jotka olivat muutenkin sosiaalisen ja taloudellisen huono-osaisuuden painamia. Myös maantieteellisesti syrjäinen sijainti ja huonot liikenneyhteydet painoivat valintakriteereinä. Digital Communities -hankkeen kriteerit ja ohjelma muistuttivat siis varsin paljon Sitran OSKUa. Mutta kun Skotlannin hankkeen asettaja oli opetusministeriö virkamiesjohtajineen, OSKUn ”omistaja” oli Sitra, joka profiloituu yritys- ja hankerahoittajaksi vaikka eduskunnan valvonnassa onkin. Siksi onkin mielenkiintoista, että hankkeiden tavoitteet olivat niin samankaltaisia. Toteutustavoissa ja toiminnan painotuksissa olikin sitten jo suurempia eroja.

Digital Communities -hankkeessa fyysisen tietoverkon rakentamiseen liittyivät koulutus, tekninen tuki ja opastus sekä paikallisportaalin rakentaminen. Tarkoitus oli rakentaa projektia tukevia verkkosisäلتöjä ja kasvattaa ihmisten yleistä tietoisuutta internetin tarjoamista mahdollisuuksista. Ketään ei voi pakottaa tarttumaan hiireen. Siksi haluttiin ennen kaikkea motivoida asukasta hakemaan koulutusta ja käyttämään tietoverkkoa. Haluttiin ihmisten ymmärtävän, että verkon kautta he voivat hakea työpaikkoja, opiskella, harrastaa, ostaa tavaroita verkkokaupasta ja käyttää muitakin sähköisiä palveluita. Hankeen tavoiteohjelmassa esiintyvät myös sanat yhteisöllisyys (*community spirit*), toimintatapojen muutos ja lisääntyvä vuorovaikutus sekä asukkaiden kesken että viranomaisiin päin. Toisin sanoen hankkeen ”ylätason” tavoitteet olivat lähes samat kuin OSKUssa.

Projektin tavoitteet ja toteutus

Vuonna 2001 hallitus asetti tavoitteekseen, että vuoteen 2005 mennessä 95 prosentilla Skotlannin kaupunkialueiden asukkais- ta on pääsy yleiselle internet-päätteelle yhden mailin etäisyydellä ja maaseudun asukkailla maksimissaan viiden mailin etäisyydellä. Maantieteellinen tasa-arvoisuus oli nostettu selvästi tärkeämmäksi kriteeriksi kuin Suomen asiakaspäätkehankkeessa, johon PIAPia voi hyvin verrata. Strategiaan kuului myös Skotlannin kirjastojen varus- taminen nettiyhteyksillä ja asiakaspäätteillä, mitä varten oli jo aiem- min perustettu hanke nimeltä Peoples Network. Koska nuo vajaat 600 ”nettikirjastoa” sijaitsevat lähinnä kuntakeskuksissa (niin kuin Suomessakin), oli julkisten päätteiden verkostoa tarkoitus täydentää erillisellä hankkeella.

PIAP eli Public Internet Access Point (PIAP) synnytti lopulta 780 julkista internet-asiointipistettä, joita kutsutaan tässä PIAP-pisteik- si. Ne olivat paikkoja, joihin oli sijoitettu yksi tai useampi yhteis- käyttöinen nettipäätte. PIAP-pisteet sijaitsevat OSKUstakin tutuissa julkisen ja yksityisen sektorin ylläpitämissä paikoissa, eli kaupoissa, kunnantaloissa, oppilaitoksissa, posteissa, erilaisissa vapaa-ajan tilois- sa, pubeissa, hotelleissa, kirkoissa ja yritysten, kuten kampaamojen, tiloissa. On haettu luontaisia sijoituspaikkoja kulkureittien varrella ja suosituissa asiointipaikoissa. PIAPin päätteistä suurin osa (62 pro- senttia) sijoitettiin liiketiloihin ja yrityksiin, 27 prosenttia kolmannen sektorin ylläpitämiin paikkoihin ja 11 prosenttia julkisiin tiloihin. PIAP-pisteet ovat asiakkaille joko ilmaisia tai lähes ilmaisia käyttää. Scottish Executive kustansi niihin PC:n lisäksi tulostimen, kalusteet ja kunnolliset toimisto-ohjelmat. Tietoliikennekustannukset jäivät ylläpitäjän kustannettaviksi. Kaiken kaikkiaan eri paikkoihin asen- nettiin 1 750 tietokonetta. Asennustyöt aloitettiin keväällä 2002, ja projekti päättyi kaksi vuotta myöhemmin.

Scottish Executive edellytti, että ylläpitäjä tarjosi päätteen vapaaseen käyttöön maksimissaan yhden punnan tuntihintaan vähintään 40 tun- nin ajan viikossa. Ehtona oli myös, että asiakkaalla on PIAP-pisteessä saatavilla myös tukea ja ohjausta, mikä ei ollut ihan pieni vaatimus. Yl-

ylläpitäjän oli sitouduttava kioskin ylläpitoon kahdeksi vuodeksi, jonka jälkeen hän voi päättää, jatkaako projektissa mukana.

Hankkeesta julkaistiin keväällä 2004 arviointiraportti, jonka tuloksiin jatkossa esitettävät havainnot ja johtopäätökset pääosin perustuvat.

Kokemuksia kioskeista

Ylläpitäjien kokemuksia

Suurin etu ylläpitäjille oli se, että he ovat PIAP-päätteen ansiosta voineet tarjota asiakkailleen parempaa palvelua. Monille oli tärkeää myös se, että silloin kun päätteellä ei ollut asiakkaita, se oli ylläpitäjän omassa käytössä. Esimerkiksi pieni yritys tai kauppa on saanut näin itselleen ilmaisen tietokoneen. Olipa moni työntekijä tätä kautta tutustunut ensimmäisen kerran elämässään internetiin. Ylläpitäjät hyötyivät myös lisääntyneestä asiakasmäärästä. Heillä oli tietoliikennekulujen kattamiseksi oikeus pyytää asiakkailta käyttömaksua (max. 1 punta/tunti), mutta vain puolet käytti tätä mahdollisuutta hyväkseen.

Luvattu opastus ja tuki koetteli PIAP-päätteen ylläpitäjän omia resursseja, mikä ei ollut yllättävää. Mitään varsinaista ”kouluttajakoulutusta” ei annettu, vaan asiakkaita autettiin niin hyvin kuin kyettiin. Eri-tyisesti liikehuoneiston ylläpitäjillä ei kuitenkaan aina ollut tähän aikaa. Arvioitiin, että PIAP-pisteistä vähemmässä kuin puolessa oli tarjolla apua tietokoneen käytössä. Tuttuja ja arvattavia olivat ongelmat koneiden, ohjelmistojen ja yhteyksien kanssa. Näihin ongelmiin projekti antoi apua, mikä olikin välttämätöntä toiminnan jatkumisen kannalta.

Kolmannes ylläpitäjistä aikoi kyselyn perusteella jatkaa PIAP-pisteen ylläpitoa senkin jälkeen kun hallituksen tuki loppuu. 44 prosenttia jäi vielä miettimään. Toiminnan jatkuminen ei sellaisenaan siis ollut kovin varmalla pohjalla. Varsinkin teknisen tuen jatkuminen olisi lisännyt ylläpitäjien halukkuutta jatkaa.

Käyttäjäkokeuksia

Käyttäjäkyselyn mukaan melkein puolella PIAP-pisteiden käyttäjistä oli kotonaankin internet-yhteys (maaseudulla useammin kuin kau-

pungissa), mutta PIAP-pääte oli heille halvempi ja mukavampi käyttää. Näin oli varsinkin silloin, kun PIAP-pisteessä oli käytössä laajakaistayhteys. Suurimmalla osalla skoteista on kotonaan käytössään hidas modeemiyhteys, joten PIAP tarjosi sujuvampaa nettisurffailua. PIAP-pisteitä käytettiin, koska ne olivat halpoja tai ilmaisia (49 prosenttia) ja helposti saavutettavissa, esimerkiksi luontevan kulkureitin varrella (48 prosenttia). Liikehuoneistojen yhteydessä olevat pisteet koettiin helpoimmiksi käyttää. Vastanneista 11 prosenttia totesi, että käytettävissä ei ollut mitään muuta julkista asiakaspäätettä. Tämä luku oli vielä suurempi maaseudun käyttäjien keskuudessa. Monille paras paikka käyttää internetiä olisi ollut koti, ja PIAP-pistettä käytettiin vain, koska ei ollut muita vaihtoehtoja. Niistä, joilla ei ollut kotonaan internet-yhteyttä lainkaan, oli 70 prosenttia työttömiä. He hyötyivät PIAPista erityisen paljon.

PIAP-päätteellä pistäytyjät osasivat yleensä jo entuudestaan käyttää tietokonetta. Hankkeen kautta haluttiinkin erityisesti lisätä ihmisten motivaatiota hankkia tietokone ja internet-yhteys kotiin. Kun internetiä totutaan käyttämään, syntyy Digital Inclusion -hankkeen tavoittelema tietoisuus (*awareness*) sen mahdollisuuksista. Tätä tulokset tukivat jonkin verran mutta eivät selvästi: osalle ilmainen julkinen pääte oli päinvastoin syy olla hankkimatta internet-yhteyttä kotiinsa. Muut syyt sille, että internet-yhteyttä ei hankita kotiin, ovat tuttuja Suomessakin: tietokone on liian kallis ostaa ja ylläpitää, ja tietoliikennemaksut ovat liian korkeita.

Huonoimmin onnistuttiin iäkkäiden saavuttamisessa. He olisivat kaivanneet kaikkein eniten apua ja rohkaisua ja ennen kaikkea motivaatiota. Monilla ei mielestään ollut nettiin mitään varsinaista asiaa. Sellaista ”henkeä” ei vielä pelkillä julkisilla asiakaspäätteillä saada syntymään, että internet-maailmasta täysin erillään elävät ihmiset niiden innoittamina suurin joukoin hakeutuisivat esimerkiksi koulutukseen. Paremmiin onnistuttiin työttömien saavuttamisessa. Kaupunkialueiden asukkaat yleensäkin hyötyivät PIAP-päätteistä enemmän kuin maaseudun asukkaat. Maaseudun asukkaat olisivat ilmeisesti tarvinneet enemmän opastusta.

Käyttäjät olivat kyselyn mukaan kaiken kaikkiaan tyytyväisiä PIAP-pisteisiin. Suurimmat edut olivat netin käytön edullisuus ja

se, että piste ei sijainnut liian kaukana kotoa ja oli luontevasti saatavutettavissa. Suurimpana yksittäisenä negatiivisena asiana mainittiin – ei niin yllättäen – joidenkin pisteiden hitaat ja huonot yhteydet. Joissakin PIAP-pisteissä oli edelleenkin käytössä modeemipohjaiset soittosarjayhteydet, ja ne suoranaisesti haittasivat koko pisteen hyötykäyttöä. Vaikka opastusta ei ollut tarjolla kuin puolessa pisteistä, melkein kaikki vastaajat sanoivat saaneensa kysyttäessä apua. Ehkäpä apua tarvitsevat käyttäjät osasivat valita juuri oikeat PIAP-pisteet.

PIAPin onnistuminen?

Kyselyraportin tuloksia tulkitsevan Scottish Executiven loppuraportin mukaan hanke saavutti parhaiten ne, joiden luontevien kulku- ja asiointireittien varrella koneet sijaitsivat. Parhaita paikkoja olivat kaupat ja esimerkiksi videoliikkeet. Tietoisuus PIAP-pisteistä ja niiden sijainnista oli yllättävän huonoa: vain 27 prosenttia asukkaista tiesi niiden olemassaolosta. Osasyynä saattoi olla, että usein ainoa merkki PIAP-päätteestä tilassa oli pieni tarra ikkunassa tai ovesa. PIAP-pisteet tunnettiin paremmin maaseudulla kuin kaupungeissa. Kuntakeskuksissa sijaitsevista pisteistä (vastannee ehkä yhteispalvelupistettä) tiedettiin kaikkein vähiten, vain viidennes kyselyyn vastanneista tiesi niiden olemassaolosta. Arvioijat epäilivät, että kunnallisissa palvelupisteissä kävi vain tietty osa kuntalaisista, joten niissä sijaitsevat PIAP-päätteet eivät olleet laajasti asukkaiden tiedossa. Tulkitsen tämän niin, että tällä tietyllä osalla tarkoitettiin sosiaalivirastojen asiakkaita. Kunnan palvelupisteet ovat saattaneet Skotlannissa leimautua jollain lailla ”sossun tiskeiksi”. Kaiken kaikkiaan PIAP-pisteiden imago ja tunnettavuus ei ollut yhtä hyvä kuin OSKU-pisteiden.

Loppuraportissa todettiin, että erityisen hyvin PIAP-pisteet saavuttivat työttömät, mikä oli projektin tavoitekin. PIAP-pisteet paransivat taantuneiden ja syrjäisten alueiden palvelutasoa. Seudut, joilla internetin käyttö oli muutenkin muuta maata vähäisempää, hyötyivät PIAP-pisteistä eniten. Digisyrjäytymisen estoon liittyvien tavoitteiden kannalta oli ehkä ongelma, että iäkästä väestöä ei onnistuttu saavuttamaan. Muutenkin käyttäjiä olivat lähinnä ne, jotka jo

osasivat käyttää tietokonetta. PIAP-hanke ei ollutkaan varsinainen uusia tietokoneen käyttäjiä tavoitteleva koulutushanke, vaikka asiointipisteen pitäjät sitoutuivatkin auttamaan käyttäjää pyydettyä.

PIAP-pisteen onnistuneelle toiminnalle oli kriittistä se, millaiseen paikkaan se sijoitettiin. Päätteet ahdettiin usein pimeisiin ja ahtaisiin nurkkiin eikä niitä osattu mainostaa. Ne olivat myös suuren osan ajasta kiinni, ja käyttäjältä meni aikaa koneen käynnistämiseen ja odotteluun. Loppuraportissa todettiin tämän karkottavan käyttäjiä, jotka odottivat helppoa ja nopeaa internetiin pääsyä. Parhailla paikoilla nettikioskille oli varattu oma erillinen tila. Tilojen valvottomuus oli ongelma: vain neljännes tiloista oli sellaisia, että niissä voitiin valvoa asiakkaiden internetin käyttöä. Pornosivuilla surffailtiin enemmän kuin tarpeeksi.

Hallituksen alkuperäinen tavoite lähestulkoon saavutettiin. 95 prosenttia urbaanialueiden asukkaista asuu nyt alle mailin päässä julkisesta asiakaspäätteestä. Maaseudulla luku on 93 prosenttia viiden mailin sisällä (toukokuu 2004). Todellisesta käytöstä tai tarpeesta tämä tulos ei vielä sano kovinkaan paljon. Konkreettisempi tieto on loppuraportissa esiintyvä arvio, että PIAP on tuonut internetin 100 000 sellaisen käyttäjän saataville, joilla ei ole internet-yhteyttä kotonaan. Lisäksi hyötyjinä olivat ne 40 000 kansalaista, joilla ei aiemmin ollut mahdollisuutta käyttää mitään muuta julkista asiakaspäätettä esimerkiksi välimatkojen takia. Lopuksi raportissa todetaan, että edellä mainittujen lukujen valossa hanke onnistui nostamaan internetin käyttöastetta kustannustehokkaasti. Olisi siis järkevää jatkaa ja tukea käynnissä olevia palveluita. Tätä kirjoittaessa ei ole tietoa, onko näin päädytty tekemään. Ehdotettiin myös, että tulevien hankkeiden tulisi jatkossa keskittyä internet-yhteyksien parantamiseen, sillä huonot yhteydet aiheuttivat merkittäviä ongelmia nettikioskien toiminnassa. Raportissa todettiin, että parantamalla laajakaistan yhä parempaa saatavuutta voidaan vastata parhaiten ihmisten kasvaviin odotuksiin. Näin tuetaan myös kotikäyttöä.

Raportti päättyy toteamaan, että pilotin jälkeen on tarvetta tehdä tarkka ohjeistus päätteiden minimivarustuksesta sekä sijoituspaikkojen yleisistä viihtyvyyss- ja saavutettavuuskriteereistä. Tämän työn

Scottish Executive Government

You are here: Topics > Government > OpenScotland > Digital Inclusion > Web Access

Digital Mapping - Use subject to license. Click here for further information.

Map Scale: 10,000

Name	Address	Hours	Comments	Distance
1 Aitkenbar primary School tel: 01389 783931	Whiteford Avenue Dumbarton G82 3AL	Mon: closed Tue: 17:00-21:00 Wed: 17:00-21:00 Thu: 17:00-21:00 Fri: closed Sat: closed Sun: closed	Free	0.0 Miles
2 Dumbarton Library tel: 01389 703129	Strathleven Place Dumbarton	Mon: 09:00-12:00 Tue: 09:30-12:00 Wed: 09:00-12:00 Thu: 09:30-12:00	Free	1.0 Miles

© Crown Copyright
Privacy Policy and Content Disclaimer
General Enquiries | Freedom of Information

The Scottish Parliament | The UK Parliament | open scotland | Directgov

Home | Topics | About | News | Publications | Consultations | Junior Exec | Page updated: Tuesday, December 7, 2004

Scottish Executiven ylläpitämästä webaccess-palvelusta voi hakea lähimmät julkiset asiakaspäätteet ja PIAP-pisteet. Kun hakusanaksi asetetaan Dumbartonin kaupunki, löytyy listalta ensimmäisenä sen lähiössä Bellsmyressä sijaitseva Aitkenbarin koulu. www.scotland.gov.uk/digitalscotland/webaccess/

suomalainen JUNA-hanke on jo saanut osaltaan päätökseen suositukset asiakaspäätteistä. (ks. osa 1, luku 2).

PIAP on siis ennen kaikkea tietoyhteiskuntahanke, ei liiketaloudellisesti kannattavaa toimintaa. PIAP-hanketta tutkimuksessaan arvioineet tutkijat (Huntley ym. 2004) ovat pohtineet, voisiko teleyrityksiä velvoittaa ylläpitämään julkista internet-pääteverkostoa samalla tavalla

kuin puhelinkoppeja. Nämä eivät silloin olisi tietenkään ilmaisia. Vai pitäisikö julkisen sektorin eli veronmaksajien kustantaa tämä palvelu (niin kuin nyt)? Scottish Executive pyrkii nyt PIAP-pisteiden avulla lähinnä nostamaan internetin käyttöastetta. Arvioijien mielestä on kyseenalaista, voiko veromaksajien varoilla jatkuvasti toimia tällä kaikkia kansalaisia tavoittelevalla periaatteella. Jotta PIAP-pisteistä olisi todellista hyötyä, ne pitäisi suunnata niitä erityisesti tarvitseville ryhmille, kuten iäkkäille. Siihen, kuinka tämä suuntaaminen käytännössä tapahtuisi, tutkijat eivät anna suoraa vastausta.

DIGITAL COMMUNITIES: BELLSMYRE

Projektin tavoitteet ja toteutus

Bellsmyren lähiö Länsi-Skotlannissa oli mukana Digital Communities -hankkeessa urbaanipilottina. Vastaava maaseutupilotti toteutettiin Argyllin ja Buten saaristossa Skotlannin länsirannikolla. Seuraavassa tarkastellaan projektin toteutusta ja tuloksia sen varsinaiselta toiminta-ajalta vuosina 2002–2003 ja sen jälkeen. Itse noin vuoden pituisesta projektiajasta huomattava osa meni asukkaiden kotitalouksien ”koneistukseen”, ja muutenkin projekti oli tavoitteisiinsa lähden sangen lyhyt. Projektin jälkeen huhtikuussa 2004 hankkeen toimintoja on jatkanut ja edelleen kehittänyt Bellsmyre Digital Community -niminen hanke, joka keskittyy koulutukseen, IT-tukeen ja Bellsmyren yhteisöportaalin ylläpitoon. Se on yrittänyt myös hakea jatkorahoitusta ja miettii toiminnan organisoimista sen jälkeen, kun rahat loppuvat.

Bellsmyren hankkeen keskeiset toimintamuodot olivat tietokoneiden ja internet-yhteyksien tuominen kotitalouksiin sekä yleinen tiedottaminen, opastus, tukitoiminta ja koulutus. Alueen kahteen kouluun rakennettiin tietokonealuokat. IT-alan yritysten työntekijät antoivat asennustöiden yhteydessä lyhyen alkuunpääsyopastuksen, ja sen jälkeen asukkaita palveltiin koneisiin ja yhteyksiin liittyvissä ongelmissa. Koko hankkeen ajan järjestettiin koulutusta perusohjelmistojen käytössä. Kaupunginosan oma alueportaali, Bellsmyre Community Portal, avattiin joulukuussa 2002. Se toimii paikallisena

keskusteluforumina, tiedotuskanavana ja projektin tietopankkina. Kaikki toiminta oli bellsmyreläisille projektin aikana ilmaista.

Tavoitteena oli saavuttaa konkreettisia voittoja taistelussa sosio-ekonomista syrjäytymistä ja pahenevaa taantumakierrettä vastaan. Toivottiin, että hankkeessa mukana olevien paikallisten toimijoiden yhteisten kokemusten kautta saavutettaisiin uudenlaista positiivista yhteisöllistä henkeä. Tätä syntyi varsinkin alkuvaiheessa, kun ”taivas näytti olevan avoinna”. Hankkeessa näkyi myös varsin kunnianhimoinen ja juuri tietoyhteiskuntahankkeissa niin usein esiintyvä ajatus, että tietoteknisen koulutuksen myötä saadut taidot lisäisivät ihmisten kanssakäymistä muiden kanssa – niin virtuaalisesti kuin tosielämässäkin. Sen seurauksena ihmiset osallistuisivat aktiivisemmin yhteisten asioiden hoitoon ja tunsivat hallitsevansa omaa elämäänsä paremmin. Projekti synnyttäisi näin uudenlaisia yhteistoiminnan muotoja ja muuttaisi ihmisten arkea. Tapahtuiko näin?

Koneet ja yhteydet kaikille ilmaiseksi

Alueen kaikki asukkaat saivat käyttöönsä ilmaisen multimediatietokoneen, ohjelmistot ja väritulostimen. Argyllin saarilla pakettiin kuului vielä web-kamera. Talouksiin asennettiin internet-yhteys, jonka käyttö oli ilmaista vuoden ajan. Käytännössä yhteys oli useimmiten modeemitasoinen. Asennukset toteutettiin muutaman kuukauden aikana, heinäkuusta lokakuun loppuun 2002. Yksittäisiä asennuksia tehtiin vielä tammikuussa 2003. Viivästykset johtuivat useimmiten joko puuttuvista tai huonoista puhelinlinjoista. Kun projektin asennusurakka oli ohi, 1 485 tietokonetta lisälaitteistoinen oli asennettu kotitalouksiin. Kaikkiaan 90 prosenttia kotitalouksista otti projektin avun vastaan. Osalle riittävä porkkana oli ilmaisen internet-yhteyden saaminen, sillä monissa talouksissa oli jo jonkintasoinen tietokone. Projektin jälkeen projektikoneiden omistusoikeus siirrettiin asukkaille lopullisesti.

Kaikki laitteet tilattiin yhdestä yrityksestä, jolloin ”paketin” hinta saatiin hilattua alas. Asukkaiden kannalta erityisen tärkeäksi muodostunutta ilmaista puhelin- ja on-site-tukea antoivat sekä laiteto-

mittajat, puhelinyhtiöt että internet-operaattorit. Projekti maksoi nämäkin kustannukset. Kotitalouksien lisäksi alueen kaksi ala-asteen koulua sai yhteensä 25 tietokonetta käyttöönsä. Päivisin nämä koneet olivat lasten käytössä, ja iltaisin niissä järjestettiin koulutusta aikuisille. Näin niistä tuli alueen oppimiskeskuksia. Kaiken kaikkiaan noin 600 bellsmyreläistä osallistui vähintään yhdelle kurssille.

Projektin arviointiraportissa todettiin, että koska hankkeessa ei lähdetty niinkään tietoteknisten laitteiden tarpeesta vaan erilaisten alueiden testaamisesta projektin synnyttämässä tilanteessa, päädyttiin käytännössä tuottamaan runsaasti ”kuollutta painoa”. Projektipaketti kannettiin toisin sanoen myös sellaisiin koteihin, joissa jo oli tietokone (26 prosenttia) tai joissa juuri harkittiin sen hankkimista (28 prosenttia). Tällaisten talouksien määrä oli Bellsmyressä yhteensä siis 54 prosenttia ja Argyllissä melkein 70 prosenttia. Tämä tuntui varmasti monien – myös vierailevien valtuuskuntien – mielestä varsin ”tuhlailevalta” politiikalta. Näin kuitenkin saavutettiin tilanne, jossa kaikilla oli ainakin teoriassa täysin samat mahdollisuudet osallistua hankkeeseen.

Hankkeesta tiedotettiin siten, että jokainen talous sai toukokuussa kirjeen, jossa asukkaille kerrottiin seikkaperäisesti tulevasta hankkeesta. Kirjeen ilmestymisen jälkeen alkoi ”Bellsmyre Community Roadshow”. Projektitiimi vieraili eri alueilla valkoisella bussilla, joka pysähtyi kirjeessä mainituissa paikoissa tiettyihin aikoihin jakamaan lisäinfoa. Kirjeen yhteyteen oli liitetty lomake, jonka täyttämällä asukas rekisteröityi ja ilmoitti halukkuutensa olla hankkeessa mukana. Ilmoittautumisten perusteella tehtiin lopulliset asennusaikataulut. Kirjeessä kutsuttiin samalla myös paikallisia innostuneita mukaan hankkeeseen työntekijöiksi ja vapaaehtoisiksi. Ensimmäiset asennukset tehtiin jo parin kuukauden päästä kirjeen ilmestymisestä.

Puhelinlinjojen laadussa ja saatavuudessa oli ongelmia. Talouksista 10 prosentilla ei ollut puhelinlinjaa käytössä, ja linjat piti rakentaa projektin kustannuksella. Lisäksi puhelinlinjojen laatu oli paikoin niin huono, että internetin käyttö oli vaikeaa tai mahdotonta. Projektissa ei ollut varauduttu teleinfrastruktuurin huonoudesta aiheutuviin ongelmiin, ja linjoja jouduttiin korjauttamaan. Teleyhtiöiden kiirehtimätön aikataulu tässä työssä aiheutti viivästyksiä itse projek-

tin aikataulussa, ja osa talouksista joutui odottelemaan kunnollisia yhteyksiä aina vuoden 2003 puolelle.

Yhden talouden koneistaminen maksoi noin 1 000 puntaa. Lisäksi projektissa maksettiin projektihenkilökunnan palkkoja ja korvauksia IT-tukityöstä ja puhelinlinjojen rakentamisesta. Projektihenkilökunta koostui hallinnon edustajien lisäksi projektipäälliköstä sekä vaihtelevasta määrästä projektityöntekijöitä, joiden apuna oli paikallisia vapaaehtoisia.

IT-tuki ja koulutus

Asukkaat saivat koneiden asennusten yhteydessä asentajilta alkuopastuksen ja ohjeet, kuinka toimia jatkossa mahdollisten teknisten ongelmien yllättäessä. Asukkaiden käytössä oli ilmainen helpline-puhelinneuvontanumero internet-yhteyksiä koskevia ongelmia varten. Toinen linja oli projektin laitteet ja ohjelmistot toimittaneen yrityksen tekniseen tukeen. Projekti myös koulutti keskuudestaan työntekijöitä IT-tukitehtäviin. Projektin toimiston yhteyteen syntyi PC-klinikka, jonne asiakas saattoi tuoda vastaanhangoittelevan koneen. Myös kotikäyntejä tehtiin. Myöhemmin Bellsmyren paikallisportaaliin perustettiin tukisivusto, Problem Database, johon kerättiin matkan varrella kertyneitä ongelmakuvauksia ja kysymyksiä sekä niihin annettuja vastuksia ja käytännön ratkaisuja.

Bellsmyressä suuri etu oli siinä, että asukkaille jaetut tietokonepaketit olivat kaikki keskenään identtisiä niin tekniikaltaan kuin ohjelmistoiltaan. IT-tuki uskalsi ottaa haasteen vastaan. Tyypillisestihän tilanne on (ja esimerkiksi OSKUissa oli) se, että asukkailla on erikokoisia ja -tasoisia koneita ja niissä sekalaisia ohjelmia. Bellsmyressäkin tilanne muuttuu sitä mukaa kuin ihmiset oppivat asentamaan itse uusia ohjelmia koneilleen ja ”sotkemaan” kokoonpanoja.

Asennustöiden erittäin tiukan aikataulun takia asennustöitä tehneiltä teknikoilta ei riittänyt kovin paljon aikaa koulutukseen ja ohjaukseen. Asukkaiden mielestä asentajilla oli kova kiire, eivätkä he ehtineet riittävästi opastaa asukasta, joka ei ollut aiemmin koskenutkaan tietokoneeseen. Oli tehty se tyypillinen virhe, että IT-

ammattilaisille oli annettu tehtävä, johon he eivät välttämättä ol-
lenkaan soveltuneet. Koneen he kyllä saivat toimimaan mutta eivät
sen käyttäjää. Toiset asentajat onnistuivat tässä toki paremmin kuin
toiset. OSKUn vertaiskoulutusmalli, jossa itsekkin lähinnä vain pe-
rusasiat hallitseva henkilö opastaa muita alkuun, on osoittautunut
toimivammaksi.

Teknisen tuen tehtävät olivat joskus jopa täydellisiä käyttöjärjes-
telmien ja oheislaitteiden uudelleen asennuksia. Tukea kyllä myös
arvostettiin erittäin paljon. Monien palautteiden mukaan apua ei
kuitenkaan saatu aina ja kaikissa tilanteissa. Tämä johtui usein sii-
tä, että kyseiset help-line-puhelinlinjat olivat kiihkeimpinä asen-
nusaikoina aina varattuja. Projektin jälkeen teetetystä kyselyssä tuli
yllättävän monta kertaa esille myös se, että koulutustakaan ei saatu
riittävästi, vaikka kurseja oli tarjolla runsaasti. Tuntui, että asukkaat
odottivat, että heidät erikseen kutsutaan (ellei peräti haeta) koulu-
tustilaisuuksiin. Niihin hakeutuminen vaati kuitenkin omaa aktii-
visuutta. Kun oma osaaminen loppui eikä apua saatu, ihmiset eivät
tienneet, mitä tehdä koneille. Sitten vain odoteltiin. Toiset olivat sitä
mieltä, että kaikkien tulisi osallistua pakollisiin käyttökoulutuksiin,
niin ongelmat alkaisivat ratketa. Varsinkin iäkkäitä huoletti, kuinka
he pärjäisivät ilman ”loistavaa projektihenkilökuntaa”.

Koulutus keskittyi kahteen alueen ala-asteen kouluun ja sinne
perustettuihin atk-luokkiin, joita kutsuttiin oppimiskeskuksiksi
(Learning Centres). Toinen sijaitsi katolisessa St. Petersissä, ja toinen
kunnallisessa Aitkenbarin koulussa, jossa myös vierailimme. Kurssit
alkoivat joulukuussa 2002, eli vasta kun asennustyöt olivat pääosin
loppuneet, ja koulutus käsitti perustaitojen kuten tietokoneen, inter-
netin ja sähköpostin käytön opetuksen. Lisäksi koulutukseen sisäl-
lytettiin tiedostojen hallintaa, Microsoftin Works-ohjelmien käyttöä,
päivitysten tekemistä sekä jonkin verran myös rautapuolen asioita
kuten oheislaitteiden asentamista. Ensimmäisen peruskoulutuksen
lisäksi olisi monien mielestä kaivattu välittömästi lisäkoulutusta,
mutta sitä ei ollut aina tarjolla.

Molemmat koulut jatkavat ”yhteisön IT-taitojen koulutusresurs-
seina”. Aitkenbarin koulun rehtorin mukaan ei ole tarkoitus, että

kouluista tulisi varsinaisia drop-in-paikkoja, joihin voisi kuka tahansa pistäytyä tietokonetta käyttämään. Sen sijaan toiminta keskittyy tiukasti kontrolloituun koulutukseen. Kurssiajat pitää varata etukäteen, ja paikalla täytyy aina olla valvoja. Kursseja voi järjestää vain silloin, kun koulu ei itse tarvitse atk-luokkaa. Vapaita surffailu-aikoja ei ole tarjolla. Kummankin koulun rehtorit ovat hyvin tyytyväisiä viimeisen päälle varustettuihin atk-luokkiinsa, joiden perustamiseen kouluilla muuten ei olisi ollut mahdollisuutta.

Eräs tulos projektista on rehtorien mukaan sen vaikutus yhteisön henkeen, sillä projektin ansiosta monet alueen ihmiset ovat voineet uudella tavalla antaa taitonsa yhteisön käyttöön. Tällä tarkoitettiin ilmeisesti sekä projektiin palkattuja että vapaaehtoistyöntekijöitä, jotka opastivat asukkaita ja tuottivat sisältöjä portaaliin. Opettajien mielestä yhteisön tietoteknisten taitojen kasvu vaikuttaa myös siten, että vanhemmat tulevat osallistumaan lastensa opintoihin entistä enemmän, kun yhdessä etsitään tietoa internetistä tai kirjoitetaan tekstinkäsittelyohjelmalla kotitehtäviä. Eräs vaikutus on ”tiedon suunnan vaihtuminen”: lapset ja nuoret saattavat nyt olla vanhempiensa opettajia, sillä heidän taitonsa kehittyvät koulussa nopeasti. Tämä täytyisi opettajien mukaan hyväksyä, mutta se ei raportin mukaan ollut oppilaiden mielestä yksinomaan helppoa ja mukavaa. Lapset saattoivat tuskastua siihen, kun aikuisille piti selittää sama asia uudestaan ja uudestaan eivätkä he siltikään oppineet! Sukupolvien välisen digikuilun ylittäminen ei näytä olevan helppoa.

Paikallisportaalin merkitys

Bellsmyrissä – kuten monissa muissakin infrastruktuuriin keskittyvissä projekteissa – kaikki energia meni alussa siihen, että tehtiin kaikki projektisuunnitelman mukaiset koneiden, ohjelmistojen ja yhteyksien asentamiset koteihin. Asukkaille annettiin koulutusta sen verran, että he oppivat tietokoneen ja internetin käytön alkeet. Mutta mitä sitten? Mitä siellä netissä pitäisi tehdä? Ja mikä siellä olisi sitä paikallisuutta tukevaa sisältöä ja toimintaa, jonka kautta ”digitaalista yhteisöllisyyttä” haluttiin rakentaa?

Projektissa oli tarkoitus luoda paikallisia verkkosisältöjä alueen omaan paikallisportaaliin. Työ jouduttiin aloittamaan tyhjästä, sillä alueella ei ollut entuudestaan esimerkiksi vanhoja paikallisia kotisivuja. Bellsmyre Community Portal (www.bellsmyre.com) avattiin joulukuussa 2002. Siihen tuottavat sisältöä projekti, asukkaat ja paikalliset organisaatiot. Käytännössä portaalin ylläpidosta on vastannut yksi projektityöntekijä muutamien avustajien kera. Asukkaat näkyvät lähinnä keskustelufoorumilla ja muutamissa kolumneissa. Portaalin sisällön suunnittelussa ovat olleet mukana myös sellaiset tahot kuin paikallinen poliisilaitos ja A.S.I.S.T. eli ”Anti-Social Investigation Support Team”, mikä kertoo jotakin alueen ongelmien luonteesta.

Bellsmyren paikallisportaalin rakentamiseen osallistuneen ja sitä edelleenkin ylläpitävän työntekijän mielestä projektissa ei oikein ymmärretty paikallisen sisällöntuoton merkitystä. Portaali perustettiin liian myöhään, eikä sen kehittämiseen missään vaiheessa ollut riittävästi resursseja. Paikallinen omaehtoinen sisällöntuotto ei ole juuriakaan toteutunut, mikäli keskustelufoorumeita ja vieraskirjaa ei oteta huomioon. Bellsmyren portaalissa on kuitenkin suhteellisen paljon kävijöitä, ja se on suosituimpi kuin sisarprojektinsa Argyllin vastaava. Asukkaat arvostavat kumpaakin portaalia paikallisten uutisten tehokkaana esiintuojana. Monille keskustelupalsta on ollut tärkeä: se auttaa ymmärtämään alueen asioita ja niiden taustoja paremmin, sillä Bellsmyren asiat eivät juuri ylitä uutiskynnystä valtamedioissa.

Portaalin olemuksesta tuli myös kritiikkiä: se nähtiin liikaa projektin lähtökohtia ja organisaatiota palvelevana. Erityisesti arvosteltiin ennakkosensuuria, sillä kaikki keskustelufoorumille lähetetyt viestit ja keskustelut tarkastettiin ennen julkaisua. Portaalin ylläpitäjän mukaan vaihtoehtoja ei juuri ollut. Bellsmyren projekti oli kansallinen tapaus, jota seurattiin ahkerasti. Portaali ei voinut olla paikallisten individualistien kontrolloimaton temmelyskenttä. Rassistiset ja henkilökohtaiset, vihamieliset viestit haluttiin pitää sieltä pois. Nykyiselläänkin keskustelupalsta on välillä melko rankkaa luetavaa. Anonyymikeskustelupalstalla rapa roiskuu aivan toisella tavalla kuin omalla nimellä esiintymiseen perustuvilla OSKUn kansalaisverkon foorumeilla.

Portaalin eräs tärkeä sisältö ovat projektin PC-invaasion jälkihoitoon liittyvät sivut. Sivuille on kaukoviisaasti kerätty ohjeistusta tietokoneiden ja internetin käytöstä sekä suuri määrä asukkaiden lähettämiä kysymyksiä ja vikailmoituksia koskien laitteiden, ohjelmistojen ja nettiyhteyksien toimintaa. Problem Database -sivut sisältävät taulukoita, joiden vasemmassa sarakkeessa esitetään ongelmankuvaus tai kysymys ja oikeassa ratkaisu. Sivustolle dokumentoidut tapaukset saattavat auttaa ihmisiä senkin jälkeen, kun fyysinen ilmainen PC-tuki alueelta poistuu.

Avunpyynnöt ovat tulleet joko puhelimitse tai sähköpostitse ja ovat usein olleet kaikille mikrotukihenkilöille tuttuja kaottisia ja hätäisiä huutoja ns. tavallisten ihmisten kotipäätteiden ääreltä (lähde: <http://www.bellsmyre.com/bellsmyre/DisplayArticle.asp?ID=3352>):

since I put the CD in my computer it has not been working properly I can not get the instant messages and the printer is not working it eats up the paper and only prints some of the documents and as far as I know my emails are not getting sent I am also getting charged for surf unlimited please reply asap or please fix, also there is a virus in the computer thanks. Please reply ASAP!!!”

Ja kun ongelma on ratkaistu, nähdään mitä kaikkea jouduttiin tekemään:

Machine had MSN/IE/Cryptography problem so some web pages and MSN Messenger were not working. Fixed using ”Reg Key Fix”. MSN Messenger had also been blocked from accessing the internet in Norton Internet Security, a second reason it would not work. Unblocked it, now working fine. Printer tested found working okay, advised on paper type, storing paper correctly and fanning before loading. Emails found working okay. Customer had already sorted internet charges with Telewest. Lots of spyware / unnecessary applications running at startup, disabled most using msconfig. Blocked others using NIS. Cleared cookies & SSL state information.

Computer running much better now – everything seems to work.

Aineisto antaa hyvän kuvan siitä arjesta, jossa ihmiset elävät sen jälkeen, kun koneet on kannettu sisään. Tietokoneet ovat valitettavas-

ti edelleenkin varsin monimutkaisia laitteita ja ohjelmistot hankalia käyttää. Ongelmien ratkominen vaatii hyvää osaamista mutta myös paikallisten olosuhteiden ja ihmisten tuntemusta. Paikalliseen portaaliiin kerätty tämän tyyppinen aineisto voisi olla hyvä apu omatoimiseen ongelmanratkaisuun, mikäli vain löytää satojen viestien joukosta sen itseä koskeva ongelman. Nyt varsinaisia hakutoimintoja ei sivulla ole. Problem Databasen –kuten koko portaaliiin – kehittäminen on jäänyt odottamaan uutta panostusta jostain uudesta projektista.

Arviointiraportin tuloksia

Digital Communities -hankkeessa tehtiin käyttäjäkyselyihin perustunutta seuranta- ja arviointia. Loppuraportti julkaistiin kesäkuussa 2004. Kyselyt alueen asukkaiden parissa tehtiin puhelin- ja ovelta-ovelle-kyselyin kolmessa vaiheessa: ensiksi ennen hankkeen käynnistämistä, sitten kolme kuukautta asennusten alkamisen jälkeen ja lopuksi vuoden kuluttua asennusten alkamisesta, kun varsinainen projekti oli jo päättynyt. Kysymykset liittyivät enimmäkseen konkreettisesti projektin toimintaan, mutta myös asenneilmaston ja toimintatapojen muutosta pyrittiin arvioimaan.

Kyselyn tekijät muistuttavat, että kun mitataan esimerkiksi IT-asenteiden muuttumista alueella, ei kyselyn tuloksia voi pitää pelkästään projektista johtuvina, sillä projektin aikana tietokoneiden ja internetin käyttö lisääntyi muutenkin. Käytön myötä myös käyttötavat muuttuivat, ja yleinen tietoisuus tietoverkkojen mahdollisuuksista kasvoi. Bellsmyren ja Argyllin ohella kyselyt suoritettiin eri ajankohdina myös verokkialueilla, joissa ei ollut tänä aikana vastaavaa projektitoimintaa. Joitakin kyselytuloksia on peilattu näiden alueiden vastauksiin, joskin varoen, sillä otokset olivat niissä pieniä.

Ihmisiltä kysyttiin, kuinka he arvioivat projektin hyödyn toisaalta omalta kannaltaan ja toisaalta yhteisön kannalta. Lähtötilanne oli Bellsmyressä huomattavasti heikompi kuin missään OSKUn alueista, joissa tehtiin syksyllä 2001 kartoitus tietokoneen ja internetin käytöstä. Vain 26 prosentilla Bellsmyren kotitalouksissa oli projektin alkaessa tietokone ja noin 18 prosentilla oli internet-yhteys. OSKU-

alueilla keskiarvot olivat 54 prosenttia (kotitietokone käytössä) ja 36 prosenttia (verkkoyhteys käytössä). Vaikutusten arvioinnissa ja vertailussa tämä on hyvä pitää mielessä.

Projektin hyöty yksittäisille käyttäjille

Vastaajat olivat varsin tyytyväisiä projektin tuloksiin omalta kannaltaan. Vastaajista 25 prosentin mielestä tärkeintä oli, että he oppivat käyttämään tietokoneita paremmin. Toisena hyötynä mainittiin (14 prosenttia) se, että internetin kautta pystyi ottamaan yhteyttä toisiin ja jopa tutustumaan uusiin ihmisiin. Ilmaista internet-yhteyttä arvosti eniten 11 prosenttia vastaajista, ja yhtä moni arvosti tietokonetaitojensa parantumista, mutta vain 8 prosenttia mainitsi ilmaisen tietokoneen tärkeimmäksi asiaksi. Bellsmyreläisistä 13 prosenttia ei katsonut hyötывänsä projektista mitenkään. Arviointiraportissa arviointiin, että kahdessa viimeksi mainitussa ryhmässä oli mukana paljon niitä, joilla oli tietokone ja internet-yhteys kotonaan jo ennen projektiäkin.

Koulutusta ja opastusta kaivattiin paljon enemmän kuin sitä koettiin saadun – tosin hankkeen vetäjien mukaan kyse oli paikoin myös viestinnän tehottomuudesta ja siitä, että ihmiset eivät osanneet ottaa asioista selvää. 23 prosenttia kyselyihin vastanneista Bellsmyressä valitti, että tarjolla ei ollut riittävästi opetusta ja apua tietokoneen käyttöönotossa.

Projektin hyöty yhteisölle

Yhteisön kannalta bellsmyreläiset arvostivat eniten yleisen tietotekniikkatietämyksen kasvua alueella (18 prosenttia), mutta heti toisena mainittiin lasten koulutyön helpottuminen. Kolmanneksi eniten arvostettiin sen seikan sosiaalisesti ”nostavaa” vaikutusta, että ilmaisia laitteita saivat ihmiset, joilla ei olisi muuten ollut niihin varaa (11 prosenttia). Neljänneksi nousi alueportaali ja sen kautta saatava tieto alueen asioista (9 prosenttia). Melkein kolmannes tosin vastasi kysymykseen ”en tiedä”, mutta silti vain 2 prosenttia oli sitä mieltä, että projektista ei ollut mitään hyötyä yhteisölle. Hankkeen ei myöskään katsottu varsinaisesti hyödyttävän alueen työllisyyttä.

Selkeä ero kahden projektialueen eli Bellsmyren ja Argyllin välillä oli se, kuinka paljon hankkeen arveltiin parantaneen ihmisten mahdollisuuksia saada kontakteja toisiin ihmisiin alueilla. Peräti 33 prosenttia Argyllin saarten asukkaista koki tämän tärkeimmäksi yhteisöä hyödyttäväksi tekijäksi. Internetin saatavuus paransi vaikeakulkuisen alueen elämänlaatua ja palveluita. Pitkät ja hankalat etäisyydet eristivät ihmisiä, ja internet on tehnyt mahdolliseksi virtuaaliset tapaamiset ja asioiden hoidon. Argyllissä oli myös enemmän painetta kehittää muun muassa sähköisiä terveyspalveluja. Lääkärissä saattoi käydä webbikameran avulla. Bellsmyressä näitä paineita ei näyttänyt olevan yhtä selvästi.

Palvelun ilmaisuudesta

Bellsmyressä palvelujen ilmaisuus projektin aikana oli välttämätöntä projektin luonteen vuoksi. Massiivinen ”kylän koneistaminen” ei olisi ollut mahdollista ilman IT- ja ohjelmistotukea sekä koulutusta. Asukkaita ei voitu velvoittaa maksamaan koneiden käyttöön liittyviä kuluja, sillä koko projektin tarkoitus oli nähdä, mitä tapahtuu yhteisössä kun kaikilla on vapaa pääsy internetiin ja uuteen teknologiaan. Bellsmyren tapainen ilmaisia palveluja tarjoava hanke saattaa myös aiheuttaa epäterveen kilpailutilanteen projektin ja alan yrittäjien välille. Hankkeen projektipäällikkö totesi omassa raportissaan, että ilmaiset tukipalvelut eivät jatkossa saa huonontaa samoja palveluita tarjoavien paikallisten IT-alan yrittäjien ansioita. Ihmiset on ohjattava käyttämään maksullisia palveluita.

Vapaamuotoisissa asukaspalautteissa kannettiin huolta siitä, että mikäli ilmainen IT-tuki loppuu, koneet hajoavat ja jäävät käyttämättä, ikään kuin ihmiset eivät osaisi hakea apua mistään muualta ja maksaa siitä. Pelättiin ilmaisuuteen ja helppoon apuun tottuneiden ihmisten haikailevan entisten palveluiden perään. Varsinkin iäkkäitä huoletti IT-tuen ja internet-yhteyden ilmaisuuden loppuminen. Bellsmyren ilmainen PC-klinikka on edelleenkin auki parina päivänä viikossa, mutta sen toiminnan jatkuminen vuoden 2005 jälkeen on epävarmaa. Koulutustoiminta jatkuu edelleen myös ilmaisena, ja kotisivuilla mainostetaan pari kertaa viikossa pidettäviä IT-kursseja.

Ne järjestetään edelleenkin Aitkenbarin koulun tiloissa. Ihmisiä ohjataan myös netistä löytyvien itseopiskelukurssien pariin. Linkkejä tällaisille sivuille on kerätty portaaliin.

Uusia toimintatapoja ja yhteisöllisyyttä

Sähköpostin ja muiden verkkopalvelujen kautta ihmisille avautui uusi maailma. Moni bellsmyreläinen esimerkiksi tutustui projektin myötä ensimmäistä kertaa verkkopankkiin. Loppuraportin mukaan ihmiset eivät kuitenkaan käyttäneet julkishallinnon tuottamia verkkopalveluita kovin ahkerasti. He eivät käyneet kovin usein edes kunnan virallisilla sivuilla (West Dunbartonshire Community Portal) vaan pitäytyivät joko omassa alueportaalissaan tai hakivat internetistä aivan muita asioita, kuten kaupallisia palveluita. Henkilökohtainen viestintä eli sähköpostin käyttö oli kaikkien yleisin käytötapa.

Kyselyyn vastanneista nelisenkymmentä prosenttia oli sitä mieltä, että he olivat kokeneet projektin kautta jonkinlaista yhteyttä tai yhteisöllisyyttä. (”I have felt more in touch with the local community since taking part in the initiative”). Käytännössä tämän katsottiin tarkoittavan sitä, että paikallisportaali otettiin suhteellisen hyvin käyttöön ja projektin myötä syntyi uusia toimijaryhmiä, kun ihmiset tapasivat toisiaan koulutuksissa ja muissa tilaisuuksissa. Erityisen selvästi tämän ”projektin synnyttämän yhteisöllisyyden” koimme vieraillessamme Bellsmyressä.

Tekikö tietoyhteiskunta Bellsmyrestä paremman paikan?

Bellsmyressä toivottiin projektin synnyttävän yhteisöllisyyttä ja positiivista henkeä. Koettiin, että tämä henki oli alueella hiipumassa. Kyselytutkimuksen vastauksista voi päätellä, että projektin avulla onnistuttiin jossain määrin kuroma sitä kuilua, joka tuntui erottavan Bellsmyreä paremmin menestyvistä alueista. Bellsmyren ongelmat ovat kuitenkin sellaisia, että yksittäiset hankkeet eivät pääse pureutumaan kovin syvälle sen arkeen ja elämisen mahdollisuuksiin. Portaalin keskustelupalstat ovat välillä melko ankeaa luettavaa. Säännöllisin väliajoin palstalle ilmestyy kirjoituksia, joissa valitetaan

alueella rehottavan huumekaupan lieveilmiöistä. Monia harmittaa, että ”nuoriso sotkee ja hajottaa paikkoja”. Joidenkin kirjoitusten viesti on, että kun yhteisön henki, community spirit, on kerran mennyt, sitä on erittäin vaikea saada enää takaisin. Kaikki oirehtivat. Nuorten viesti on usein, että ”täältä on päästävä pois heti kun voi”. Paikkakunnan kehittymismahdollisuudet näyttävät olemattomilta. Foorumissa esiintyy välillä epäluuloisia kommentteja niin Scottish Executivesta kuin projektista ja sen henkilökunnastakin.

Tällaisessa ilmapiirissä hankkeella oli tavoitteena synnyttää ”positiivista imua”. Toki suurin osa asukkaista koki hankkeen hyvänä ja sai siitä itselleen selkeää hyötyä, niin parantuneina taitoja kuin suorana taloudellisena etunakin. Kotiin tuodut koneet houkuttelivat ihmiset tehokkaasti tutkimaan internetin sisältöä, ja moni totesi, että ”muuten en olisi vaivautunut”. Jotkut olivat ylitsevuotavan kiitollisia kommentteissaan: ”...as for my husband works from home now the computer has been God Send”. Silti merkittävä osa ihmisistä ei aikonut jatkaa internetin käyttöä sen jälkeen, kun ilmainen yhteys lopetetaan. Asukkaista 97 prosenttia aikoi projektin päätyttyä pitää tietokoneen, mutta vain 77 prosenttia päätti siirtyä maksulliseen internet-yhteyteen. Syyinä tähän oli useimmiten yhteyden hinta: netin käytöstä ei vielä haluttu tai voitu maksaa. Tosin melkein puolet bellsmyreläisistä ei edes tiennyt, minkä hintaisia internet-yhteydet ovat. (Projektin aikana halvimman kiinteän yhteyden sai kotiinsa noin 30 punnan kuukausimaksulla.)

Tyytyväisimpiä olivat iäkkäät, joille tämäntyyppinen puoliväkiin mukaan vetäminen ja henkilökohtainen opastus tuntuu olevan kaikkein tehokkain tapa ylittää ennakkoluulot ja pelot. Tyytyväisyys jatkossa on riippuvainen siitä, kuinka kurssitus ja IT-tuki järjestetään, sillä moni iäkäs pelkäsi jäävänsä yksin koneensa kanssa. Myös perheet kokivat, että lapset Bellsmyressä ovat nyt paremmassa asemassa tiedonsaannin ja oppimismahdollisuuksien suhteen kuin ennen.

Haastattelemani projektin paikallinen työntekijä oli yhteisöllisyydestä ja osallistumisen lisääntymisestä jonkin verran toista mieltä kuin loppuraportti. Hänestä oli huolestuttavaa, että projektin vaikutuksena ei näyttänyt olevan lisääntyntä osallistumista esimerkiksi kunnallisten asioiden hoitoon. Hänen mielestään vaikutus on ollut suorastaan päin-

vastainen. Pysyvän osallistumisinnokkuuden noususta ei näy merkkejä, eli yhteisistä asioista päättäviin kokouksiin ei hänen mukaansa osallistu sen enempää ihmisiä kuin ennenkään. Passiivisuus näkyy myös siinä, että vapaaehtoistyöntekijöistä harvat ovat valmiita sitoutumaan edes lyhyeksi aikaa ”yhteisen hyvän eteen” (tämä tosin lienee yleismaailmallinen ilmiö). Projektissa on ollut tilanteita, jossa vapaaehtoistyöntekijä on luvattu palkata projektiin, mutta kun niin ei olekaan rahoituksen ja kunnollisten jatkosuunnitelmien puutteessa tehty, motivaatio on loppunut siihen. Tuntuu siltä, että alueen asukkaat ja myös projektissa toimineet ovat tulleet liian riippuvaisiksi ulkopuolisesta avusta ja rahasta. Toisin sanoen odotetaan koko ajan, että ”joku tulisi ja tekisi jotain”.

Projektin paikalliset työntekijät ovat jatkuvuuden kannalta tärkeä paikallinen voimavara. He ovat toimineet kouluttajina ja kouluttautuneet itsekin. Heidän avullaan on ylläpidetty PC-klinikkaa ja vedetty ATK-kerhoja. Myös alueportaalin ylläpito on nykyisin paikallisten ylläpitäjien varassa. Työntekijät ovat toisinaan kuitenkin huomanneet, että paikalliset toiveet ja kehittämisideat törmäävät helposti projektihallinnon tai yritysten edustajien toisentyyppeisiin ajatuksiin. Valtataistelua on käyty projektin sisällä muun muassa palvelimen ylläpidosta, koulutuksen ja opastuksen toteutuksesta ja toiminnan suunnasta yleensä. Tämä ja epävarmuus tulevaisuudesta on aiheuttanut välillä ymmärrettävää turhautumista ja pessimismiiä.

Hankkeen imago

Bellsmyren kotisivuilta löytyneiden muutaman lehtiartikkelin ja vierailumme aikana kuullun kautta muodostuu kuva hankkeesta, joka tipahti asukkaiden keskuuteen kuin taivaasta. Reaktiot sekä Bellsmyressä että muualla olivat sen mukaiset. Kun asukkaat saivat kuulla, että alueen jokaiseen talouteen annetaan ilmainen uusi tietokone, ensimmäinen reaktio oli täydellinen epäusko. Vaikka uutinen kerrottiin virallisten kanavien kautta, useat asukkaat pitivät juttua huijauksena, mikä kertoo ehkä myös työttömyyden ja puutteellisten palveluiden vaivaaman alueen asukkaiden luottamuksesta julkishallintoon yleensä.

Muualla Skotlannissa Bellsmyren ja Argyllin voitto hankekilpailussa aiheutti jopa vihamielisiä reaktioita, ja projekti leimattiin heti

valtavaksi rahanhaaskaukseksi. Syntyi huhu, että koteihin annetut koneet ”menevät rikki tai ne myydään, ja rahoilla ostetaan viinaa ja huumeita”. Projektipäällikön mukaan lehtimiehet kävivät tietokoneiden asennusvaiheen aikana kyselemässä alueen ihmisiltä, oliko heillä tiedossaan myyntihuhuja vahvistavia tapauksia. ”Jos olisi löytynyt yksikin eteenpäin myyty tietokone, se juttu olisi ollut etusivun uutinen joka lehdessä”, kuvailee projektipäällikkö tunnelmia. Toisin sanoen alueen huono sosiaalinen status määritteli sen, kuinka järkevaksi hanke koettiin. Ulkopuolinen voisi kysyä, että jos ilmaisten koneiden politiikkaa yleensä halutaan noudattaa, kenelle koneita sitten pitäisi jakaa? Vielä maaliskuussa 2004 Bellsmyren portaaliin lähetettiin viestejä, joissa kyseltiin, ”miksei meille muille kustanneta veronmaksajien rahoilla tietokoneita ja ilmaista koulutusta??”

Reaktion vihamielisyys hämmästyttää suomalaista projektinvetäjää. Oliko syynä silkka kateus vai kovenevien arvojen yhteiskunnassa yleisesti kasvava katkeruus siitä, että verorahoja ohjataan huonompi-osaisille? Todellisuudessa Bellsmyressäkin asuu väkeä laidasta laitaan, huono-osaisista ihan tavallisiin ”kunnon kansalaisiin”. Ulkopuoliset eivät aina ymmärtäneet hankkeen pilottiluonnetta ja sen koulutukseen ja toimintakulttuurin muutoksiin liittyviä tavoitteita, vaan kaikki huomio keskittyi ilmaisiin koneisiin.

Hanke onnistui kuitenkin nostamaan Bellsmyressä ainakin hetkeksi voimakkaan yhteishengen ja positiivisen innostuksen. Ulkopuolisten ennakkoluuloiset kommentit ja lehtien negatiivisilla arvolutauksilla lastatut herjakirjoitukset hitsasivat ihmisiä yhteen puolustamaan yhteistä asiaa. Bellsmyre oli kerrankin saanut jotain. Tietynlainen näyttämisen henki valtasi projektissa mukana olevat. Pohdittiinpa yleisen solidaarisuuden puuskassa jopa sitä, että kunhan hanke saataisiin Bellsmyressä vakiinnutettua, bellsmyreläiset voisivat olla mukana levittämässä kokemuksia muuallekin. Ajateltiin, että kertynyttä osaamista voitaisiin joko myydä tai toimia vapaaehtois-pohjalla. Projektin myöhemmät tapahtumat ja jatkoa koskeva epävarmuus aiheuttivat sen, että ideoita ei juuri ole toteutettu.

Sitran OSKUn projektijohto ja projektipäälliköt vierailivat Bellsmyressä lokakuussa 2003 osana Skotlantiin suuntautunutta opin-



Lokakuussa 2003 OSKUn projektipäälliköt kävivät tutustumassa Bellsmyren hankkeeseen. Ohjelmaan kuului mm. vierailu bellsmyreläisessä kodissa, jossa koko perhe mummua ja lapsenlapsia myöten oli ottanut tietokoneen ja internetin käyttöönsä. Kuvassa Maloneyn perheen jäseniä (oikealla) sekä PiiSavon ja Kainuun projektipäälliköt Lea Karjomaa ja Vesa Pellikka (vasemmalla). (Kuva: Mick Maloney, Bellsmyre Digital Inclusion Project.)

tomatkaa. Vierailu oli paikallisesti tärkeä tapahtuma, josta mainittiin myös hallituksen lehdistötiedotteissa. Paikkakunnan suomalaisdelegaatiolta saama huomio koettiin imartelevaksi. Olihan Suomi sikäläisen käsityksen mukaan tietoyhteiskuntakehityksen huipulla. Bellsmyreläiset kokivat nyt olevansa antavana osapuolena, kun kokemukset hankkeesta leviäisivät ”Skandinaviaankin”. Pinttyneet projektikonkaritkin olivat hämmentyneitä saamastaan vastaanotosta. Lähes koko kylä oli mobilisoitu vastaanottamaan pohjoismaista lähetystä, ja oli pa jopa kaivettu lähialueen ainoa suomalainen tulkiksi. Vieraille järjestettiin käyntejä projektin eri toimintapisteissä, myös erään perheen kotona, jolloin voitiin omin silmin todeta, kuinka projektilta saatu IT-varustus oli koko perheen käytössä lapsista mummoihin.

Kuinka edetä jatkossa?

Hankkeen aloitusajankohtana vuosituhaten alussa tietoyhteiskunta-hype oli suurimmillaan. Toteutetun ”uhkarohkean” pilotin jälkeen on selvää, että tämäntyyppinen toimintamalli on liian kallis monistettavaksi. Hallituksen politiikka on nyt jossain määrin muuttunut, tai niin asiaa on tulkittu ainakin Bellsmyressä. Tony Blairin hallitus julistaa The Guardian -lehden mukaan (21.4.2004), että vuoteen 2008 mennessä digitaalinen kuilu ylitetään ja jokaisessa Britannian kodissa on laajakaistayhteys. Yksittäisen kansalaisen kannalta asia etenee niin, että hänen odotetaan hankkivan valmiudet – koneet ja yhteydet – itse ”terveen kilpailun markkinoilta”. Eli kun hallitus toisaalta julistaa, että digitaalinen kuilu on kohta ylitetty, hallituksen toimet asian edistämiseksi käytännössä rajoittuvat lähinnä siihen, että houkutellaan perheitä panostamaan lastensa menestymiseen hankkimalla mainitut IT-valmiudet. Lapsilla kun on paremmat mahdollisuudet tehdä kotiläksyjään, jos internet on tehokkaassa käytössä. Tätä korostivat monet bellsmyreläisetkin palautteissaan. Artikkelissa viitattiin Digital Communities -hankkeeseen kalliina kokeiluna, josta ei ole malliksi muualla. Niinpä se myös jäänee yksittäiseksi esimerkiksi. PIAP-tyyppinen toiminta voi ehkä jatkua, mutta kuten PIAP-raportissa todetaan, tulisi Skotlannissa jatkossa keskittyä erityisesti laajakaistaisten yhteyksien rakentamiseen. Ei ole aivan selvää, kuinka nämä julkishallinnon aktiivista roolia korostavat tavoitteet sopivat koko saarivaltion lähinnä markkinoiden vetämää laajakaistapolitiikkaa korostavaan malliin.

Bellsmyressä elämä kuitenkin jatkuu ja tietokoneet surraavat kodeissa ja kouluissa, vaikka projektin jatko on epävarmaa. Syksyllä 2004 kouluttajien, IT-tukihenkilöiden ja sisällöntuottajien työsopimukset olivat voimassa vuoden loppuun. Sen jälkeisestä tilanteesta ei tämän kirjoittamishetkellä ole tietoa. Todennäköisesti yksi henkilö jatkaa vuoden 2005 loppuun teknisenä tukena hankkeen neuvontakeskuksessa (Community Advice Centre). Supistettua toimintaa jatketaan sillä rahoituksella, joka jäi varsinaisesta projektista yli. Nykyisen Digital Community Bellsmyre -organisaation tavoitteena on laatia kolmivuotinen toimintasuunnitelma, johon sisältyy myös

suunnitelma soveliaista liiketoimintamalleista. Niiden tuottojen avulla projektin synnyttämiä toimintoja voisi jatkaa. Ainakin käynnistämisyvaiheessa tarvittaisiin hallituksen rahoitusta.

JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

PIAP

PIAP-hanke muistutti paljon suomalaista julkishallinnon asiakaspäättehanketta, jossa pyritään luomaan kattava julkisten internet-päätteiden verkosto. Vertailukohtia löytyy myös OSKUsta. Suomessa tavoiteltava standardi on asukasmäärään, ei välimatkoihin sidottu. Skotlannissa taas on nähty tärkeäksi saavutettavuus läheisen sijainnin kautta. Maaseudulla tavoiteltu viiden mailin maksimietäisyys PIAP-pisteestä ei aivan joka paikassa toteutunut. Siksi Skotlannissa on päätetty keskittyä jatkossa harvaanasutun maaseudun ja muuten taantuneiden alueiden tietoverkkoinfrastruktuurin parantamiseen. Julkisilla päätteillä korvataan ennen kaikkea puuttuvia kotipäätteitä, mutta katvealueille pyritään tuomaan myös laajakaistaa. Esteenä ovat samat kannattamattomuusongelmat kuin Suomessakin: operaattorit eivät ole halukkaita toteuttamaan laajakaistaverkkoa omalla riskillään.

PIAPissa oli monia opastuksen ja hallinnan järjestämistä sekä toiminnan yhtenäisyyttä koskevia ongelmia. Yritysten ja vapaaehtoistahojen ylläpitämien PIAP-pisteiden tarjoama opastus oli usein puutteellista, ja toisinaan apua ei pystytty antamaan. Vaikka PIAPissa oli käytössä yhtenäinen konekanta, huonot internet-yhteydet haittasivat oleellisesti niiden käyttöä. PIAP-pisteiden hallinnoijia myös pelottaa, mitä tapahtuu kun projektinaikainen ilmainen tekninen tuki päättyy. Silti vain 10 prosenttia ilmoitti lopettavansa pisteen ylläpidon, kolmannes ilmoitti ehdottomasti jatkavansa ylläpitoa ja melkein puolet jatkaa ”todennäköisesti”. Viimeksi mainittu ryhmä kuuluu kuitenkin riskiryhmään, sillä kun tämältyyppistä ylimääräistä palvelua ylläpidetään omalla riskillä, sen koetaan helposti ottavan enemmän kuin antavan.

Raportti päättyi toteamaan, että pilotin jälkeen tulisi tehdä tarkka ohjeistus päätteiden minimivarustuksesta sekä sijoituspaikkojen

yleisistä viihtyvyys- ja saavutettavuuskriteereistä. PIAPin jatkuminen riippuu siitä, minkä kannan Skotlannin hallitus ottaa PIAP-pisteiden yleiseen tarpeeseen. Ovatko ne puhelinkoppeihin rinnastettava palvelu? Vai pitääkö joitakin erityisryhmiä vielä tukea ilmaisten internet-pisteiden avulla? Erityisesti iäkkäitä nykyiset PIAP-pisteet eivät juuri ole kyenneet houkuttelemaan internetin käyttäjiksi.

Bellsmyre

Bellsmyren Digital Communities -hankkeen arviointiraportti keskittyi lähes yksinomaan asukkaiden kokemuksiin, jotka olivatkin keskimäärin hyvin positiivisia. Raportissa ei haastateltu projektin työntekijöitä tai arvioitu hankkeen organisoimista ja toimintaa yleensä. Ne kuitenkin heijastuivat asukkaiden kokemuksiin esimerkiksi silloin, kun projektin ajoituksessa oli ongelmia ja IT-tukea ei aina tarvittaessa saanut. Hankkeen sisäisiä ristiriitoja, toimijaosapuolien välisiä suhteita ja näiden suhteiden vaikutuksia toiminnan jatkuvuuteen ei juurikaan arvioitu, mikä olisi ollut tärkeää kokonaiskuvan saamiselle.

Bellsmyressä projekti oli ylhäältä johdettu ministeriön hanke, ja sen projektijohto tuli Bellsmyren ulkopuolelta. Hallituksen rahoitusta saatiin niin paljon, että kunnan ei tarvinnut satsata itse paljoakaan. Tämä aiheuttaa ongelmia, kun toimintaa olisi pitänyt jatkaa rahan-tulon loputtua. Hanke myös toteutettiin erittäin kireällä aikataululla. Ehkä ajateltiin, että kun koneet ja yhteydet on tuotu alueelle, kaikki muu tapahtuu lähes itsestään. Tähän ajatusvirheeseen sorrutaan usein muissakin hankkeissa. Tietoyhteiskuntaprojekteissa yliarvioidaan jatkuvasti kohderyhmänä olevien ihmisten toimintatapojen muutosnopeutta ja -valmiutta.

Bellsmyreläiset olivat ennen kaikkea kohderyhmä, jonka käyttäytymisen oletettua muutosta tarkkailtiin. Asennusten jälkeen hankkeen painopisteen olisi pitänyt siirtyä koulutukseen ja verkkosisältöjen kehittämiseen. Tähän ei kuitenkaan ollut riittävästi resursseja eikä aikaa. Suuri osa varsinaisesta tuesta oli PC:n ja ohjelmien käytössä ilmenneiden ongelmatilanteiden korjaamista (mikä toki oli

ilmaisuudessaan loistavaa palvelua), mutta eikö hankkeen sisällöllisiin ja toiminnallisiin tavoitteisiin olisi kuitenkin kannattanut panostaa enemmän – niin rahaa, aikaa kuin ihmisresurssejakin?

On hämmästyttävää, kuinka vähän projektiarvioinneissa lopulta pohditaan niitä paikallisia tarpeita ja resursseja, joita projektisuunnitelmissa aina korostetaan. Paikallisia tulisi kuitenkin ottaa mukaan projektiin jo suunnitteluvaiheessa, jotta alueen omat, paikallistuntemuksesta kumpuavat tavoitteet ja toiveet tulisivat huomioiduiksi. Näin projekti voitaisiin ”räätälöidä” alueen ihmisille, eikä kävisi niin, että ihmiset vain koettavat hakea projektista itselleen soveltuvia paloja. Monen yksittäisen aktiivin into lopahti, kun omat kehittämissideat eivät saaneet hankkeessa tilaa. Projektityöntekijät myös miettivät välillä, kuinka selkeä käsitys hallituksella oli hankkeen lopullisesta päämäärästä. Asiaa ei parantanut, että heti alkajaisiksi hävittiin imagosota valtakunnan medioissa.

Suomalaisille tutun yhdistystoiminnan vähäinen näkyvyys saattaa osaltaan selittää vapaaehtoissektorin tottumattomuutta ottaa asioita omiin käsiin. Kolmannen sektorin toiminta on Britanniassa keskittynyt paljolti hyväntekeväisyysjärjestöihin. Organisoitu omaehtoinen toimintakulttuuri näytti puuttuvan Bellsmyrestä. Tämä ei heijastunut niinkään yksittäisten ihmisten sinänsä positiivisiin oppimiskokemuksiin vaan juuri hankkeen sisäiseen arkeen, pysyvien toimintamuotojen löytymiseen ja vakiintumiseen.

Paikallisportaalin merkitys kasvoi hankkeen edetessä, ja sen virtuaalinen PC-klinikka ja *help line* oli hyvä paikallinen sovellus ja innovaatio. Sen tietopankki voi tukea asukkaita senkin jälkeen, kun apua ei enää ole saatavissa ”oikealta” PC-klinikalta. Koulujen mukaan saaminen oli tärkeää, ja koulutukset niiden atk-luokissa ovat olleet tarpeellisia ja suosittuja. Asukkaiden keskuudessa näytti myös syntyvän ”tietoyhteiskuntaymmärrystä” ja yleistä tietoutta siitä, mistä tekijöistä niin alueelliset kuin yksilötasonkin menestystekijät informaatioajan yhteiskunnassa muodostuvat.

Loppuraportin tärkeä johtopäätös oli, että jatkossa samantyyppisissä hankkeissa tulee keskittyä *enemmän ja ensin* koulutukseen, käytön harjoitteluun ja paikallisportaalin rakentamiseen (eli yhtei-

söllisiin sisältöihin), sitten vasta koneisiin. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi siten, että koulutusta järjestetään yhteisissä tiloissa juuri ennen asennuksia sellaisille, joilla ei tietokoneita vielä ole. Tietoverkkoinfrastruktuurin ensisijainen parantaminen on tärkeää niille, joilta puuttuu esimerkiksi puhelinlinja kokonaan.

Bellsmyren projektissa onnistuttiin luomaan asukkaissa sellainen uusi tarve ja motivaatio käyttää tietokoneita, jota heillä ei ennen projektia välttämättä ollut. Hyppäys alkutilanteesta, jolloin talouksista alle kolmanneksella oli kotitietokone, nykyiseen yli 90 prosenttiin, on kieltämättä valtava. Vuonna 2003 skotlantilaisista kotitalouksista 42 prosentissa oli internet-yhteys, joten Bellsmyren internet-liittymätiheys oli tuolloin lähes kaksinkertainen muuhun maahan verrattuna. Tilastollisesti saavutettiin muusta maasta selvästi poikkeava tilanne. Tämä ei voi olla vaikuttamatta ihmisten asenteisiin ja mielikuviin tieto- ja viestintäteknikkaa kohtaan. Se oli myös yksi projektin tavoitteista.

OSA 2

Kansalaiset ja laajakaista

VALTION LAAJAKAISTA STRATEGIA

Kansallisessa laajakaistastrategiassa todettiin vuonna 2003, että Suomessa ongelmana ovat laajakaistan korkea hinta ja vaihtoehtojen vähäisyys. Strategiassa todettiin myös, että laajakaistan leviäminen edellyttää nykyistä laajempaa sisältö- ja palvelutuotantoa. Samalla viestintämarkkinoiden kilpailua olisi edelleen lisättävä, jotta palveluiden hinnat laskevat ja palvelutaso pysyy korkeana. Myös mobiilin laajakaistan kehitykseen tulisi panostaa, jotta palveluita voisi käyttää joustavasti kaikkialla – varsinkin haja-asutusalueilla.

Eräänä päätavoitteena on mainittu ”nopeiden, alueellisesti kattavien ja käyttäjilleen kohtuuhintaisten tietoliikenneyhteyksien saataavuus kaikille kansalaisille”. Ei ole kuitenkaan olemassa kovin kustannustehokasta keinoa rakentaa laajakaistaverkkoa kaikkialle, myös haja-asutusalueille. Strategiassa myönnetään alueellinen epätasa-arvo laajakaistan suhteen, mutta toimenpiteissä asian korjaamiseksi ollaan varovaisia. Strategian mukaan julkishallinnon tulee panostaa niiden alueiden verkottamiseen, jotka jäävät laajakaistapalvelujen ulkopuolelle, koska kaupallisille yrityksille toiminta on siellä kannattamatonta. Tietoyhteiskuntainfrastruktuurin paikkaaminen säilytetään kuntien vastuulle, mutta samalla kuntia varoitellaan lähtemästä suin päin rahoittamaan teleyritysten toimintaa. Kun kuntien kyky rahoittaa tietoverkkoinvestointeja yksin on usein vähäinen, seuraa väistämättä ongelmia käytännön toteutuksessa.

Kansainvälisen laajakaistamääritelmän täyttää tilaajayhteys, jonka tiedonsiirron nimellisaika on vähintään 256 kbit/s. Määritelmää on kuitenkin käytännössä tarkistettu ylöspäin. Uusimmassa liikenne- ja viestintäministeriön laajakaistatyöryhmän laatimassa laajakaistastrategiassa joulukuulta 2004 lausutaan tavoitteena, että vuoden 2005 loppuun mennessä miljoonassa suomalaisessa kotitaloudessa on laajakaistayhteys ja näistä yhteyksistä suurimman osan nopeus on vähintään 2 Mbit/s. Vuoden 2007 loppuun mennessä yleisin yhteysnopeus olisi tavoitteen mukaan vähintään 8 Mbit/s ja internet-yhteyksistä 90 prosenttia olisi laajakaistaisia. Laajakaistastrategiassa on painotettu ”teknologianeutraalia” lähestymistapaa (”Julkinen valta ei suosita mitään erityistä teknologiaa, vaan edistetään niiden keskinäistä kilpailua ja toisiaan täydentävää käyttöä.”). Käytännössä kuitenkin laajakaistan määritelmäksi on ankkuroitu nykyisillä ADSL-tekniikoilla saavutettavat kaistanopeudet.

Ministeriö seuraa ja tarkkailee, tekee johtopäätöksiä ja antaa suosituksia sekä huolehtii osaltaan, että esimerkiksi lainsäädäntö tai kohtuuttomien maksujen periminen yleisillä alueilla tehdyistä (laajakaista)rakennustoista ei pääse muodostumaan esteeksi laajakaistaverkon leviämiseksi. Viime vuosina on kuitenkin näyttänyt siltä, että ministeriöllä ovat keinot vähissä aidon kilpailu- ja markkinatilanteen synnyttämisessä. Strategiassa mainitaan, että ”kootaan teleyritykset yhteen sopimaan yhtenäisistä pelisäännöistä, jotka aktivoivat sekä verkko- että palveluoperaattoreita laajakaistatarjonnassa”. Mutta riittääkö tämä aikaansaamaan todellista kilpailua?

Alueellisten laajakaistastrategioiden painopisteen tulisi ministeriön mukaan olla kotitalouksien laajakaistaliittymien saatavuudessa kohtuulliseen hintaan. Maakunnissa on laadittu maakunnallisia laajakaistastrategioita, mikä on hyvä tapa selkeyttää toimintatapoja, tunnistaa kriittisiä kohderyhmiä ja kirkastaa yhteisiä tavoitteita. Maakunnille luvataan ohjeistusta siitä, kuinka ja missä määrin julkisia varoja voi käyttää syrjäseutujen verkottamiseen. Maakuntien omat laajakaistastrategiat ovat olleet monen toteutetun hankkeen ja mm. perustettujen verkko-osuuskuntien taustalla. Keski-Pohjanmaalla, missä Kaustisen seutu on ollut edelläkävijänä valokuituverkon ra-

kentäjänä, ilmoitetaan ”lopulliseksi” tavoitteeksi valokuitutasoisen tietoliikenneyhteyden vieminen joka talouteen vuoteen 2010 mennessä. Välitavoitteeksi on asetettu vähintään 512 kbit/s -nopeudella toimiva laajakaistayhteys jokaiseen kotitalouteen vuoden 2006 loppuun mennessä (Keski-Pohjanmaan laajakaistastrategia 2003).

Ministeriöt ovat viimeisimmän laajakaistastrategian (2004) julkistamisen yhteydessä kiitelleet maakuntien toimenpiteitä kuntiensaa laajakaistatilanteen parantamiseksi. Samalla on tehty se johtopäätös, että maakunnissa pärjätään edelleenkin ilman valtion rahaa. Ministeri Leena Luhtanen toteaa Liikenne- ja viestintäministeriön tiedotteessa (17.12.2004) olevansa täysin vakuuttunut siitä, että ilman maakunnallisia strategioita ja niiden toimeenpanoa Suomi ei olisi näin ”hyvässä vauhdissa” eikä hallitusohjelman tavoitetta koko maan kattavista nopeista ja kohtuuhintaisista tiedonsiirtoyhteyksistä myöskään saavutettaisi. Hänen mukaansa nimenomaan maakunnallisten strategioiden ja niissä esitettyjen toimien ansiosta seurantaryhmä päätyi arvioon, että laajakaistastrategian tavoitteet voidaan myös ensi vuonna saavuttaa ilman uutta julkista rahaa. Tähän voi todeta, että maakuntien aktiivisuus on kuitenkin usein syntynyt pakkotilanteesta, johon esimerkiksi pääkaupunkiseudun kunnat eivät ole joutuneet.

Valtio seuraa tarkkaan laajakaistayhteyksien yleistymistä ja niiden hintakehitystä. Laajakaistayhteyksiä oli vuoden 2004 alussa noin 470 000 kotitaloudessa, vuoden lopussa jo 750 000:ssa. Tavoite miljoonasta laajakaistataloudesta saattaa tällä vauhdilla toteutuakin, sillä kehitys näyttää etenevän lähes itseksensä. Pitkällisen paikallaan pysymisen jälkeen hinnat ovat laskeneet vuoden 2004 aikana joidenkin arvioiden mukaan peräti 40 prosenttia. Vuonna 2001, jolloin suurin osa tämän raportin hankkeista oli käynnissä, edullisimmat (ja samalla hitaimmat) laajakaistayhteydet maksoivat yleensä noin 50 euroa kuussa, nyt hinta on jopa alle puolet tästä. Nykyisin 50 eurolla saa kotitalouksiin yhteysnopeuksia, joita pari vuotta sitten suunnattiin vain yrityksille. Mutta mikä sai hinnat alentumaan? Mikä merkitys on ollut eri puolilla Suomea toteutetuilla omatoimisilla yhteistyö- ja osuuskuntamallisilla hankkeilla? Olisivatko hinnat laskeneet ja vaihtoehdot lisääntyneet ilman niitäkin? Kun valtio samaan aikaan tyytyi

lähinnä odottamaan ”markkinoiden toimintaa”, kannattaa pioneeri-projektien merkitystä erityisesti pohtia.

Viimeiseksi tietoyhteiskuntastrategiaan on kirjattu tavoite, jonka mukaan Suomi nousisi Euroopan eturivin maaksi nopeiden tietoliikenneyhteyksien käytössä ja saatavuudessa. Eturiviin Suomi on usein rankattukin – mutta rankataanko enää? Monilla tahoilla tätä tietoyhteiskunnan kauneuskilpailuksi mainittua vertailua on pidetty tärkeänä lähinnä ministeritasolle: kansalaisia ei välttämättä kiinnosta, monentenako Suomi tässä kilpailussa on. Korkeintaan kansalainen voi todeta hämmästyneenä, että monissa maissa maksetaan valokuitutasoisista internet-yhteyksistä sama hinta tai jopa vähemmän kuin täällä ADSL-tasoisista. Asiantuntijataholla valtion toimia on kritisoitu välillä ankarastikin. *Karjalainen*-lehdessä 6.10.2004 professori Hannu H. Kari toteaa, että nyt rakennettava (ADSL-)verkko on ”valtava virheinvestointi”. Karin mielestä myös kuluttajilla tulisi olla uusimmat tekniikat käytössään. Tällöin saataisiin luotua laajaa osaamis pohjaa ja käyttökokemusta ja sitä kautta myös ministeriön peräänkuuluttamia huippuosaajia. Nyt Kari näkee tilanteen aika lohduttomana: laajakaistaliittymien lukumäärää seurataan liikuttavalla innolla, mutta samaan aikaan maailmalla tarjotaan vieläkin nopeampia internet-yhteyksiä pilkkahintaan. Kari kysyy: miten voidaan väittää, että Suomi on internetin edelläkävijä?

Tietotekniikkaan on liittynyt sekä pioneeri- että urheiluhenkeä. Tietoyhteiskuntakauneuskilpailussa suomalaisten asiantuntijoiden ja päättäjien on ollut vaikea myöntää, että esimerkiksi muut pohjoismaat ovat olleet jossain tai kaikissa suhteissa Suomea edellä kehityksessä (Manninen 2004). Valtionhallinto esittelee mieluusti eri maiden välisiä tilastoja laajakaistayhteyksistä, mutta todellisuudessa koko laajakaistan käsitteestä ei olla päästy yksimielisyyteen. Etelä-Korean ja Japanin valokuituliittymät ja vain jonkin verran ISDN:ää nopeammat ADSL-liittymät on usein niputettu samaan tilastoon. Medioissa ja asiantuntijakeskusteluissa nämä erot tiedostetaan ja tuodaan esiin, ja vertailuja muihin maihin tehdään vereslihalla. Myös Sitran Suomi uuteen nousuun -raportissa on tuotu esiin, että Suomi on jäänyt jälkeen laajakaistainfrastruktuurin rakentamisessa. Sen

mukaan erityisen huolestuttavaa on, että valokuitutasoisia yhteyksiä on tarjolla vähän. Raportissa ennakoidaan, että tulevaisuudessa monissa palveluissa käytetään esimerkiksi videota, mikä vaatisi kuituverkkotasoisia tietoverkkoja (Hautamäki & Lemola 2004). Suomi ei näyttäydykään aina tietoyhteiskunnan ihmemaana. Voidaan myös kysyä, miksi sen pitäisi. Vertailujen ja keinotekoisien tilastojen seurailun sijaan tulisi ehkä enemmän keskittyä kuuntelemaan, mitkä ovat kansalaisten todelliset tarpeet tietoyhteiskunnalta. Mitä uusilta teknologioilta odotetaan?

LAAJAKAISTAA KAIKILLE?

Tietokoneen käyttö samaistetaan yhä enemmän internetin monimuotoiseen käyttöön. Jo pelkästään nykyisten tietokoneiden käyttöjärjestelmien ylläpito ja päivitys vaatii useimmiten internet-yhteyden. Siksi käytetyn internet-yhteyden laatu eli nopeus ja siihen suhteutettu hinta ovat yhä tärkeämpiä tietoverkkojen käytettävyyteen ja tehokkuuteen liittyviä asioita. Erityisen tärkeä on yhteyden hinnan kiinteys, koska se vapauttaa käyttäjän surffaamaan internetissä ilman pelkoa hallitsemattoman suurista kuukausimaksuista. Lähes kaikissa länsimaissa alettiin 2000-luvun alussa nähdä tärkeänä tavoitteena nopeiden, jopa kuitutasoisten tietoverkkojen rakentaminen kaikkien saataville. Esimerkiksi Virossa tehokas ja kattava IT-infrastruktuuri nähdään lähes elämän ja kuoleman kysymyksenä lähitulevaisuuden ”kansojen menestymiskilpailussa”. Onpa pääsy internetiin määritelty Virossa hallituksen toimesta jopa ihmisoikeudeksi. (<http://www.sdn.undp.org/it4dev/stories/es-tonia.html>)

Mutta tarvitsevatko kaikki laajakaistaa? Liikenne- ja viestintäministeriö on viime vuosina tutkinut laajakaistapalveluja käyttäjän näkökulmasta useissa kyselytutkimuksissa. Esimerkiksi tutkimuksessa ”Laajakaistapalvelujen käyttötarpeet: Internetiä käyttämättömät lähikuvassa” (LVM 27/2003) on haettu selvyttä kysymykseen siitä, haluavatko ja tarvitsevatko ihmiset oikeasti laajakaistaa. Tosiasia on, että kaikki eivät käytä uusia verkkopalveluja eivätkä edes aio käyttää.

Vastaukset – kuten itse kysymyksenkin – ovat kuitenkin moniselitteisiä. Eihän laajakaista ole kaikille edes terminä tuttu ja omakohtainen. On edelleenkin paljon ihmisiä, jotka eivät koe tarvitsevansa laajakaistaa tai internetiä yleensä. ”Ei-tarvitsevuus” liittyy ministeriön tutkimuksen mukaan tulotasoon, ikään ja siihen, kuinka suuressa taloudessa henkilö elää. Raportissa mainittiin johtopäätöksenä myös, että internetiä lähinnä vain sähköpostiin käytäville henkilöille ”modeemiyhteys riittää mainiosti”. Internetin käyttöä vieroksuvat eivät tyypillisesti edes tunne kovin hyvin laajakaistaisen yhteyden käyttömahdollisuuksia. Jos tarjolla on nopea internet-yhteys kohtuulliseen vaivaan ja hintaan, sen käyttötapa muotoutuu todennäköisesti erilaiseksi. Ihmisten toimintatavat muuttuvat (vaikka eivät kovin nopeasti), ja erityisesti viestintä- ja tietotekniikan käytössä toimintakulttuurin muuttuminen on kehityksen luotettavin mitta (vrt. Inkinen 2002). Kännykkäkulttuuri syntyi ja arkipäiväistyi vajaassa kymmenessä vuodessa. Tässä raportissa esiteltyjen laajakaistahankkeiden oletus on ollut, että nopea ja kiinteähintainen internet-yhteys muuttaa internetin käyttötapoja ja -aikaa. Kävikö näin?

Oleellista laajakaistan tarpeita kartoitettaessa oli ministeriön tutkimuksenkin mukaan se, että laajakaistan koetussa tarpeellisuudessa ei ole aluekohtaisia eroja (LVM 37/2004). Erilaiset tulotaso- ja muut tilastot vievät ajatukset usein siihen, että kun kaikki eivät tarvitse palveluja, ei niitä tarvitse kaikkialla tarjota. Toisaalta kaikkialla on ihmisiä, joille yhteyksien saaminen on tärkeää. Joka puolella Suomea on laajakaistan tarvitsijoita, mikä käytännössä tarkoittaa sitä, että alueellisella tasolla laajakaistayhteyksiä pitäisi voida tarjota joka paikassa. Liikenne- ja viestintäministeriön tutkimuksen tulokset kertovat, että siinä missä laajakaistaliittymien määrä oli parissa vuodessa kolminkertaistunut kaupunkialueilla, maaseudulla määrä oli vain kaksinkertaistunut. Alueellinen epätasa-arvo iskee sillä hetkellä, kun Kainuussa asuva opiskelija ei voi tehdä taustatyötä graduaan varten netissä tai yrittäjä ei voi pyörittää multimedia-alan yritystään asuinpaikkakunnallaan. Alueellinen epätasa-arvo myös syvenee, sillä markkinat eivät näytä tuovan laajakaistaa harvaanasutuimmille seuduille. Siellä on ollut pakko etsiä muita keinoja.

OMATOIMISET MALLIT KEHITYSTÄ KIIHDYTTÄMÄSSÄ

Tällä hetkellä (loppuvuodesta 2004) 30 prosenttia suomalaisista talouksista on hankkinut laajakaistayhteyden kotiinsa. Vaikka valtio Suomessa virallisesti tukee kansallista tietoyhteiskuntakehitystä monin tavoin, se ei ole lähtenyt rakentamaan kaikille kansalaisilleen nopeita nettiyhteyksiä. Internet-yhteyttä ei vielä lueta samanlaiseen perusinfrastruktuuriin kuin vesijohtoverkkoa tai puhelinlinjoja. Sen sijaan on odotettu jo vuosia, että markkinat hoitavat asian ja tuovat ”riittävän” nopeat nettiyhteydet ”oikeaan” hintaan kaikkien ulottuville. Tekniikat eivät ole kuitenkaan vielä kaikkien saatavilla: niiden saatavuus riippuu siitä, missä henkilö asuu. Vaikka hinnat ovat viime aikoina laskeneet, ne eivät usein vielä ole sellaisella tasolla, että hankintapäätökset voisi tehdä puhtaasti tarvenäkökulmasta. Internet-yhteyden kalleus ei ole suurin syy siihen, että kotiin ei hankita tietokonetta tai internet-yhteyttä, mutta kustannusten merkitys kasvaa, kun käyttäjien sosioekonominen tausta heikkenee, eli kun on kyse iäkkäistä, työttömistä tai vähän koulutetuista henkilöistä (Inkinen & Kuru 2004).

Vuosituhanneen alussa Suomessa nousi kiivas keskustelu nettiyhteyksien hinnasta ja laadusta ja siitä alueellisesta ja sosiaalisesta epätasa-arvosta, jonka seurauksena monet haja-asutusalueilla asuvat ihmiset jäävät laajakaistan saatavuusalueen ulkopuolelle. Myös laajakaistan teknisistä määritelmistä ja toteutustavasta ollaan kiinnostuneita. Monet ovat pitäneet ”virallisia” määritelmiä laajakaistasta alimitoitettuina ja toteutustapoja yhteen tekniikkaan, ADSL:ään, juntattuina. Keskustelun myötä aktiiviset tahot ovat organisoituneet visioimaan tulevaisuutta reippain sanankääntein. Lausunnossaan kansallisesta laajakaistastrategiasta Liikenne- ja viestintäministeriölle Suomen Internet-yhdistys ISOC Finland paheksuu sitä, että kuparijohtoinen DSL-tekniikka on samaistettu laajakaistaan, sillä tämä tekniikka on sen mukaan kohta tiensä päässä. Toisaalla toimii Suomen Seutuverkot ry. huippunopeiden valokuituyhteyksien puolestapuhujana. Se ehdottaa, että Suomelle laadittaisiin kansallinen strategia koko maan kattavan open access -pohjaisen riippumattoman tietoliikenneverkon aikaan-

saamiseksi. Tällöin seutu- ja kyläverkon omistaisi pääsääntöisesti kunta ja omistaja vuokraisi verkkoja kaikenlaisien palveluntarjoajien käyttöön. Toisin sanoen halutaan päästä eroon teleyritysten omistamista verkoista, joiden sisällöistä ja käytöstä (sekä tietenkin vuokrahinnoista) ne päättävät yksin. Konkreettisenä päämääränä Seutuverkot näkee valokuidun viemisen loppukäyttäjälle asti. Koska Suomessa on jo käynnistetty useita omatoimisia seudullisia verkkohankkeita, yhdistys toivoo yhteisesti mietittyjä toimintamalleja ja pelisääntöjä näiden hankkeiden toteuttamisen helpottamiseksi.

Verkkojen rakentamisen pelisääntöjä ei ole varsinaisesti luotu, sillä valtio odottaa sääntöjen syntyvän kilpailun myötä. Liikenne- ja viestintäministeriön ylijohtaja Harri Pursiainen totesi jo vuonna 2001, että ”valtiolla on vaikeaa tietoyhteiskunnassa”. Kehitystä valvotaan ja siihen voidaan puuttua, mutta mitä teknologioita pitäisi tukea ja mi-

Mihin valokuituverkkoa voisi verrata, ja mitä erilaisilla laajakaistayhteyksillä voi tehdä? Kuuskaistan kotisivuilta löytyy asiaa havainnollistava kuva. www.kuuskaista.com (Kuva: Jari-Matti Niemi.)



tä toppuutella – siinä kysymys. Tavoitteena oli kuitenkin ”edullinen, kiinteähintainen internet-yhteys, joka voi olla aina päällä”. ADSL oli se teknologia, joka mainittiin tässä yhteydessä. Kuituverkkoja rakentavia kuntia sen sijaan varoiteltiin sen käsiin jäävästä infrastruktuurista ja siihen liittyvistä velvoitteista. Julkisen vallan tulee tarjota yrityksille edellytyksiä toimia eikä puuttua kaikkeen. ”Suomen telepolitiikassa tarvitaan julkisen vallan rooli ymmärrystä ja kylmää päätä nyt enemmän kuin koskaan ennen, jotta emme lähtisi maailman muoti-ilmiöiden perään” (Pursiainen 2001).

Kaupungeissa taloyhtiöt alkoivat hakea aktiivisesti ratkaisua tilanteeseen, jossa tekniikka olisi tarjonnut mahdollisuudet halpoihin kiinteisiin taloyhtiökohtaisiin nettiyhteyksiin, mutta paikalliset operaattorit eivät olleet halukkaita myymään tätä tekniikkaa kohtuuhintaan. Muutaman toteutetun ja onnistuneen esimerkin innostamina nämä niin sanotut taloyhtiöiden omatoimimallit alkoivat levitä. Kun haja-asutusalueilla ongelma saattaa olla se, että modeemiyhteyttä nopeampaa internet-yhteyttä ei saa rahallakaan, pääkaupunkiseudulla puhuttiin lähinnä laajakaistayhteyden hinnasta. Operaattorit ovat toimineet usein monopoliasemassa tai kilpailu ei ole toiminut hintoja alentavasti. Niiden harjoittama hinnoittelu tai aikataulut eivät aina ole tyydyttäneet asukkaita. Tuolloin monissa yhteistyöhankkeissa lähdettiin odottelun sijaan itse parantamaan alueen asukkaiden mahdollisuuksia hankkia käyttöönsä kohtuuhintaisia nopeita internet-yhteyksiä. Nämä hankkeet ovat olleet tärkeitä myös paikallisen yritystoiminnan kannalta, ja esimerkiksi valokuituhankkeiden ympärille on organisoitunut toimintaa verkko-osuuskuntien muodossa eri puolilla Suomea. Seutukunnat ja kunnat ovat aktivoituneet hakemaan yhteistyöratkaisuja teleyritysten kanssa. Kaupungeissa on haettu esimerkkejä, joissa projekti – tai joku muu koordinoiva taho – antaa resursseja asukkaiden ja yritysten käyttöön, kun kehitetään toimintamallia taloyhtiön kiinteistöliittymän toteuttamiseksi HomePNA-tekniikalla.

Tarkastelen raportin toisessa osassa muutamia hankkeita, joissa teknisiä ja määrällisiä faktoja tärkeämpää on pohtia sitä, miksi kansalaiset ovat nähneet laajakaistan tärkeäksi. Miksi laajakaistasta

on tullut ihmisille jopa tasa-arvoon ja elämisen mahdollisuuksiin liittyvä asia? Muuttuuko ihmisten arki, ja syntyykö näin tietoyhteiskunnan uusi kansalainen, joka valtionhallinnon ohjelmissa on tavoitteena? Esimerkkihankkeet toteutettiin siinä tilanteessa, joka vallitsi 1–4 vuotta sitten. Osa hankkeista jatkaa edelleen toimintaansa. Moni asia on muuttunut, kilpailua ja tarjontaa on enemmän kuin hankkeiden alkuaikoina, mutta valtion rooli on edelleen lähinnä seuraava ja valvova. Teleyritykset ovat joutuneet muuttamaan toimintatapojaan ainakin jossain määrin. Keskeistä on kuitenkin ollut paikallisten aktiivien omatoimisuus ja halu määritellä alueen tarpeet itsenäisesti.

Laajakaistaa ja internetiä käsitellessä ei valitettavasti voi välttyä teknisen sanaston ja lyhenteiden käytöltä. Siksi olen lisännyt loppuun liitteen, johon on koottu tässä raportissa esiintyneitä teknisiä termejä selityksineen.

JOHDANTO

Keskustelussa tietoverkkojen käytöstä, saatavuudesta ja tarpeista eri alueilla Suomessa päädytään lopulta aina maaseutuun ja sen syrjäisimmässä kolkissa asuviin ihmisiin. Asia on ongelma, koska kannattavuussyistä laajakaistaisen tietoverkon tuominen maan joka kolkkaan – ihan jokaisen ihmisen ulottuville – on mahdotonta. Hallituksen laajakaistatyöryhmän julkaisemilla Laajakaistainfo-sivuilla ilmoitettiin marraskuussa 2004, että suomalaisista noin 30 prosentilla oli käytösään laajakaistayhteys ja kuusi prosenttia asukkaista asuu alueilla, joissa laajakaistayhteyttä ei ole mahdollista saada kotiinsa. Myös yhteyksien hinnoissa on suuria alueellisia eroja. (www.laajakaistainfo.fi)

Keskustelua näiden kuuden prosentin kohtalosta on ollut mielenkiintoista seurata, sillä käytännöllisesti katsoen kaikki nuo yli 300 000 ihmistä asuvat maaseudulla. Sivustolla oleva kuvakin sisältää viestin siitä, että pohjoisin Lappi – se kaikkein kaukaisin maaseutu – on vielä kehityksen ulkopuolista ”pimeää aluetta”. Todellisuudessa näitä katvealueita on kaikkialla Uudenmaan maakuntaa myöten. Ongelman ratkaisu on kuitenkin vaikeinta kaikkein harvaanasutuimmilla seuduilla, ja näitä alueita löytyy eniten Itä- ja Pohjois-Suomesta.

Virallisesti korostetaan alueellisen tasa-arvon ja hyvinvointipalvelujen säilymisen merkitystä. Valtionhallinnon aluekehittämisstrategioissa mainitaan, että tavoitteena on pyrkiä turvaamaan eri alueilla asuvan väestön hyvän elämän edellytykset asuinpaikasta riippumatta.

Tällä tarkoitetaan sisäministeriön laatimassa Suomen aluekehittämisstrategia 2013 -mietinnössä ”alueeseen ja erityisesti siellä tarjolla oleviin palveluihin liittyviä seikkoja, jotka vaikuttavat keskeisesti ihmisten mahdollisuuksiin elää rikasta, sosiaaliset ja terveyteen liittyvät perustarpeet tyydyttävää ja aineellisen elintason suhteen vähimmäisvaatimukset täyttävää elämää”. Opetusministeriö on laatinut oman aluekehittämisen strategiansa, jossa sanotaan seuraavaa: ”Toimintojen järjestämisessä ja kehittämisessä otetaan huomioon Euroopan unionin tasavertaisuuden periaate alueellisten kehityserojen vähentämisestä ja valtioneuvoston vahvistamat kansalliset alueellisen kehittämisenlinjaukset. Kansallinen ja EU:n aluepolitiikka muodostavat kokonaisuuden, jolla tuetaan maan eri osien kehitystä niiden omista lähtökohdista käsin.” Mitä tämä käytännössä tarkoittaa? Miltä palvelutarjonta ja niiden saatavuus näyttävät maaseudulta käsin? Hyvinvointipalvelut tulisi ehkä määritellä tarkemmin, sillä yhä useammat laskevat niihin myös tehokkaat tietoverkot, jotka ovat vielä käytettävissä kotona eikä esimerkiksi vain kuntakeskuksissa. Nyt tietoverkkoja ei vielä yksiselitteisesti pidetä osana kunnan peruspalveluja.

Alueellista epätasa-arvoa ja kehityseroja on lähdetty vähentämään konkreettisten – usein asukkaiden omaan aktiivisuuteen nojaavien – toimenpiteiden avulla. Muutamat Satakunnassa Kokemäen Kiettareen syrjäkylässä asuvat ihmiset kertovat, miksi he tarvitsevat nopeita ja kiinteähintaisia tietoverkkoja ja mitä he joutuivat tekemään saadakseen ne käyttöönsä. Monilla alueilla on syntynyt laajempia-kin hankkeita, joissa verkotetaan syrjäkyliä. Tällaista hanketta vetää Etelä-Pohjanmaalla Kuusiokuntien (Alavus, Kuortane, Lehtimäki, Soini, Töysä ja Ähtäri) alueella toimiva verkko-osuuskunta Kuuskaista, joka rakentaa alueen 6net+-kuntaverkkoa täydentäviä kyläverkkoja. Toinen kuvattava hanke on Etelä-Karjalassa toteutettu alueellinen Tietomaakunta eKarjala Oy:n vetämä laajakaistahanke.

Kerrotuissa tarinoissa ei sinänsä ole dramatiikkaa ja niillä on ”onnellinen” loppu, mutta keskustelussa syrjäkyläisten asukkaiden kanssa nousi esiin monenlaisia kysymyksiä siitä, kuinka hyvin pääkaupunkiseudulla asuvat oikeasti tuntevat sitä todellisuutta, jossa syrjäkylillä eletään. Ei voinut välttyä tunteelta, että valtionhallin-

non ohjelmissa – olivat ne sitten aluekehitysstrategioita tai tietoyhteiskuntaohjelmia – ja mediassa maaseutu nähdään eräänlaisen ”toiseuden” kautta. Tästä on kirjoittanut tutkija Jarmo Malmsten *Maaseudun uusi aika* -lehden artikkelissa, johon viitataan omissa pohdiskeluissani. Maaseudun asukkaan hyvinvointipalvelujen määrittelyn perusteita pohditaan Petri Kahilan ja Ilkka Pyyntä samassa lehdessä ilmestyneissä artikkeleissa, joita myös referoin joiltakin osin.

KIETTAREEN ASUKKAAT JA INTERNETIN MERKITYS

Lähtötilanne

Kiettareen kylä sijaitsee Kokemäen kaupungissa, noin kymmenen kilometrin päässä sen keskustasta. Se on oikeastaan saari Kokemäenjoessa – sen suurin saari. Joki on käytännössä eristänyt saaren asukkaita vuosisatojen ajan muusta maailmasta. Ehkä juuri tämän eristyneisyyden takia saarella on syntynyt voimakas yhteenkuuluvuuden tunne, joka edelleen on aistittavissa. Paikalliset emännät pystyivät luettelemaan siltä istumalta kaikki kylän asukkaat nimeltä. Vakituisesti saarella asuu enää 35 henkilöä, kesäasukkaat kaksin- tai kolminkertaistavat asukasmäärän kesäisin. Vastarannalla huutoetäisyydellä asuvatkaan eivät tiukimman tulkinnan mukaan ole kiettarelaisia, mutta käytännössä isommissa asioissa on toimittu yhdessä muiden lähialueiden kylien kanssa. Kiettareen kylä kuuluu kiinteästi suurempaan aluetta määrittävään yhteisöön, Kankaantaustan koulupiiriin, johon kuuluu viitisensataa taloutta. Koulun merkitys yhdistävänä tekijänä on ollut erittäin tärkeä. Valitettavasti juuri tämä koulu kuuluu kunnan seuraavaksi lakkautettavien listalla oleviin kouluihin, mikä kertoo kuntatalouden kovista faktoista. Kylällä toimii yhdistys, Kankaantaustan vapaa-aikakerho ry, johon monet haastateltavista kuuluivat. Sen toiminta oli ratkaiseva myös edempänä kuvatussa laajakaistaprojektissa.

”Mantereelle” yhdistävä ja entisen lauttayhteyden korvaava silta rakennettiin vuonna 1958, ja se merkitsi suurta muutosta kylän elä-

mään. Jos mietitään muita mullistavia muutoksia, niin Suomen liittyminen EU:hun ja sen myötä koko maatalouselinkeinon monella tasolla tapahtunut muutos on vaikuttanut kaikkien elämään. Samaan ajanjaksoon eli 1990-lukuun liittyi myös nopea tietoyhteiskunta-kehitys: tietokoneet ilmestyivät maanviljelijöiden työhuoneisiin. Emännät ja isännät alkoivat opetella monimutkaisia maatalaohjelmia, ja nykyään suurin osa esimerkiksi sopimusviljelijän yhteydenpidosta ostajayritykseen tapahtuu sähköisesti.

Todellisuutta on myös se, että kaikki maaseudulla asuvat eivät ole enää päätoimisia maanviljelijöitä, vaan useimmilla on joku muu ammatti tai sivutoimi. Maaseudulla asuu myös ”ympärivuotisia kesäasukkaita”, eläkepäiviään viettäviä kaupunkilaisia, yrittäjiä ja virkamiehiä. He saattavat tulevaisuudessa muodostaa yhä suuremman osuuden maaseudun asukkaista. Heidän internetin-käyttötarpeensa ovat samantapaisia kuin missä tahansa kasvukeskuksissa asuvien. Maaseutua ei pitäisi tarkastella stereotyyppien kautta, mutta edelleenkin niin usein tehdään. Pihtiputaan mummo saattaa kuitenkin todellisuudessa olla nettiaddikti.

Halusin haastattelujen avulla saada ensikäden tietoa siitä, mitä laajakaista alueen asukkaille merkitsee. Kaikki haastateltavat ovat olleet joko aktiivisesti mukana hankkimassa yhteyttä saarelle tai ovat sen heti itselleen halunneet. Useimmilla oli jo vuosikausien käyttökokemus internetistä, ja siksi nykytilannetta saattoikin verrata entiseen. Haastattelin kuutta asukasta, joista kaksi asui ”mantereella” ja neljä itse saaren puolella. Näistä kaksi oli niin sanottuja ympärivuotisia kesäasukkaita, joilla oli loma-asunto saarella ja varsinainen kaupunkiasunto Porissa. Huvilaa asuttiin kuitenkin käytännöllisesti katsoen ympäri vuoden. Maanviljelijöitä – emäntiä ja isäntiä – oli kolme, mutta näistä vain yksi oli päätoiminen. Yksi emäntä oli juuri siirtynyt miehensä kanssa ulkopuolisen töihin, mutta hoiti tilaansa sivutoimisenä. ”Kesäasukkaat” olivat eläkkeellä olevia opettajia, ja yksi sivutoiminen maanviljelijä oli päätoimeltaan lukion kielten lehtori. Hän vetää myös matkailualan yritystä. Yksi haastatelluista oli kirjapainoalan yrittäjä ja tuotantopäällikkö, joka toimi edellä mainitun vapaa-aikayhdistyksen puheenjohtajana ja kaupunginvaltuutettuna.

Hän oli myös kuvattavan laajakaistahankkeen aktiivitoimija. Rooleja, aktiviteetteja ja toimenkuvia siis riitti.

Kiettareessa asuu toki myös asukkaita, joilla ei ole laajakaistaa tai minkäänlaista nettiä käytössään eikä edes suurta halua sitä hankkia. Heitä ei tähän ole haastateltu, sillä tarkoitus oli nimenomaan saada tietoa, miksi laajakaistaa tarvitaan, jos tarvitaan.

Vihdoinkin laajakaistaa syrjäkylille!

Kiettareen – tai laajemmin katsoen Kankaantaustan koulupiirin – tilanne laajakaistan suhteen oli ennen vuoden 2004 maaliskuuta se, että laajakaistaa eli kiinteää ADSL-yhteyttä ei ollut lainkaan saatavissa. Useat yksityiset asukkaat, mukaan lukien lähes kaikki haastatellut, olivat 2000-luvun alusta lähtien tulleet siihen tulokseen, että he hankkisivat heti kiinteän nettiyhteyden, jos se vain olisi tarjolla. Monet lähestyivät yksityisesti alueen ainoa operaattoria, Soneraa, ja kyselivät mahdollisuudesta saada yhteys syrjäkylille. Kankaantaustan tilanne oli siinä mielessä erikoinen, että itse runkolinja oli jo olemassa ja ainoa mitä olisi tarvittu, oli puhelinkeskuksen kytkemistyö. Tähän kytkentään operaattori ei kuitenkaan halunnut lähteä, sillä yhden tai kahden talouden sitoutuminen laajakaistan käyttöön ei riittänyt kattamaan kytkennän kustannusta, joka oli noin 10 000 euroa. Riskiä ei haluttu ottaa eikä kilpailua käytännössä ollut: Satakunnan Puhelin vasta viritteli toimintaansa alueella.

Laajakaistan tarve lisääntyi kuitenkin koko ajan 2000-luvun alusta lähtien. Monet työhön, pankkiasioiden hoitoon ja muuhun sähköiseen asiointiin liittyvät verkkopalvelut alkoivat olla itsestään selviä peruspalveluita, joita haluttiin käyttää sujuvasti. Varsinkin yrityksen pyörittäminen vaatii toimivia tietoverkkoyhteyksiä. Haastateltavien puhelinlaskut olivat tänä aikana suuria, aina sadasta eurosta viiteen sataan euroon laskutuskaudelta. Valtaosa laskusta aiheutui näissä tapauksissa internetin käytöstä. Voi sanoa, että ihmiset jaksoivat odottaa yllättävän kauan ennen kuin hankkeessa tapahtui edistystä. Internetin käyttö tuli kyläläisille kalliiksi.

Modeemiyhteyksiin kyllästyttiin lopullisesti kevättalvella 2003. Laajakaista alkoi näyttää yhä houkuttelevammalta, ”olisi hienoa kun se saataisiin”. Laajakaistan tekniselle laadulle ei asetettu mitään erikoisempia toiveita, sillä ”ei sillä mitään väliä ollut mikä se oli, kunhan olisi parempi kuin nykyinen”. Kyläläiset lähestyivät lopulta vapaa-aikakerhon puheenjohtajaa Juhani Seppälää, joka alkoikin pyynnöstä selvittää muiden puolesta, mitä oikein pitäisi tehdä, jotta yhteydet saataisiin toteutumaan. Tarvittiin yhteyshenkilö, paikallisen telealan liikkeen edustaja, joka antoi kyläläisille konkreettisen neuvon: näiden tuli mobilisoitua ja hankkia vähintään 20 nimeä listaan, jossa al-lekirjoittajat sitoutuivat hankkimaan yhteyden kotiinsa, jos puhelinkeskuskytkentä tehtäisiin. Tässä yhteydessä päätettiin, että saman tien kannatti hankkia kytkentä myös toiseen puhelinkeskukseen, jonka verkossa osa alueen asukkaista asui. Näin kahden puhelinkeskuksen kytkentää varten haettiin tarvittavat yhteensä 40 nimeä.

Kesällä 2003 kyläläisille ilmoitettiin, että ”nyt sitä saa”. Erittäin tärkeä ilmoituskanava oli vapaa-aikakerhon toimittama paikallislehti *Syrjäkylän Sanomat*. Nelisen kertaa vuodessa ilmestyvän lehden numeroissa prosessia seurattiin tarkasti ja kyläläisille kerrottiin, missä mentiin. Sen sivuilla annettiin myös tarkkaa tietoa yhteyden tekniikasta ja hinnoista. Ilmoittautumisia tuli nopeassa tahdissa vaadittavat 20. Osa nimistä vielä varmistettiin ottamalla yhteyttä sellaisiin tahoihin, joiden tiedettiin valmiiksi olevan kiinnostuneita asiasta. Tässä yhteydessä ei ollut mahdollista eikä ehkä tarkoituksenmukaistakaan toteuttaa mitään erillistä valistusprojektia: netistä kiinnostumattomat mummut ja papat saivat Juhani Seppälän mukaan jäädä rauhaan.

Yhteyden hinta oli suurimmalle osalle kyläläisistä sivuseikka. Sopimusviljelytilaa miehensä kanssa pyörittävä emäntä olisi ollut valmis maksamaan yhteydestä vaikka sata euroa kuussa. Osa protestoi sitä, että talouksien olisi pitänyt maksaa 78 euron liityntämaksu, kun ”pääkaupunkiseudulla hinta voi olla 0 euroa”. Jotkut jäivätkin odottamaan liittymishintojen laskua.

Nimilistat luovutettiin Soneran edustajalle elokuussa 2003. Laajakaista luvattiin ”pian”, mutta paikallisiin operaattoriyritysten omistajavaihdoksiin liittyvän prosessin takia hanke oli pysähdyksissä kuukau-

sia. Uusi toimija, Soneran lankapuhelinliiketoiminnan alueella ostanut Auria, toteutti kytkennän nopeasti sen jälkeen kun asiasta vuoden- vaihteessa uudestaan kyseltiin. ”Ehkä halusivat näyttää, kuinka paljon nopeampia toimijoita ovat”, tuumivat kyläläiset. Toiminnan kannattavuutta pohtiessaan kyläläiset arvioivat, että kyllä operaattori varmasti saa keskuksen kustannukset katettua parissa vuodessa, sillä eihän siinä kytkennän jälkeen juurikaan ole enää mitään ylläpitoa.

Yhteys kytkettiin toimintaan maaliskuussa 2004. Sen jälkeistä tilannetta ja esimerkiksi myöhemmin liittyneiden määrää ei ole enää seurattu, joten tarkkoja lukuja laajakaistakotitalouksista ei ole. Varmaa kuitenkin on, että liittyjiä tuli heti enemmän kuin nuo 40. Kaiken kaikkiaan talouksia on Kankaantaustan koulupiirissä noin 500. Lapsiperheet sekä maatalous- ja muut yrittäjät ovat olleet ensimmäisinä hankkimassa laajakaistayhteyksiä.

Tällä hetkellä kotitalouksilla Kiettareen ympäristössä on käytössä on 1M/512 kbit/s -nopeuksinen ADSL-yhteys, joka maksaa noin 40 euroa kuussa. Tämä on kilpailukykyinen hinta jo pääkaupunkiseudullakin. Käytännössä hinnat ovat vuoden aikana eläneet, kuukausikustannukset ovat laskeneet ja yhteysnopeudet kasvaneet, aivan kuten muuallakin Suomessa.

Sivuvaikutuksia

Kiettareen laajakaistahankkeen yhteydessä tuli esille monia yleisen tietoyhteiskuntakehityksen kannalta mielenkiintoisia seikkoja. Ensinnäkään monet työpaikoillaan nopeisiin yhteyksiin tottuneet eivät olleet hankkineet kotiinsa lainkaan tietokonetta, koska tiesivät, että tarjolla oli vain hidas ja kallis modeemiyhteys. Kone hankittiin heti, kun yhteys oli tarjolla – tosin syynä oli Juhani Seppälän tapauksessa myös kasvava paine jälkikasvun taholta. Tällaisia tapauksia oli hänen mukaansa muitakin. Oikeastaan kukaan ei enää hanki tietokonetta ilman internet-yhteyttä. Ja yhä useampi vaatii internet-yhteydeltä kiinteää hintaa ja nopeutta.

Monille oli pettymys se, että hyötyäkseen täysipainoisesti yhteyden nopeudesta olisi pitänyt uusia tietokone. Vanha tietokone vanhoine

käyttöjärjestelmiseen on tuottanut ongelmia maanviljelijäperheelle, jossa kone hankittiin lähinnä neljän koululaisen tarpeita varten. Net-tiyhteys ei käytännössä ollut juurikaan sen sujuvampi kuin ennen, sillä sivujen latautuminen olisi vaatinut koneelta lisämuistia, tehoja ja monenmoisia plug-in-ohjelmia. Haastattelutilanteessa molemmat emännät pohtivat, mikä olisi avuksi (jos uuden koneen ostoa vielä lykätään). Toinen emännistä oli jo ehtinyt ostaa omaan muutaman vuoden ikäiseen koneeseensa lisämuistia sekä toisen rinnakkaisen käyttöjärjestelmän, jotta työasiat pysyivät turvassa konetta lähinnä peleihin tarvitsevilta lapsenlapsilta. Toisaalta kuitenkin kiinteä kuu-kausihinta oli selkeä parannus entiseen, vaikka nopeudesta ei aina voinutkaan nauttia.

Miten nettiä käytetään? – Käyttäjäkertomuksia

Mihin nettiä sitten Kiettareessa käytetään? Tätä kysyin kaikilta haas-tateltavilta, ja jokainen sai kertoa oman tarinansa. Jokaisella käyttä-jällä oli hieman erilaiset motiivit ja käyttötavat, ja perheissä saattoi olla monenlaisia käyttäjiä. Omat käyttötavat ja -tarpeet muotoutuvat koko ajan. Juhani Seppälän kokemukset liittyivät lähinnä laajakaistan hankintavaiheeseen, jota selostettiin edellisissä kappaleissa. Muiden kokemuksia kuvataan seuraavassa.

Netti lapsille

Anne Seppälän perheessä on neljä kouluikäistä poikaa, ja tietokone on ollut käytössä jo vuosia ennen laajakaistaakin. Kone hankittiin lapsia varten, ”ettei ne putois kärryiltä vaikka itte putoiskin”. Per-heen pojat eivät ole varsinaisesti kovia pelaamaan, mutta musiikkia netistä haetaan. Pojat käyttävät paljon Microsoftin pikaviestipalvelua eli Messengeriä, jolla voi olla reaaliaikaisessa kirjoittelu-yhteydessä samassa verkossa olevien kanssa. Koulutehtävien kannalta netti ei näytä Anne Seppälän mielestä olevan vielä tärkeä, eikä koulussa ole-teta, että kaikilla olisi internet-yhteydet kotona. Koulussa ei ole vielä siirrytty sähköpostiin vanhemmille tiedottamisessa, kuten joissakin kouluissa jo on siirrytty. Urheiluseurojen toiminta sen sijaan on siir-

tyntyt tehokkaasti internetiin, josta tuloksia ja poikien harrastusten harjoitusaikatauluja seurataan Seppälän perheessäänkin.

Itse Anne Seppälä käyttää internetissä lähinnä verkkopankkia. Jonkin verran hän hakee ja tulostaa sieltä lomakkeita. Tietokonetta kuitenkin hyödynnetään perheessä monella tapa ilman internetiäkin. Koneelta löytyvät tarvittavat maatalaohjelmat, ja koneella on myös ohjelma, jonka avulla voi suunnitella kudontamalleja neulekoneelle. Mallin voi siirtää neulekoneeseen, joka sen jälkeen tekee haluttua jälkeä. Seppälän mukaan oma motiivi onkin ratkaiseva. Kaikki eivät ole samalla tavalla netistä kiinnostuneita ”heviuusereita”, mutta usein motiivi löytyy jonkun ehkä yllättävänkin kiinnostuksenkohteen tai harrastuksen kautta.

Arvosanat ja lomamökit verkossa

Kokemäen lukion englannin ja venäjän kielen lehtori, Pekka Salomaa, korjaa kokeita kotonaan ja on samanaikaisesti yhteydessä koulunsa sisäiseen intranettiin. Kokemäen lukiossa otettiin keväällä 2004 käyttöön Wilma-ohjelmisto, joka on www-käyttöliittymä koulujen sisäiseen Primus-kouluhallintojärjestelmään. Sen avulla opettaja näkee oppilaittensa kurssiarvosanat ja menestymisen edellisissä kokeissa ja voi siten seurata heidän edistymistään suhteessa muihin ja oppilaan omaan aikaisempaan menestykseen. Opettaja näkee oppilaiden kurssivalinnat ja pystyy tulostamaan muun muassa poissaolotilastoja. Myös oppilaat pääsevät tiettyinä aikoina muokkaamaan omia tietojaan samassa intranetissä. He voivat esimerkiksi merkitä sinne omat kurssivalintansa seuraavalle lukuvuodelle.

1990-luvulla koulujen lähiverkkoihin rakennetut tietokoneavusteiset palvelut ovat nyt siis saatavilla myös internetin kautta. Käytännön tasolla tämä merkitsee Salomaan mukaan sitä, että opettajien ei aina tarvitse mennä koululle tarkistamaan asioita. Tieto on saatavilla kotona, missä opettajat muutenkin ovat perinteisesti tehneet kokeenkorjaus- ja tuntisuunnittelutyönsä. Varsinaisia henkilökohtaisia tilojahan koululla ei opettajille juurikaan ole. Työ koululla keskittyy nyt olennaiseen: opettamiseen ja kanssakäymiseen sekä oppilaiden että opettajakollegoiden kanssa. Kanslistilta ei enää tarvitse kysellä

asioita, jotka voi itse tarkistaa Primus-tietokannasta. Kaikki Kokemäen lukion opettajat ovat mukana järjestelmässä. Koulu ei kuitenkaan maksa opettajille korvauksia tietoliikenneyhteyksien käytöstä. Jossain vaiheessa oli ollut puhetta, että opettajille hankittaisiin kannettavat tietokoneet, mutta siitä luovuttiin, sillä monille oma kone tuttuine käyttöympäristöineen oli luontevampi ja helpompi ratkaisu. Tietoturvan kannalta tämä voi olla hieman ongelmallista, sillä kotona koneiden tietoturva on usein huonompi kuin työpaikoilla.

Salomaalla on myös matkailualan yritys, neljä vuokrattavaa lomamökkii Kokemäenjoen rannalla. Lomamökkien vuokrausbisnes vaatii erittäin tehokasta verkottumista ja näkyvyyden varmistamista ”oikeissa paikoissa”. Kotisivut ovat tärkeä työväline. Ne ovat täyden palvelun tietopankki, josta mahdollinen asiakas saa kaiken tarvitsemansa tiedon runsaan kuvamateriaalin kera. Varaukset ja maksutkin tehdään nykyisin yhä useammin verkon kautta. Salomaa on mukana kansainvälisessä verkostossa, jossa hänellä on käytössään kotisivujensa käyttöä monitoroiva verkkopalvelu. Hän kirjautuu ylläpitäjänä palvelun intranettiin ja tarkistaa vaikkapa, kuinka paljon yrityksen sivuilla on käyty, minkä maalaisia kävijät ovat olleet ja mitä tietoja erityisesti on haettu. Näiden seurantatietojen perusteella hän voi kehittää sivujaan ja palveluaan edelleen.

Salomaa on esimerkki käyttäjästä, jolla tietokone on päällä lähes koko sen ajan, kun hän on kotona. Konetta tai internet-yhteyttä ei ole syytä välillä sulkea, sillä sieltä haetaan nopeasti tietoja, tarkistetaan monta kertaa päivässä sähköposti ja tulostetaan tilastoja edellä kuvatuista intranet-palveluista. Hän olisi maksanut yhteydestä enemmänkin, sillä käyttökulut ovat joka tapauksessa nyt huomattavasti alhaisemmat kuin ennen kiinteätä yhteyttä.

Laajakaistaa voi Salomaan mukaan verrata vaikka sähköverkkoon tai rautatiehen: siitä on tulossa peruspalvelu. Laajakaistan tulo syrjäkylille oli kuin ”kivikaudelta muutetaan yhtäkkiä keskiajalle ja jätetään rautakausi väliin. Se on sellainen harppaus.” Ihmisten tulisi hänen mukaansa kuitenkin kouluttautua aktiivisemmin, sillä tietoyhteiskunnassa täytyy voida toimia. Opettajankin tulisi pystyä käyttämään opetuksessaan apuna multimedialla ja muita visualisoin-

tikeinoja. Nämä vaatimukset ovat monille vanhemman polven kansankynttilöille kuitenkin varsin kovia.

Kurkkuviljelmät digitaalisesti ojennuksessa

Oma lukunsa oli emäntä Marja Takun työvoitto tietokoneista ja maatalaohjelmistoista. Takun pariskunta päätti erikoistua vuonna 1995 vihannesviljelyyn, ja samalla heistä tuli sopimusviljelijöitä. Yhteistyö tilan vihannestuotteita ostavan Saarioisten Säilyke Oy:n ja muiden yritysten kanssa on muokannut tapoja, joilla työtä nykyisin tehdään. Vuonna 1998 Marja Takku liittyi mukaan projektiin, jossa Saarioinen alkoi kouluttaa sopimusviljelijöitään kehittämään laatu-järjestelmiä. Kynällä ja paperilla pärjättiin vielä jotenkuten, mutta vähitellen kävi ilmeiseksi, että tietokoneen ja työohjelmistojen käyttö olisi jatkossa välttämätöntä. Lopullinen sysäys oli sairausloma-aika vuonna 1999, jolloin Marja Takku päätti opetella kerralla ”koko systeemin”: tietokoneen, internetin ja ohjelmat. Aikaisempaa kokemusta tietokoneista hänellä ei juurikaan ollut.

Työ alkoi sillä, että taloon ostettiin täydellinen paketti koneineen, fakseineen, tulostimineen ja ISDN-yhteyksineen. Tämän jälkeen alkoi tiivis itseopiskelu. Takku sai apua tyttäreltään, mutta pääasiassa opiskelu tapahtui kirjojen avulla. Takun mukaan hyvän itseopiskeluun sopivan kirjan löytäminen ei ollut helppoa, mutta lopulta semmoinen löytyi. Ensimmäinen oli opiskeltava itse tietokoneen käyttö, johon internet ja sähköposti kuuluivat oleellisesti. Sen jälkeen alkoi varsin monimutkaisten maatala- ja laatu-järjestelmäohjelmistojen opettelu. Marja Takku poistui taistelutantereelta voittajana: sinnikkään itseopiskeluvaiheen ja kurssien jälkeen hän nyt hallitsee sen uuden toimintaympäristön, jossa maanviljelijän ammattia nykyisin harjoitetaan.

Maanviljelystyö on muuttunut ulkopuolisen silmissä varsin teolliseksi ja erikoisosaamista vaativaksi. Työmäärä ja kontrolli ovat kasvaneet Marja Takun mukaan valtavasti. Toki myös tulos on parantunut mutta usein jopa terveyden kustannuksella. Kurkkupellon naapurissa asustavat lomalaiset ovat saaneet seurata, kun viljelijäpariskunta on yötä myöten käynyt pelloilla asentamassa ja tarkistamassa

erilaisia mittareita. Vihannespeltojen maaperänäytteitä ja kosteusarvoja seurataan digitaalisesti. Lannoituspäätökset tehdään tarkkojen mittausten perustella ja lannoitus suunnitelmat lähetetään sähköisesti hyväksyttäväksi. EU:n aikainen maanviljelys vaatii monenmoista seuranta- ja valvontaa. Kaikki data tallennetaan sähköisesti, jotta tiedot tarvittaessa voidaan lähettää saman tien eteenpäin.

Marja Takun mukaan on tärkeää ymmärtää sujuvan kommunikation merkitys viljelijän ja sopimusfirman välillä. Kaikki yhteydenpito tapahtuu verkon kautta: vain yksi sopimuskumppani käyttää enää faksia dokumenttiensa siirtoon. Sähköistä yhteydenpitoa on opeteltu erillisillä kursseilla. Yhteistyö yritysten kanssa edellyttää sitä, että käytössä on aukoton laatu- ja järjestelmäketju, ja viljelijän on oltava osa tätä ketjua. Käytännössä viljelijöillä ei ole muuta vaihtoehtoa kuin mennä kehitykseen mukaan.

Internetin ja sähköpostin käyttö on oleellinen osa koko maatalousyrittämistä – aivan kuten missä tahansa muussa yritystoiminnassa. Koko ajan päällä oleva tietoverkko helpottaa työtä suuresti jo siksi, että lakisääteiset ja muut tiedot voi usein tallentaa suoraan sähköisille lomakkeille eikä lomakkeita tarvitse enää tulostaa ja lähettää erikseen eteenpäin. Työasioiden ja sähköpostin lisäksi nettiä ei käytetä paljon. Perheen pojan autourheiluharrastusta tosin seurataan myös verkon kautta. Päivän kilpailujen tulokset kun ovat kuvineen jo samana iltana netissä.

Takun maatalousyrittäjäperheen elannon tuova työ vaatii käytännössä internetin käyttöä, ja kiinteän laajakaistayhteyden myötä internetin käyttökustannukset ovat nyt oleellisesti alhaisemmat kuin ennen. Tätä taustaa vasten Marja Takun tyytyväisyyden laajakaistaan ymmärtää.

Eläkkeellä nettiaddiktiksi

Kiettareen saarella asuu myös eläkkeellä oleva opettajapariskunta, jonka kakkosasuntona toimii talviasuttava moderni huvila. Alusta alkaen huvilan asukkaat ovat kaivanneet käyttöönsä kiinteätä internet-yhteyttä, mutta kolme vuotta piti pärjätä modeemiyhteydellä. Tarve oli kova, sillä perheen puhelinlaskut olivat ahkeran netinkäy-

tön takia välillä suuret. Modeemiyhteys oli myös epäluotettava: se saattoi katkeilla esimerkiksi kesken verkkopankin käytön. Niinpä pariskunta olikin ensimmäisten joukossa ilmoittautumassa, kun nimiä alettiin kerätä laajakaistan saamiseksi saarelle. Perheen ykkös-asunnossa Porissa on alusta asti ollut laajakaistayhteys.

Pariskunta edustaa ikäluokkaa, joka kaikkien tilastojen mukaan ei kovin todennäköisesti ole internetin ahkerimpia käyttäjiä. Tilastot eivät kuitenkaan koskaan selitä yksittäisten ihmisten tarpeita ja ratkaisuja. Jäätään eläkkeelle kymmenisen vuotta sitten Liisa Keitaanpää huomasi tarvitsevansa tietokonetta kirjoitusharrastuksensa takia. Motiivi harjoitella tietokoneen käyttöä lähti tarpeesta käyttää tekstinkäsittelyohjelmaa. Opinnot pääsivät alkuun vuonna 1998 vanhalla tietokoneella, joka oli poistettu käytöstä pojan työpaikalta. Alkeisopetusta antoi miniä, minkä jälkeen Liisa Keitaanpää opiskeli tiiviisti itseksensä, luki kirjoja ja taisteli ohjelmien kanssa usein kymmenenkin tuntia yhteen menoon. Motivaatio oli kova, mutta opeteltavat asiat eivät olleet tottumattomalle helppoja. Satakuntalaisella jääräpäisyydellä asiat kuitenkin opittiin. Ja pian oli hankittava myös internet-yhteys ja sähköpostiosoite, sillä kirjoitettua tekstiä piti päästä lähettämään eteenpäin ja siitä piti saada palautetta.

Internetissä Liisa Keitaanpään kodiksi ovat muodostuneet erityisesti kirjoittajien, niin harrastajien kuin ammattilaistenkin, verkkoyhteisöt. Näiden sivujen keskustelupalstoilla saattaa kuluu parhaimmillaan – tai pahimmillaan – viidestä kymmeneen tuntiin päivässä. Sivustolle on mahdollista lähettää tekstiä, runoja, novelleja ja proosaa ja saada niistä yhteisön jäsenten arviointeja. Ennen eläkkeelle jäämistään äidinkielen opettajana toiminut Keitaanpää myös arvostelee ja korjaa pyynnöstä muiden tekstejä, eli toimii kriitikkona verkon yli. Kirjoitusharrastus vaatii myös paljon taustatyötä, jossa internet on korvaamattoman tehokas. Kolmen vuoden aikana kanssakäyminen sivustojen verkkoyhteisön kanssa on ollut tärkeä osa Liisa Keitaanpään päivittäisiä rutiineja. Sähköpostin ja keskustelupalstojen kautta on löytynyt uusia tuttuja ihmisistä, joita kaikkia hän ei ole edes tavannut. Hän kuvailee arkeaan: ”Näytöllä pomppaa silmille nämä yksityisviestipyynnöt ja niistä tulee joskus ihan stressi. Olen yksin

tällä saarella ja olen läikähtyä näihin kontakteihin. Hirveästi olen yhteyksissä joka puolelle, aina on viestejä odottamassa. Ei minulla näin kiire töissä ole ollut.” Nettikulttuuri kaikkine lieveilmiöineen on myös tullut tutuksi: ”Olen netissä oppinut, että on monenmoisia ihmisiä. Että tuommoisiakin on. Alussa hämmästelin millaisia mielihiteitä ihmisillä on. Nyt en ihmettele enää mitään.”

Tietokone on aina auki: aamulla ensimmäiseksi se napsautetaan päälle ja yömyöhään sammutetaan. Verkkoyhteisössä käydään joka päivä. Lasten ja lastenlasten kanssa vaihdetaan sähköposteja, digikuvia lähetellään. Erityisen ahkeraa netin käyttö on talvisin, kesällä on ”muutakin tekemistä”. Lapsenlasten mielestä mummu on poikkeustapaus, jolle voi opettaa vaikka irkkausta. Mutta lieneekö sittenkään poikkeus. Nuorten lisäksi eläkeläisillä on jotain, mitä kiihkeässä työelämävaiheessa olevilla kolme-nelikymppisillä ei tunnu olevan: aikaa. On aikaa opetella uusia asioita ja istua vaikka koko päivä koneen ääressä. Voi olla, että useimmilla työssäkävillä ei ole haluakaan roikkua työpäivän jälkeen internetin keskustelupalstoilla. Monet eivät tunne koko nettikulttuuria.

Tietoa ja vaikuttamista

Loma-asukkaista toinen, rehtorin ammatista eläkkeelle jäänyt Veikko Rantanen meni pari vuotta sitten kursseille opiskelemaan tietokoneen ja internetin käyttöä, ”jotta voisi opettaa vaimoan”. Hänen toimiessaan lukion rehtorina tietokone oli toki tullut tutuksi, mutta internet oli jäänyt vieraammaksi. Nykyisin häntä voisi kutsua netin järkikäyttäjäksi. Verkosta haetaan tietoa, niin uutisia kuin harrastuksiin liittyviäkin. Iltalehdet luetaan netissä: ”Mistäs muualta täällä voisi iltalehden otsikot lukea?” Hän seuraa aktiivisesti myös ykkösasunnon kotipaikkakunnan eli Porin päättäjien toimintaa ja hakee säännöllisesti tietoa kaupunginvaltuuston ja -hallituksen päätöksistä. Netistä on haettu myös karttoja. Kokemäenjoen rantaosayleiskaavaa ollaan laatimassa, ja tämä asia on koskenut myös Liisa Keitaanpäättä ja Veikko Rantasta. He halusivat vaikuttaa asiaan, hakivat taustamateriaalit, kartat ja muun tiedon kaupungin kotisivuilta ja osallistuivat sen jälkeen tiedotustilaisuuteen. He ovatkin sinänsä aika harvinaisia

esimerkkejä henkilöistä, jotka käyttävät internetiä hyväksi kunnallises-
sessa osallistumisprosessissa. Tässä tapauksessa voi sanoa, että toimi-
joilla on muutenkin aktiivinen vaikuttajatausta ja toimintamalli on
säilynyt. Tietoverkko on yksi lisäväline, joka otetaan käyttöön, kun
halutaan vaikuttaa.

Veikko Rantanen hoitaa perheen pankkiasiat verkossa. Muista
sähköisistä palveluista varsinkin kirjaston palvelut ovat hänen mieles-
tään erinomaiset. Uutuudet voi katsoa lehdestä ja varata ne kirjaston
verkkopalvelun kautta. Kun varattu kirja on noudettavissa, kirjastosta
tulee ilmoitus kännykkään. Sukututkimusharrastus on tuonut tutuk-
si muun muassa Hiski-tietokannan ja monet ulkomaisetkin sivustot,
joista tosin amerikkalaisesta mormonien ylläpitämästä palvelusta jäi
muistoksi virus. Rantanen toteaa, että nettiä ei tule käytettyä päivit-
täin mutta monta kertaa viikossa kuitenkin. ”Ja usein kun koneen
ääreen istuu, siihen jää useaksi tunniksi.” On selvää, että kun käytön
kustannuksia ei tarvitse miettiä, tuo ”useaksi tunniksi jääminen” on
paljon todennäköisempää kuin silloin, kun minuuttitaksa juoksee.

Tarvitaanko joka kylällä laajakaistaa?

Monissa asiantuntijalausunnoissa ja alan lehdissä on tuotu esiin, et-
tä itse asiassa kaikki eivät tarvitsekaan laajakaistaa. Tämä sinällään
itsestään selvä väite sisältää jatkoajatuksen, että useimmille riittää
jatkossakin olemassa oleva modeemiyhteys tai jokin muu hitaampi
yhteys, mikäli he yleensä koko internetiä tarvitsevat. Useimmilla
nettikäyttäjillä kun on tarve vain esimerkiksi tarkistaa sähköpostinsa
silloin tällöin. Kolumnissaan Tietoyhteiskunta.fi-sivulla 15.11.2004
TeliaSoneran tutkimusjohtaja Marja-Liisa Viherä toteaa, että ”Päi-
vän tekninen muotiasana on laajakaista, joko kiinteänä tai mobiilina.
Mihin ihmeeseen tarvitsemme megan yhteyksiä?” Hän ihmettelee,
mitä kesämökeillä tehdään laajakaistalla, ja tarjoaa tilalle muun mu-
assa kiinteää modeemiyhteyttä. Hän vetoaa myös tilastoihin, joiden
mukaan eniten kaistaa kuluttavat netistä elokuvia ja musiikkia imu-
roivat nuoret miehet. Kolumnia kommentoitiin useissa viesteissä, ja
monissa valitettiin varsin selvin sanoin laajakaistan ympärillä riehu-

vaa turhaa hypetystä ja tohinaa. Pihtiputaan mummot eivät laajakaistaa tarvitse.

Suurin osa suomalaisista tulisi toimeen pelkällä modeemiyhteydellä hoitaakseen päivittäiset asiansa. Monikaan ”mökinmummo” ei laajakaistaa tarvitse vielä vuosiin. Tietysti on olemassa poikkeuksia, mutta laajakaista-hype on mennyt aivan liian pitkälle. (ote kommenttivististä)

Laajakaistan puolesta propagoivat voivat olla tyytyväisiä. Nyt jotkut katsovat laajakaistan puutteen olevan jo kehittymisen este – jopa siinä määrin, että sitä verrataan peruskoulutuksen saantiin! Useimpien palveluiden käyttämiseen riittää tavallinen modeemiyhteyskin, aivan niin aikakriittistä ei elämä ole. Pelit ovat asia erikseen, mutta minun on kovin vaikeata ymmärtää, ettei yksilön kehittyminen olisi mahdollista ilman verkkopelejä. Yritystoiminta on toki asia erikseen, mutta se ei edellytä kuidun kaivamista joka kodin kellariin. Eihän moottoritäkään rakenneta joka kylään riippumatta siitä, että nekin – ainakin joidenkin mielestä – edistäisivät alueen taloudellista kehitystä! Kun maassamme on puutteita perusturvassakin ei laajakaista varmasti ole ainoa alueellista epätasa-arvoa aiheuttava tekijä. Jokainenhan saa toki investoida rahaa kaapeliojiin jos niin haluaa, mutta sitä ei pidä maksattaa niillä, joiden keskeisimmät tarpeet eivät kuidulla täyty. (ote kommenttivististä)

Kuinka näitä kommentteja pitäisi tulkita? Tuntematta kommenttoijien taustoja voisi kuitenkin epäillä, että kyseiset kommentoijat eivät itse asu laajakaistayhteyksien katvealueilla. Kiettareen asukkaiden kanssa yhteisen pöydän ääressä istuessa tuli mieleen, että edellä kuvatut tulkinnat ovat paitsi itse ongelman ytimen maton alle lakaisevia, myös suorastaan maaseudun asukkaita ja heidän tarpeitaan vähätteleviä ja yhteen kastiin niputtavia. Tällöin ei oteta huomioon sitä, että todellisuudessa kaikkialla on ihmisiä, jotka eri syistä katsovat tarvitsevansa laajakaistaa. Syyt voivat olla elinkeinon ja opiskeluun liittyviä mutta myös harrastuksiin ja puhtaasti viihteeseen liittyviä tarpeita – aivan kuten kaupunkikeskuksissakin. Sitä yhtä ”poikkeuksen muodostavaa” yrittäjää varten valmiudet täytyy kuitenkin jollain tasolla alueellisesti löytyä. Kuitua ei varmasti tarvitse joka mökkiin kaivaa, mutta perusvalmiusten tasosta pitäisi keskustella enemmän, käyttäen hyväksi ihan konkreettisia tarvekartoituksia ja faktatietoa.

Tuleeko maaseudun asujan tyytyä kinttupolkuun (modeemiyhteys) vai voisiko sentään saada asfalttipinnoituksen (ADSL) – moottoriteitä (kuituyhteyksiä) ei useimmiten olla vielä vaatimassakaan, vaikka nekin olisi mahdollisia toteuttaa, kuten tämän raportin Kuuskaista-esimerkki kertoo.

Kysymällä ihmisiltä ”tarvitsetko laajakaistaa” ei käytännössä vielä saada kovin validia tietoa siitä, mikä tarve oikeasti on. Itsestään selvää on, että niin kauan kuin ei koko asiaa tunne, ei sitä osaa kaivata. Kieltarelaiset yli viisikymppiset haastatellut olivat esimerkkejä ihmisistä, joiden motivaatio käyttää tietokonetta syntyi pikkuhiljaa. Kuten Marja Takku sanoi, ”nälkä kasvoi syödessä”. Hapuilevan alun jälkeen tietoverkon palvelut alkavat löytyä ja oma käyttökulttuuri syntyy. Herää motivaatio oppia lisää. Hitaat yhteydet alkavat häiritä, sillä maaseudulla ei ole yhtään sen enempää aikaa odotella sivujen ja tiedostojen latautumista kuin kasvukeskuksissakaan (siellä ei olla pelkästään lomalla). Käytön kalleus rajoittaa käyttötapoja. Alkaa harmittaa, ja erityisesti harmittavat kommentit, joiden mukaan sellaista palvelua ei edes tarvitse olla tarjolla joka paikassa (eli syrjäkylillä).

Haastatellut olivat yhtä mieltä siitä, että pitäisi puhua nimenomaan laajakaistasta, kun puhutaan nettiyhteyksistä. Modeeminopeuksia ei kukaan enää kelpuuttaisi. Nettimaunulan HomePNA- hankkeessa mukana ollut IT-alan yrityksen toimitusjohtaja vertasi modeemiyhteyttä ja laajakaistaa kaivoon ja vesijohtoon. Kyllä vesi kannettunakin taloon saadaan, mutta kyse ei ole ihan samasta arjesta niissä perheissä, joissa vesi tulee sangossa, ja niissä, joissa se tulee kraanasta vääntämällä. Onko laajakaista vesijohtoon verrattavissa oleva asia?

Kieltarelaisten kanssa keskusteltiin siitä, kuinka tärkeä peruspalvelu laajakaista oikeasti on.

Hieman riippuen siitä, kuinka ahkeria hyödyntäjiä itse olivat, haastatellut vertasivat laajakaistaa sähköön, rautatiehen ja televisioon. Oltiin sitä mieltä, että toki sähkö on se kaikkein tärkein peruspalvelu, jonka pitää olla saatavilla joka taloudessa, mutta kattaahan toisaalta televisioverkkokin koko maan. Jokainen, joka pystyttää katolleen antennin ja ostaa aparaatin, saa kanavat näkymään kotonaan. Onko televisio välttämätön peruspalvelu? Digi-TV:stä puhumattakaan?

Mietinnän jälkeen tultiin siihen tulokseen, että itse asiassa laajakaista on tärkeämpi, sillä sitä monet tarvitsevat elinkeinonsa takia. Huonot yhteydet haittaavat yritystoimintaa ja opiskelua ja estävät etätöiden tekemisen tilanteissa, joissa se muuten olisi luontevaa. Laajakaista on toisin sanoen nykyisin tärkeä peruspalvelu, jonka saatavuus pitäisi taata koko maassa.

Niin kauan kun laajakaistasta puhuttaessa korostetaan poikien pornosivusurffailuja ja verkkopelejä, luodaan mielikuvaa, että tällaista palvelua ei todellakaan tarvitse yhteiskunnan varoin tuottaa. Kyse on kuitenkin tietoisesta retoriikasta. Verkon kuormitus on toki ongelma, mutta siihen on etsittävä ratkaisuja joka tapauksessa – ei kuitenkaan niin sanottujen hyötykäyttäjien kustannuksella. Koke-mäellä esiin tullut analogia televisiokanavien ja digi-TV:n saata-vuudesta kaikkialla Suomessa on melko osuva. Eihän digikanavien näkyvyysalueista keskusteltaessakaan lyödä käyttäjiä sillä, että suuri osa katselee televisiosta Kauniita ja rohkeita. Televisio kuuluu nykyisin itsestään selvästi Pihtiputaan mummon arkeen – päivittäin kuin 1950-luvun lopussa, kun uudet tekniikat tulivat. Kiettareen mummulle televisio on nykyisin tärkeä viihtyvyyttä ja tiedonsaantia palveleva väline.

Laajakaistakysymys asettuu mielenkiintoiseen asiakehykseen myös silloin, kun puhutaan sähköisistä palveluista ja niiden siirtämisestä verkkoon, sekä sähköiseen asiointiin liittyvästä asiakaspäätelhankkeesta. Palvelujen sähköistäminen etenee vauhdilla, ja näitä palveluja myös kiettarelaiset käyttivät ahkerasti. Julkinen asiakaspäätetverkosto ei kuitenkaan ulotu Kiettareeseen asti. Lähimmät asiakaspäätteet sijaitsevat yli kymmenen kilometrin päässä keskustan kirjastossa, jonne ei ole joukkoliikenneyhteyttä. Sähköisiä palveluita voi käyttää käytännössä sujuvasti vain kotikoneen avulla tai työpaikalta käsin.

Kiettareessa pohdittiin myös sitä, kenen pitää kustantaa ne palvelut, jotka ruuhkasuomessa toteutuvat kuin itseksensä eli kustannustehokkaasti. Olisiko aihetta tuntoa yhteiskunnallista solidaarisuutta ja yhteisvastuuta, ja voisivatko yrityksetkin tuntoa yhteisvastuuta? Kustannukset muodostuvat yksittäisille talouksille kohtuuttomiksi, jos ne joutuvat itse maksamaan laajakaistaverkon laajentamisen to-

delliset kustannukset ja liityntämaksut. Toisaalta ymmärrettiin operaattorin haluttomuus ottaa yksin riski ilman varmuutta siitä, että kustannukset kuolettuvat liityntä- ja käyttömaksujen avulla riittävän nopeasti. Käytännössä operaattori toimii, jos joku maksaa kannattamattomilla alueilla syntyvän ”välisumman”. Kokemällä kunta on nyt päättänyt toteuttaa ADSL-valmiudet koko kunnan alueelle ja kaikkiin syrjäkyliin myös niissä tapauksissa, joissa operaattorin vaatimaa 20 taloutta ei löydy. Tässä mielessä ongelma on poistumassa. Kuntalaiset ovat syystä tyytyväisiä, kuten varmasti operaattorikin.

KUUSKAISTA: VALOKUITUA RUONAN KYLÄLLÄ

Kuusiokuntien tietoyhteiskuntaponnisteluja

Etelä-Pohjanmaalla Kuusiokuntien alueella on jo vuosien ajan tehty yhteistyötä kunnollisten tietoverkkoyhteyksien saamiseksi alueelle. Kaikki Kuusiokunnat ovat maatalouspitäjiä, joissa on pitkä etäisyudet, selkeät kuntakeskukset ja useita harvaanasuttuja kyliä laajalla alueella. Maantieteellisesti alue on suurempi kuin pääkaupunkiseutu, mutta asukkaita alueella on vain vajaat 30 000. Kuusiokuntien alueella vaikuttavimpana operaattorina Sonera (nykyisin TeliaSonera), joka ei kannattavuussyistä ole lähtenyt levittämään laajakaistayhteyksiä kylille. Lupauksia verkon laajentamisesta on vuosien varrella annettu useitakin, mutta aikataulut ovat venyneet. Esimerkiksi Ähtärin suurimpaan kyläkeskukseen Myllymäelle saatiin ADSL-tasoinen liittymä vasta keuhällä 2004. Verkottumisaikataulua haluttiin alueella nopeuttaa.

Etelä-Pohjanmaalla vuosituhannen alussa toimineista lukuisista tietoyhteiskuntahankkeista voi mainita kylien sähköisiä palveluja kehittävän eKylve-hankkeen (Etelä-Pohjanmaan elektroninen kyläverkosto, www.ekylve.fi). Sen rahoittajina ovat olleet TE-keskus, EU, Euroopan maatalousrahasto EMOTR ja Vaasan Yliopisto. eKylve keskittyi sisällöntuotantoon, kyläsivustojen rakentamiseen ja sähköisiin palveluihin, ja sen toiminta-ajatus olisi hyötynyt suuresti paremmin toimivista tietoverkoista. Haja-asutusalueiden tietoverkko-ongelmat olivat tiedossa hankkeen vetäjillä, ja hankkeessa koetettiin

paikata infrastruktuurin aukkoja muun muassa perustamalla kuntien alueille yhteiskäyttöisiä nettipisteitä nettikahviloihin ja tietotupiin. Hankkeessa käynnistettiin myös käytettyjen, lähinnä Verohallinnon lahjoittamien tietokoneiden kierrättämisprojekti, jonka aikana noin 1 200 konetta myytiin tai vuokrattiin projektissa mukana olevien kylien asukkaille.

Nämä toimenpiteet eivät kuitenkaan ratkaisseet perusongelmaa eli kunnollisen tietoliikenneverkon puutetta. Hankkeen raportissa pohdittiinkin, että tietokoneiden kierrätystoiminnasta kertyneet tulot tulisi käyttää kylien laajakaistaverkon luomiseen. Keväällä 2002 eKylven kotisivujen keskustelupalstalla käytiin vilkasta keskustelua laajakaistan saamisesta alueen joka mökkiin. Aktiivisia toimijoita peräänkuulutettiin. Keskustelupalstalla todettiin seuraavaa:

Nyt ollaan perimmäisen kysymyksen äärellä. Halutaanko maaseutua pitää elävänä ja eteenpäin menevänä. Tietoliikenneverkot on avainkysymys. Ellei ole väylää, ei ole kulkijoitakaan. Aina kun ennen tehtiin teitä, kukaan ei tarvinnut niitä jos joutui osallistumaan kustannuksiin. Kun tie oli valmis, käyttäjiä löytyi. Niin tapahtuu tietoliikenneväylilläkin. (http://www.ekylve.fi/index_ekylve.html)

Verkko-osuuskunta Kuuskaista

Vuonna 1997 käynnistyi kuntien yhteinen seutuverkkohanke 6net, jonka ansiota oli, että kunnat yhdessä ottivat käyttöönsä nopean nettiyhteyden. Dananetin avulla verkot liitettiin toisiinsa. Nykyinen 6net+-verkko koostuu kuntien välisestä 2x1Gb/s-nopeudella toimivasta valokuituverkosta. Kunnat ottivat käyttöönsä myös yhteisen sähköpostipalvelun. Yrityksiäkin yritettiin saada mukaan verkon käyttäjiksi, mutta niiden tietotaito oli vielä vähäistä eikä niissä osattu tuolloin aina käyttää edes sähköpostia. Eräänä kehityksen vauhdittajana voidaan pitää myös vuosituhaten vaihteessa ”uhkaavaa” Microsoftin käyttöjärjestelmien päivitysurakkaa ja kasvanutta virusuhkaa. Kunnissa alettiin miettiä, että niiden sähköisiä toimintoja voisi tehostaa ja keskittää. Jotta järjestelmien ylläpito ja ohjelmistojen päivitys onnistuisi keskitetysti verkon yli, kunnat

tarvitsivat käyttöönsä nopeat verkot. Maaperä oli siten tietoverkko-hankkeelle otollinen.

Kuusiokunnissa ajateltiin, että kuntaverkon tulisi hyödyttää myös alueen kotitalouksia. Syksyn 2002 aikana Kuusiokunnat alkoivat selvittää laajakaistayhteydestä kiinnostuneiden kotitalouksien määrää alueellaan. Tuloksena oli tällöin yli 1 800 kiinnostunutta. Koska kiinnostus oli niin suurta ja kattoi lähes kaikki Kuusiokuntien kylät, päädyttiin syksyn aikana organisoimaan kylien laajakaistatarpeet osuuskuntatoiminnaksi.

Verkko-osuuskunta Kuuskaista perustettiin marraskuussa 2002 Töysän Hakojärven kylätalolla edistämään alueen laajakaistaisten verkkoyhteyksien saatavuutta. Verkostomainen ja osuuskuntamuotoinen toimintamalli näyttää lyöneen läpi Kuuskaistan tapaisissa kaapelin kaivuuseen perustuvissa omatoimisissa malleissa: osakeyhtiömuoto vaatisi suurempaa ulkopuolista ja omaakin taloudellista panosta. Osuuskuntamuotoisessa toiminnassa oman työn ja innostuksen merkitys on suuri, ja puhdasta talkootyötäkin tehdään runsain mitoin. Verkko-osuuskunnat toimivat tiiviissä yhteistyössä toistensa kanssa ja näin jakavat tietoa toisilleen. Samalla ne ”sparaavat” ja kannustavat toisiaan yhteisissä tapaamisissa, seminaareissa ja verkkosivuillaan. Eräs tärkeä kehittäjä yhteen tuova järjestö on Suomen seutuverkot ry, joka perustettiin syksyllä 2001 edistämään laajakaistaisten yhteyksien rakentumista Suomeen.

Samoihin aikoihin edellä mainitussa eKylve-hankeessa mukana olleista kylistä alkoi tulla viestiä, että myös tietoliikenneasioihin tulisi ottaa kantaa. eKylven yhtenä tavoitteena oli tuoda kyläkoulujen opetusta verkkoon. Kyläkouluissa oli kuitenkin vain modeemitasoiset internet-yhteydet. Muutenkin alueen taloudet kokivat ristiriitaa sisältöhankeiden korkeiden tavoitteiden ja toisaalta kalliiden verkkokäyttömaksujen välillä. Jotta voisi toimia yhteisöllisesti eKylven ideoimassa Elektronisessa kyläverkossa tai osallistua verkko-opetukseen, oli käytettävä modeemi- tai ISDN-yhteyttä. Jotkut kyläkoulut saivat odottaa ISDN-yhteyksiäkin vuosikaudet. Palveluiden käyttäjät kokivat tilanteen turhauttavana – ja niin varmaan myös niiden kehittäjät.

Kuuskaistalle yhteistyö eKylve-hankkeen ja siinä mukana olevien toimijoiden kanssa oli luonteva tapa käynnistää kyläverkkohanke. Järjestettiin kyläiltoja ja keskustelutilaisuuksia. Alkuperäinen tarkoitus oli, että jokaista kuntaa kohden pidettäisiin yksi tiedotustilaisuus, johon kylän kaikki kiinnostuneet voivat tulla. Lopulta kutsuja alkoi tulla kylistä niin paljon, että kyläiltoja piti järjestää huomattavasti enemmän. Spontaanialuista kiinnostusta oli runsaasti. Kuuskaistalle tämä oli oikea lähtökohta, sillä sen edustaja lähti liikkeelle vain kutsusta, ei ”tuputtamaan”. Kyläiltojen oma aktiivisuus ratkaisi, ja näin saatiin myös paikalliset aktiivit sitoutumaan asiaan. Kuuskaistan edustajat olivat toisin sanoen ”vain” asiantuntijoina paikalla kertomassa hankesuunnitelmasta. Kyläiltoissa kiinnostuneet jättivät nimensä listalle, ja heihin otettiin myöhemmin yhteyttä sitovaa ilmoittautumista varten. Listan perusteella tehtiin esisuunnitelma ja kustannusarvio.

Kuuskaistaa vetävä toimitusjohtaja Tuija Riukulehto oli mukana jo verkko-osuuskunnan alkuselitysvaiheessa ottamassa selvää siitä, millainen into ja halu alueella oli saada niin sanotut todelliset laajakaistayhteydet. Tässä vaiheessa oli jo ajatuksena se, että ei tyydyttäisi ADSL-tasoiseen tietoverkkoon – kun kerran tehtiin niin tehtäisiin kunnolla. Kyläverkko perustuisi 6net+-runkoverkkoon, joka yhdistäisi paitsi alueen kunnat, yritykset ja koulut, myös Kuuskaistan rakentamat kyläverkot toisiinsa, muodostaen erittäin nopean sisäisen alueellisen verkon. Töysässä Tuurin kylässä toimistoaan pitävä Kuuskaista toteuttaa käytännössä ne ”viimeiset” sadat metrit ja kilometrit, jotka ovat erottaneet kylät ja maatilat nopeista valokuituyhteyksistä.

Hankkeessa tähdätään kannattavaan ja itsensä ylläpitävään yritys-toimintaan. Se ei ole ulkopuolisen rahoituksen ruokkimaa projektitoimintaa, eikä sillä myöskään ole projektitoiminnan ”moraalista” taakkaa harteillaan. Ei tarvitse pyrkiä vetämään kaikkia mukaan, vaan tarkoitus on toimia pelkästään motivoituneiden ja siis maksuhaluisten osallistujien kanssa. Hanke ei voi antaa mitään ilmaiseksi eikä ”auttaa” ihmisiä sosiaalisin perustein. Sen sijaan hanke tekee sen, mitä kukaan muu ei alueella ole tehnyt: se tuo valokuidun kyliin ja yhdistää kotitaloudet huippunopeaan tietoverkkoon.



Valokuidun tuominen syrjäkyltiin ja koteihin on konkreettista työtä ja kaivamista. Alavuden Kontiaisen kylällä Sirpa Soukkalan pihalla myllersi traktori kesällä 2004. (Kuva: Sirpa Soukkala.)

Lokakuussa 2003 aloitettiin kyläverkkojen rakentaminen Alavuden Sydänmaalla. Maatöitä jatkettiin syksyllä rakennuskauden loppuun eli lumentuloon saakka. Toukokuussa 2004 maatyöt jatkuivat, ja heinäkuussa Kuortaneen Ruonan kylällä asennettiin ensimmäinen kotipäätelaite yksityistalouteen. Ensimmäinen vaihe on nyt valmis, ja mukana on vajaat 500 yksityistaloutta 12 eri kylässä. Toisen vaiheen rakentaminen alkaa vuonna 2005.

Ei mitään ”laajakaistaa” vaan laajakaistaa

Kuuskaistan verkko on huomattavasti nopeampi kuin ”perinteinen” laajakaista eli ADSL:ään perustuva verkko. Kuuskaistassa kotitalouksilla on käytössään vähintään 10 Mbit/s -nopeuksinen tietoliikenneliittymä. Jatkossa yhteysnopeutta voidaan kasvattaa aina 100 Mbit/s:iin saakka. Tällöin verkon käyttö ei ole varsinaisesti

enää vain internetissä surffailua, vaan verkkoa voi käyttää jopa ilman tietokonetta monenlaisiin tehtäviin. Tarkoitus on, että verkossa eri palveluntarjoajat voivat tarjota palvelujaan yrityksille ja yksityisille. Tällöin verkosta tulee todellinen monipalveluverkko, joka sisältää myös laajakaistayhteyden internetiin. Verkko toimii niin sanotulla open access -periaatteella eli on avoin kaikille, jotka ovat kiinnostuneita tarjoamaan verkossa palveluita. Kuuskaista omistaa vain verkon ja vastaa sen ylläpidosta: palveluja kehittävät ja tarjoavat muut.

Ensimmäisinä käytössä olivat nopeat internet-palvelut. Verkon palvelut laajenevat rakennustyön edetessä muun muassa TV-pilotilla. Verkon sisäiset ilmaiset VoIP-puhelut ovat jo käytössä. Vaasan Läänin Puhelimen tarjoama sähköposti-, palomuuuri-, virustorjunta- ja muut palvelut sisältävä paketti maksaa käyttäjälle noin 11 euroa kuussa (www.kuusnetikka.fi). Erilaiset kameroin ja TV-laittein toteutettavat valvontatehtävät (esimerkiksi valvontakamerat navetassa ja kettutarhan liepeillä) ovat jo käytössä. Alueella on toiminut kylien verkko-palveluiden kehittämishanke PALKO, jonka tavoitteena on edistää eri palvelualojen siirtämistä verkkoon. Mukaan pyritään saamaan terveydenhoitopalvelut, vanhusten tukipalvelut, kuntien palvelut, valvontapalvelut, VOD- tilausvideot (Video On Demand), digi-radio, kuvapuhelin, videoneuvottelut, verkkopelit, yritysten toimipisteiden yhdistäminen sekä etäopiskelu ja etätyö. Kuuskaista osallistuu palvelujen ideointiin itsekin, koska on sen etu saada palvelutoiminta käyntiin. Myöhemmin työnjaon infrantuottajien ja palveluntarjoajien välillä tulisi olla selkeämpi.

Eräs esille tullut idea on hot spot -pilotti, jossa kahviloihin, matkailukohteisiin ja muihin julkisiin tiloihin sijoitetaan julkinen pääte tai langaton tukiasema. Hot spot -pisteitä on erilaatuisia. Yksinkertaisimmillaan kyse on julkisesta asiointipääteestä. Joissakin pisteissä voi kytkeytyä omalla tietokoneella langattomasti internetiin. ”Kolmen tähden” pisteessä omaan tietokoneeseen saa piuhan avulla kiinteän yhteyden. Tuija Riukulehto näkee ongelmana yhteiskäyttöisissä pääteissä sen, että niissä ei useinkaan voi tehdä omia työasioita, hyvä jos nopeasti voi tarkistaa sähköpostin. Mutta jos internetiin pääsisi omalla työkoneella tuttuine käyttöympäristöineen, työskentely olisi

mahdollista. Hot spot -pisteen omistaja myy pilettejä tai verkkotunnuksia päiväksi tai vaikka viikoksi kerrallaan. Käyttäjälle voi myös tarjota lainaksi wlan-verkkokorttia. Tällainen palvelu palvelisi lähinnä liikemiehiä ja matkailijoita, eikä se tietenkään olisi ilmaista.

Myös seurakunnat ovat olleet kehittämässä palveluja. Kirkkoherat ovat miettineet nuorten messun toteuttamista niin, että messu kuvattaisiin ja vietäisiin nettiin. Seurakuntia kiinnostaa tuoda verkon kautta ohjelmaa sairaaloihin, terveyskeskuksiin ja myös koko alueen asukkaille. Tällainen alueellinen videostudiopalvelu on jo toteutettu Maunulan kirkossa Helsingin seurakuntayhtymän ja Old Town Interactive Oy:n yhteistyöprojektina, jota oli rahoittamassa myös Sitra (www.verkkokirkko.com). Kuuskaista on käynnistämässä etäopiskeluun liittyvää yhteistyötä Jyväskylän yliopiston kanssa. Tavoitteena on, että syrjäkylillä asuva opiskelija voi seurata luentoja kotoa käsin. Kuulovammaisten tulkkauksipalveluissa elävä kuva ja kaksisuuntaisuus on ehdoton etu. Hoiva- ja turvapalveluja sekä muita ”hyötypalveluja” on pyritty tietoisesti korostamaan, vaikka luonnollisesti viihdepalveluillakin olisi kysyntää. Verkon kautta saatavia uusia televisiokanavia odotellaan innokkaina.

Verkkopalvelujen osalta kyse on ees-taas-liikkeestä. Kuitukaapelin kaivajia lyödään sillä faktalla, että verkossa ei vielä ole tarjolla mitään sellaista, mihin tarvitaan kuitua. ”Kuitu-uskovaiset” taas voivat hyvin perustellustikin väittää, että palveluita on melko mahdotonta kehittää ellei niiden tarvitsemaa infrastruktuuria ole olemassa. Kaikki verkkopalvelut tarvitsevat käyttäjiä, sen ”kriittisen massan”, jota haettiin niin OSKUn projektialueilla kuin Bellsmyressäkin. Uudenaisten toimintaympäristöjen tiedetään myös usein synnyttävän yllättäviä käyttäjälähtöisiä innovaatioita, joita operaattoreiden tutkimuskeskuksissa ei välttämättä osata edes kuvitella. Klassisena esimerkkinä esitetään aina tekstiviestipalvelu, jonka nopea yleistyminen perustui siihen, että nopeassa tahdissa käytännöllisesti katsoen koko Suomi siirtyi kännykän käyttäjiksi. Samalla oheispalveluksi suunnitellusta tekstiviestipalvelusta kehittyi operaattoreille varsinainen rahasampo, kun käyttäjät keksivät sille aivan uusia käyttötapoja yhdistellen sähköpostin ja puhelimen parhaita ominaisuuksia. Halutaanko näiden

innovaatioiden syntyvän? Vai ovatko nämä nykyiset muutaman sadan käyttäjän verkot vielä liian pieniä, jotta nähtäisiin verkon ”todelliset” käyttömahdollisuudet ja uudet palvelut? Kansallinen ja kansainvälinen kilpailukyky alkaa joka tapauksessa yhä enemmän perustua innovaatioiden ei-teknologisiin ominaisuuksiin. Tarvitaan sosiaalisia ja organisatorisia innovaatioita (Stähle 2002). Niitä on vaikea ennustaa ja ”määrätä syntyviksi”, niille on vain luotava edellytykset syntyä.

Kuuskaista on joutunut monella areenalla puolustamaan sekä kuituun perustuvaa ratkaisuaan että myös ammattitaitoaan ja pätevyyttään palveluntarjoajana. Uskottavuus ja imago on pitänyt säilyttää. Kuuskaistan keino vastata erilaisiin huhukampanjoihin on ollut nopea reagointi ja tiedottaminen. Nopeimmin tämä onnistuu osuuskunnan omilla verkkosivuilla, mutta Kuuskaista on saanut tilaa myös paikallislehdissä. Paikallinen puskaradio on ollut tärkeä mielipiteenmuodostaja. Luottamus on täytynyt rakentaa henkilökohtaisilla kontakteilla. Toisaalta monet asiakkaat ovat palautteissaan hyväksyneet sen, että he ovat mukana tienraivaajapilotissa, jossa voi sattua virheitäkin. Maunulan laajakaistapilotissa koettiin sama ilmiö. Kuituhankkeet olivat ehkä saaneet jossain määrin huonon maineen 2000-luvulle tultaessa, sillä 1990-luvun puolella toteutetuissa esimerkeissä muun muassa Suupohjassa ja Kaustisen seudulla (www.kase.fi) kuituverkkoa ei heti viety kotitalouksiin asti. Palvelujen kehittäminen ”tavallisille asukkaille” ei näin edistynyt, eivätkä operaattorit olleet kovin innokkaita yhteistyöhön muutenkaan. Jälkikäteen voisi sanoa, että aika ei ollut tuolloin vielä kypsä. Nyt Kaustisen seudullakin tähdätään siihen, että kuituverkko tuodaan joka talouteen vuoteen 2010 mennessä. Sielläkin monet, joilla kuitu jo on kotona, käyttävät muun muassa VoIP-puhelumahdollisuutta.

Kustannuksista

Yksittäiselle taloudelle liittyminen Kuuskaistan verkkoon maksaa 1 100 euroa. Käytännössä liittymiseen liittyy lähes aina konkreettista kaivamista. Kaivinkone kaivaa pihapiirissä kuidulle väylää, jota pitkin se saadaan vedettyä taloon. Liittymishintaa ei juurikaan ole

pidetty esteenä liittymiselle, jos kiinnostusta muuten on. Eräs isäntä oli suhteuttanut hinnan parvekkeen ulko-oven hankintahintaan. Toki monilla alueilla ei ollut tuolloin tarjolla edes ADSL-tasoista liittymää. Eli jos halusi laajakaistan, tarjolla oli saman tien ADSL:ää monin verroin tehokkaampi yhteys. Kuuskaistan liittymässä kuukausikustannus asettuu 40 euroon, ja lisäksi tulevat haluttujen palvelupakettien maksut.

Kaiken kaikkiaan Kuusiokuntien alueella on kaivettu syksyyn 2004 mennessä 259 kilometriä valokuitukaapelia yhdistämään kuusi alueen kuntakeskusta ja sen lisäksi on rakennettu tai rakenteilla 2 000 km kyläverkkoa, mikä kertoo jotain syrjäkylien verkottamiseen vaadittavasta työmäärästä. Ensimmäisen vaiheen kustannusarvio oli noin 2,625 miljoonaa euroa. Liittymämaksuilla ei kateta kaikkia aiheutuvia kustannuksia. Kuuskaista sai ensimmäisen vaiheen (kesään 2004 asti) aikana rahoitusta EU:n aluekehitysrahastosta Etelä-Pohjanmaan TE-keskuksen työvoimaosaston kautta ja kunnista. Ensimmäisessä vaiheessa mukaan tulleet maksavat vain 25 prosenttia todellisista kustannuksista. TE-keskus maksaa 45 prosenttia ja kunnat 30 prosenttia. Syksyllä 2004 käynnistyvän toisen vaiheen rahoituskuvio on ollut hankalampi, kun TE-keskuksen rahoitus on jäänyt pois. Kuntien tulisi nyt taata 45 prosenttia yksityisrahoituksen ulkopuolelle jäävästä lainaosuudesta ja lainoittaa itse loput 30 prosenttia. Rahoitusneuvottelut olivat haastatteluhetkellä suurimmaksi osaksi onnellisesti ohi eli kunnat olivat pääsääntöisesti lähdössä mukaan lainoittamaan kakkosvaihetta.

Kunnille on luonnollisesti jouduttu perustelemaan useaan kertaan ja aina uudestaan, miksi niiden pitäisi olla mukana lainoittamassa verkon rakentamisen kustannuksia – olkoonkin että laina on sitouduttu maksamaan takaisin. On kysytty, että surffailuako varten näitä kaapeleita kaivetaan. Kuuskaistassa on vastattu rehellisesti, että toistaiseksi kyllä, sillä tällä hetkellä verkossa ei vielä ole riittävästi muita palveluita. Toisaalta koko ajan kehitetään uusia käyttötapoja ja ihmiset oppivat vähitellen hakemaan muitakin kuin ”surffauspaikkoja”. Käyttöön on jo otettu verkossa kulkevat VoIP-puhelut, jotka ovat verkon sisällä ilmaisia. Vaasan läänin puhelimen kanssa käynnistetään

keväällä 2005 digi-tv-pilotti, jossa voidaan Kuuskaistan verkon avulla tarjota myös tuo paljon puhuttu interaktiivisuuden mahdollistava paluukanava. Digi-tv:n toteutuminen sinänsä olisi myös alueellista tasa-arvoa parantava asia, sillä monin paikoin analogisetkaan tv-kanavat eivät vielä näy kunnolla. Ja kun vielä pohtii, kuinka paljon valtio on panostanut digi-TV:n tuomiseen kansalaisten käyttöön, voi miettiä, ovatko panostukset olleet oikein kohdennettuja.

Valokuituverkon nähdään olevan myös järkevä investointi tulevaisuuteen, sillä sen kapasiteetti ei tule loppumaan kovin nopeasti – päinvastoin kuin ADSL-tekniikkaan perustuvissa verkoissa. Kuuskaistassa uskotaan, että kuituverkko palvelee sen käyttäjiä ainakin seuraavat 25–30 vuotta. Siinä ajassa palvelujakin ehditään kehittää.

Valokuitu laajakaistastrategian näkökulmasta

Kuuskaistassa rakennetaan käytännössä sitä monien asiantuntijoiden peräämää ”kunnollista” laajakaistaa, jota huonompaa ei pitäisi edes laajakaistaksi kutsua. Alan lehdissä ovat saaneet palstatilaa lukuisat IT-alan asiantuntijat ja tekniikan alan professorit, jotka ovat pitäneet valtion tietoyhteiskuntaohjelman määritelmiä laajakaistasta valmiiksi vanhentuneina ja täysin riittämättöminä jo nykyisiin käyttötarpeisiin nähden – tulevaisuudesta puhumattakaan. Laajakaistastrategian uusimman väliraportin mukaan tavoitteena on, että Suomessa on vuoteen 2006 mennessä miljoona laajakaistaliittymää, joista yleisimmän yhteysnopeus on vähintään 2 Mbit/s, ja tähän riittää nykytekniikkakin (ADSL). Joissakin puheenvuoroissa huippunopean kuidun tuomista kyläkeskuksiin ja haja-asutusalueelle on pidetty vähintäänkin turhana puuhana. Tämäntasaisen verkon palvelutarjonta on vielä vähäistä. On esitetty, että palvelujen pitäisi olla olemassa ensin, jotta kuituverkkoa kannattaa rakentaa. Vähissä ovat kuitenkin ne palvelun tarjoajat, jotka lähtevät kehittämään kuituverkkoihin perustuvia palveluita ennen kuin potentiaalinen käyttäjäkunta on olemassa. Kyse on siis varsin tyypillisestä muna-kana-ilmioistä.

Liikenne- ja viestintäministeriö korostaa laajakaistastrategiassaan edelleenkin DSL-tekniikoiden ja kuparijohtimien hyödyntämisen

tärkeyttä. Valokuitu nähdään raportissa vain yhtenä monista teknisistä vaihtoehtoista toteuttaa ”viimeiset metrit”. Raportissa todetaan, että kuparijohtimia tehokkaammin hyödyntävä teknologia kehittyi nopeasti: ADSL2 mahdollistaa 12 Mbit/s -nopeudet, ADSL2+ jopa 24 Mbit/s yhteen suuntaan. Raportin mukaan nämä nopeudet riittävät kotitalouksille vielä ”useaksi vuodeksi eteenpäin” (LVM 71/2004). ADSL2+-tekniikka tuo parannusta lähinnä nopeuteen, ei etäisyyksiin. Itse asiassa se vaatii toimiakseen entistä tiheimmän vahvistinverkoston, sillä 24 Mbit/s toimii vain noin kilometrin päässä vahvistimesta. Vanhan infrastruktuurin hyödyntäminen ja siihen liittyvien investointien suojeleminen nähdään tärkeänä, mutta näkemys ei poista sitä tosiseikkaa, että monissa maissa nimenomaan valokuidulla tehdään toiseksi tietoyhteiskuntastrategioita ja ”tiikeriloikkia”. Tästä puhutuin esimerkki on nykyisin Etelä-Korea, joka pyrkii nopeasti nousemaan varsin vaatimattomista lähtökohdista ja hyppäämään parin tietoverkkosukupolven yli. Alueille, joilla ei ole entuudestaan minkäänlaisia internet-yhteyksiä, tuodaan saman tien valokuitu (www.invil.org/english). Usein onkin helpompi rakentaa uutta kuin korjailta vanhaa.

On suuri kiusaus nähdä nykyiset suuret operaattorit ”vanhan” tekniikan ja investointien puolustajina. Varsinkin TeliaSoneran asema suurimpana seudullisena teleyrityksenä näkyy ja tuntuu kaikkialla, myös Kuusiokuntienkin alueella. Monenlaisia kysymyksiä herää, kun kuuntelee Kuuskaistassa mukana olleiden mutta myös muiden laajakaistaa kotiseudulle ”ruinanneiden” kertomuksia. Suuri operaattori on usein alkuvaiheessa pyrkinyt vähättelemään paikallisia verkkohankkeita eikä ole aina lähtenyt innokkaana mukaan yhteistyöhön. Onpa sen asiakasneuvojien taholta myös esitetty epäilyjä ”harrastelijoiden puuhastelun” toimivuudesta ja turvallisuudesta. Monet laajakaista-aktiivit ovat huomanneet, että usein se alueen toiseksi suurin operaattori (jos alueelta sellainen löytyy) on suhtautunut asiaan positiivisemmin. Kuusiokuntien alueella Vaasan Läänin Puhelin on ollut alusta asti yhteistyöhaluinen, jopa sinä määrin että Tuija Riukulehdon mukaan sieltä ”soitetaan säännöllisesti ja kysytään kuinka voisivat auttaa”. Tämä toinen operaattori tietenkin

hyötyy siitä, että ihmiset irtisanovat kilpailijan lankapuhelinliittymiä ja ottavat sen sijaan käyttöönsä sen kehittämiä palvelupaketteja.

Kuluneen vuoden aikana kiinteiden ADSL-yhteyksien hinnat ovat laskeneet. Kilpailu on koventunut ja uusia toimijoita on tullut kentälle. Paineet hintojen laskemiseen ovat olleet kovat. Samalla lankapuhelinliittymiä sanotaan irti kiihtyvällä vauhdilla. Taloustutkimuksen portaalikyselyssä (2004) hätkähdytti niiden vastaajien vähyys, joilla enää oli lankapuhelinliittymä käytössään. Luku oli keskimäärin 63 prosenttia ja laskeva. Lankapuhelinliittymien kato on maailmanlaajuinen ilmiö. Jatkossa teleyritysten tarjoamien palveluiden on muututtava. Kyse on kuitenkin myös murroksesta koko alalla. Omatoimiset mallit haastavat koko kentän, sillä pilottien avulla saadaan tietoa ja konkreettisia esimerkkejä siitä, että ihan ”tavallisetkin” ihmiset hyötyvät valokuidun tarjoamista palveluista. Liiketoimintamallit muuttuvat, ja yhteistyö kentän kaikkien toimijoiden kanssa tulee yhä tärkeämmäksi. Suuri operaattorikin on lähtenyt nykyisin uudella tavalla yhteistyöhön Kuuskaistan kanssa. Monopoliasenteella ei voi enää toimia.

Käyttäjä ratkaisee

Sallilan talo oli Kuortaneen Ruonan kylällä ensimmäinen, johon Kuuskaistan valokuitu tuli heinäkuussa 2004. Talon eläkkeellä oleva isäntä Helge Sallila kertoo:

Kiinnostuin heti kun kuulin tästä. Pikkuisen aluksi arvelutti kun se maksoi sentään sen yli 6 000 vanhaa markkaa. Mutta nyt olen kyllä ihan tyytyväinen. Monet kylillä otti sen, en tarkkaan tiedä kuinka moni. Ei se syy hankkia ollut pelkästään työ tai harrastukset vaan kaikki yhdessä. Ja se että päästiin eroon siitä puhelinmodeemista, josta tuli välillä isoja puhelinlaskuja. Otin tarkkaan asioista selvää ennen kuin päätin tämän ottaa. Kannatti muutenkin liittyä heti sillä nyt jälkikäteen tulee paljon kalliimmaksi liittyä. Silloin kun tätä hommaa alettiin tekemään niin moni siinä vaiheessa innostui ja hyppäsi mukaan.

Sitä ADSL:ää olin jo aiemmin kysellyt Sonerasta, mutta ei tänne Ruonan kylille ole lähimainkaan tiedossa sitä systeemiä. Jos nyt olisi tarjolla ADSL vaikka halvempanakin niin en enää vaihtaisi. Tämä on ihan

eri asia kuin laajakaista, laajakaista on oikeastaan ihan väärä sana tälle. Tähän sisältyy netti, nämä Voip-puhelut ja keväällä tulee boksi jolla näkyy sitten digikanavat ja vaikka mitkä televisiosta ja tietokoneesta. Ja tämä nopeushan on aivan hurja. Kyllä se nopeus tuntuu vaikka minulla on tällainen verohallituksen hylkäämä käytetty kolme neljä vuotta vanha kone. Mutta kyllä sillä meikäläinen kerkiää ihan hyvin.

Elämästä ei ilman tietokonetta tulisi nyt enää mitään. Kaikki pankki-asiat hoidan netissä. Lehdet luen vallan netistä, eihän tänne iltalehtiä tule. Säästän siinäkin ettei lehtiä paljon enää tule vaan luen ne netissä. Kun kesällä ennen kuitua meni modeemi rikki niin olin ihan motissa ja piti mennä pankkiin laskuja maksamaan. Kyllä tuntui oudolta.

Sehän siinä on että monet minua vanhemmat ei tietokoneesta ymmärrä mitään. Olen sanonut että tule tänne niin opetan alkuun. Ei ole vielä tulleet. Kantapään kautta olen itse oppinut, poika vähän opetti alussa.

Minä sanoin kun tämä hanke tuli että nyt me viimeinkin päästiin tietoyhteiskuntaan. Meillähän on nyt paremmat palvelut tässä suhteessa kuin pääkaupunkiseudulla. Helsingin ohi mennään kun on tällaiset kaistat. Nettipuhelinta käytän paljon, eli puhelut tulee samaa valokuitua pitkin. Minulla on tällainen langaton puhelin jonka kanssa voi kulkea. Verkon sisällä puhelut on ilmaisia.

Ja kuka tietää mitä palveluita tähän verkkoon tulevaisuudessa tulee. Oikein tässä odotellaan. Kuuskaistaan ollaan oltu tyytyväisiä, aina olen tietoa saanut kun olen kysynyt. 45 euroa maksetaan tästä kuussa, ja kyllähän siinä jo säästää kun ei tarte lankapuhelimesta maksaa mitään perusmaksuja. Kyllä tässä pitkässä juoksussa selvästi säästää. Ja sitten kun tuo digitelevisio vielä saadaan siihen niin on kaikki paketissa.

TIETOMAAKUNTA EKARJALA JA KYLÄTALOT

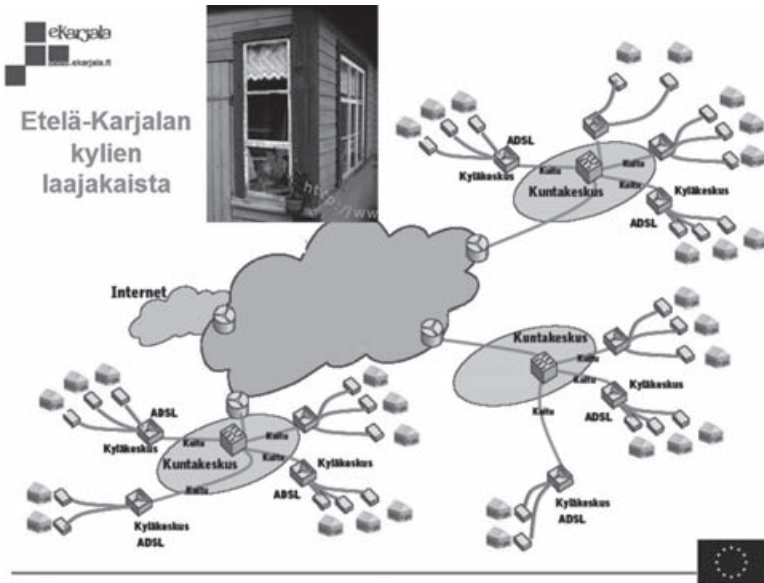
eKarjala-hankkeen kuvaus

Seudullisia laajakaista- ja kuituhankkeita on toteutettu viime vuosina muuallakin. 55 000 asukkaan Etelä-Karjalassa päädyttiin etelä-pohjalaisista poikkeavaan ratkaisuun. Kylien tilanteeseen haluttiin parannusta nopeasti, mutta seudun suurin toimija TeliaSonera katsoi, että se voi toteuttaa ADSL-tasoisien laajakaistaverkon puhelinkeskuksineen markkinaehtoisesti vain 12 kylään 96:sta. Kunnat ja

maakunta pyysivät tässä tilanteessa teleyrityksiltä ratkaisutarjouksia mahdollisimman kattavasti koko maakunnan alueelle. Urakka kilpailutettiin EU:n sääntöjen mukaisesti, ja TeliaSonera voitti Elisan ja Kymen puhelimen halvimalla tarjoushinnallaan.

Etelä-Karjalan kylien laajakaistahankkeen toteuttaa Tietomaakunta eKarjala Oy. Hankkeen kokonaiskustannukset ovat noin miljoona euroa. Puolet rahoituksesta on Etelä-Karjalan liiton myöntämää Euroopan aluekehitysrahaston rahoitusta, toisen puolen rahoittavat alueen kunnat. Tavoitteena on tuoda ADSL-valmiudet kaikkiin alueen 96 puhelinkeskukseen. TeliaSonera toteutti omalla kustannuksellaan ne puhelinkeskusten liitännät, joiden alueella oli ilmoittautunut yli 20 liittyjätaloutta. Näiden markkinaehtoisesti toteutettujen 12 pu-

Etelä-Karjalassa rakennettava laajakaistaverkko perustuu ADSL-tekniikkaan. Rakennettavien kyläkeskusten kautta laajakaista viedään lähialueiden taloihin. Ihan kaikkein kaukaisimmissa paikoissa sijaitsevat talot eivät vielä ole päässeet verkon piiriin. (Kuva: Tietomaakunta eKarjala Oy.)



helinkeskuksen ulkopuolelle jäi 84 puhelinkeskusta, jotka liitetään laajakaistaverkkoon vuoden 2005 alkuun mennessä. Tietomaakunta eKarjala Oy:n tietoverkkopalveluista vastaavan johtaja Ossi Korhosen mukaan näille kylille ei millään muulla keinolla saatu ADSL-yhteyksiä, sillä mikään yritys ei olisi lähtenyt toteuttamaan verkottamista omalla riskillään. Kotitalouksiin ja yrityksiin on tavoitteena tuoda vähintään 512 kbit/s -nopeuksinen ja maksimissaan 2 Mbit/s -nopeuksinen kiinteähintainen internet-yhteys. Hankkeen jälkeen noin 97 prosentilla Etelä-Karjalan vakituista asukkaista on mahdollisuus laajakaistayhteyksiin.

Miksi ei kylille sitten lähdetty rakentamaan Kuuskaistan tapaan valokuituverkkoa? Ossi Korhonen kertoo *Kuntalehdessä* lokakuussa 2004 että Etelä-Karjalassa ADSL-tasaisen verkon rakentamiseen käytetyillä varoilla olisi saatu valokuituverkko vain kuuteen kylään. Valokuituun siirtyminen koko Etelä-Karjalan alueella olisi maksanut 16 miljoonaa euroa, kun nyt selvittiin hieman yli miljoonalla. Syy oli siis yksinkertaisesti raha. Myös aikataulullisesti kuituverkko olisi ollut hitaampi vaihtoehto.

Näkökulmana koko hankkeeseen Etelä-Karjalassa on Ossi Korhosen mukaan ollut alueen ja kylien tietoyhteiskuntakehitys sekä näiden kylien asukkaat verkkopalvelujen käyttäjinä. Hankkeen yhteydessä on haluttu seurata tekniikan ja palveluiden käyttöönoton vaikutuksia. Hankkeella haettiin myös parannusta moniin kehityskulkuihin ja megatrendeihin, jotka kaikki tuntuivat toimivan kylien elinkelpoisuutta ja alueellista kehitystä vastaan: väestön ikärakenteen muutos, tuottavuuden parantaminen ja toimintojen tehostaminen, globaali kilpailu ja alueellinen eriarvoistuminen. Voisiko seudullinen, kattava tietoverkko parantaa alueen asukkaiden – myös kylien asukkaiden – elämisen mahdollisuuksia? Laajakaistahankkeen ohella eKarjalassa toteutettiin myös kuntien hallinnon seutuverkko sekä perustettiin 41 NettiPointtia kuntalaisten verkkopalvelupisteiksi ympäri maakuntaa. Lisäksi rakennettiin www.ekarjala.fi-maakuntaportaali kokoamaan seudulliset verkkopalvelut ja yhteisöt yhteen paikkaan.

Ossi Korhonen on kertonut lukuisissa tilaisuuksissa niistä positiivisista vaikutuksista, joita verkko on alueille mukanaan tuonut.

Hänen mukaansa kuntalaisten viesti on yksiselitteisesti se, että yhteyksiä tarvitaan: ne ovat elinehto kylien olemassaololle. Tietoverkon avulla alueet kytkeytyvät uudella tavalla toisiinsa, kuten aikanaan tietoverkon tullessa. Laajakaistaverkon tarpeellisuudesta ei hankkeen toiminta-alueella ole juurikaan kuultu epäilyksiä. Hän huomauttaa, että yhteyksien tärkeydestä ovat kertoneet erityisesti keski-ikäiset kuntalaiset ja katvealueilla asuvat asukkaat (noin 3 prosenttia) vaativat yhteyksiä ”kiihkeästi”. Tietomaakunta eKarjalan toimistossa on koko ajan aktiivisesti yritetty etsiä ratkaisua näiden viimeisten savujen tuomiseksi mukaan ilman kohtuuttomia kustannuksia. Uusimpana ratkaisumallina on tutkittu vanhojen NMT-verkkojen virittämistä laajakaistanopeuksisia internet-yhteyksiä varten. Innovatiiviset ratkaisut ovat tervetulleita, sillä laajakaistayhteyksiä vaille jääneet tuntevat katkerasti jääneensä sellaisten palveluiden ulkopuolelle, joiden pitäisi olla kaikkien ulottuvilla. Liikenne- ja viestintäministeriössä NMT 450 -taajuuksien hyväksikäyttöä on tutkittu ja sitä todennäköisesti tullaan edistämään (*HS* 26.1.2005, *Digitoday* 28.1.2005).

Noin 20–30 prosenttia alueen kotitalouksista on ottanut yhteyden heti käyttöönsä. Kaikkien 96 puhelinkeskuksen liittäminen ADSL-verkkoon eteni ripeästi niin, että vuoden 2004 lopulla lähes kaikki keskuksot oli käyty läpi ja Ossi Korhosen mukaan tavoiteltu kokonaisliittämäärä ylitettäisiin. Sekä liittymähinnat että kuukausikustannukset ovat vuoden 2004 aikana tulleet alas. eKarjalan alueella Soneran verkossa eletään vielä kahdella hintavyöhykkeellä: edullisemmilla kaupunkialueilla ja maaseutukuntien kalliimmalla tariffialueella. Elisalla on vain yksi hinta koko alueella. Hintaerot eivät ole olleet päällimmäisinä ihmisten valituslistalla, sillä saatavuus kaiken kaikkiaan on ollut tärkeämpi asia. Nopeuksiin on oltu tyytyväisiä: puolimegainen tai megainen nopeus riittää, kaksimegaista ei osata Korhosen mukaan (vielä) kaivata. Toisaalta mistään kiinteähintaisesta modeemitasoisesta liittymätyypistä ei ole kunnolla edes keskusteltu, vaikka sellainen olisi periaatteessa tarjolla sadan prosentin peitolla koko Suomessa. Modeeminopeudet samaistetaan hitauteen ja odoteltuun, jota kukaan ei erityisemmin kaipaa (vaikka hinta olisikin kiinteä ja halpa).

Hankkeeseen liittyy myös laajakaistan käyttöönotto- ja koulutus-hanke, jonka yhteydessä koulutetaan ihmisiä tietokoneen ja verkko-palveluiden käyttöön. Koulutus on tarkoitettu lähinnä henkilöille, jotka ovat olleet vähän tai eivät lainkaan tekemisissä tietokoneiden ja internetin kanssa tai jotka nyt ovat hankkineet laajakaistayhteyden. Kylillä koulutustilaisuuksia voidaan järjestää esimerkiksi kouluilla kannettavien tietokoneiden avulla tai nettibussissa. Kun verkot on nyt lähes kokonaan saatu valmiiksi, tarvitaan sinne Ossi Korhosen mukaan palveluita. Palveluntarjoajien ja yritysten lisäksi erityisen tärkeitä toimijoita ovat kylät ja niiden tuottamat verkkosisällöt.

Nettipointit ja kylätalojen uusi rooli

eKarjala toteutti laajakaistahankkeen yhteydessä kattavan Nettipointti-verkoston. 43 yhteiskäyttöistä tietokonetta on käytössä näissä kansalaisten palvelupisteissä ympäri maakuntaa, lähinnä kylissä ja kyläta-loissa. Verkostoa alettiin toteuttaa jo vuonna 1999, jolloin tarkoitus oli parantaa syrjäseutujen asukkaiden mahdollisuuksia käyttää internetiä. Kylätalaille tuotiin ISDN-tekniikalla toimivat internet-yhteydet sekä tietokoneet. Pisteet tulivat tuolloin Ossi Korhosen mukaan suureen tarpeeseen, ja ne kaikki on erikseen ja varta vasten perustettu ti-lanteessa, jolloin kirjastoissakaan ei välttämättä ollut asiakaspätteitä. Nettipointeissa järjestetään edelleenkin koulutuksia, ja paikalliset yh-distykset hyödyntävät niitä toiminnassaan. Pisteet toimivat siten myös osana kylien muuta kehittämistä. Nykyisin niitä liitetään ADSL-verk-koon sitä mukaa kuin tekniikka sen mahdollistaa. Nettipointeissa on yhtenäinen konekanta, jota Tietomaakunta eKarjala Oy huoltaa ja pitää yllä sen ja kuntien välisen sopimuksen mukaisesti. Tavoitteena on jatkossa, että Nettipointteja perustetaan yksi per kunta lisää joka vuosi. Nettipointeille on nähtävästi tilausta.

Kylätalojen ja niiden hyvien nettiyhteyksien rooli on ymmärretty osaksi kylien palvelutarjontaa muuallakin kuin Etelä-Karjalassa. Ky-lätalot ovat usein alueen ainoita julkisia tiloja koulujen ja kauppojen lähdeyttä, ja niiden toiminta halutaan yhä useammin liittää kylän elinkelpoisuuden ja ihmisten toimintamahdollisuuksien parantami-

seen. Maakunta- ja paikallislehdistä saa lukea kuvauksia alueellisiin kehityshankkeisiin kytketyistä kylätalohankkeista. Heinolan kirkonkylässä Päijät-Hämeessä perustettiin osuuskunnan voimin Kylätalo Oy, joka pyörittää asukkaiden käyttöön tarkoitettua ja myös asukkaiden omistamaa ”yhteistä olohuonetta”, Kyläpirttiä. Internetillä on tärkeä osansa tilan toimenkuvassa, ja Kyläpirtissä onkin nyt ”Heinolan parhaat verkkoyhteydet”. Netin käyttö on maksullista (50 s/tunti), ja kävijöitä on toistasataa päivässä. Kyläpirtin muihin palveluihin kuuluvat muun muassa kahvila, kokoustilat, näyttely, suoramyynti, lahjatavaramyynti sekä erilaisia tapahtumia (<http://www.kylapirtti.fi>). Siellä on käytössä myös NSD Skynet Oy:n, Soneran ja Nokian yhteistyössä kehittämä Skynet-etäpalvelujärjestelmä. Kyläpirtti haluaisi tilaansa myös julkishallinnon yhteispalvelupisteeseen. Kyläpirtin

eKärjalan kotisivuilta löytyvät kaikki Nettipointit sijainteineen karttakäyttöliittymän avulla (<http://www.ekarjala.fi/nettipointti/nettipointti.htm>). Savitaipaleelta löytyy lähinnä nuorille tarkoitettu Nettikahvila. Ylläpitäjänä siellä toimii Savitaipaleen nuorison tukiyhdistys ry. <http://www.lkv.com/tukiyhdistys/kahvila/home.htm>

The image shows three browser screenshots. The leftmost screenshot displays the 'eKärjala' website's 'Nettipointit' page, featuring a map of the region. The middle screenshot shows the 'Savitaipaleen Nettipointti' details, including a map of the area and a table of Nettipointit locations. The rightmost screenshot shows the 'Nettikahvila' website, which features a photograph of a building and the text 'NETTI-kahvila'.

Internet yhteyden sijainti	Yhteyden Connection Type	Yhteiskäyttö Availability for public use	Avoimet Open hours (mon. sun = ma 9.00 - ti 18.00)
• Iittälän Nettipointti Kiventoie 9, 54800 Savitaipale	LAN	2	ma-ilta 13-19, ke 13-21, pe 13-22, la 17-21
• Savitaipaleen Nettipointti Kiventoie 2, 54800 Savitaipale	LAN	2	ma-ilta 13-19, ti 13-18, to 9-16, pe 12-19
• Pöytäin kylän maantoukka	Sonera ISDN	1	

toiminta käynnistettiin pääosin EU:n, valtion ja kunnan rahoituksella, ja suurin osa rahasta on mennyt pirtin vetäjän palkkaan. Kesän 2005 jälkeen Kyläpirtin tulee pyöriä omillaan. Tavoitteena on löytää liiketaloudellisesti kannattava toimintamalli. Onnistuneille, projektirahasta riippumattoman toimintamallin löytäneille piloteille olisi todella tarvetta.

Puruveden sanomista voi lukea, että Hiukkajoen kylässä toimivasta kylätalosta on tullut kyläläisille tärkeä toimintapiste. Kesällä 2004 Hiukkajoella odotettiin kiihkeästi sinne luvattuja laajakaistayhteyksiä. Laajakaista mahdollistaa nettipisteen tai tietotuvan perustamisen kylätaloon. Paikallisen kyläaktiivin mukaan laajakaistan avulla kylää on mahdollista markkinoida asuinpaikaksi etätyöntekijöillekin.

Tietoverkkoihin kohdistuu haja-asutusalueiden syrjäkylillä monenlaisia positiivisia ja ehkä epärealistisiäkin odotuksia. Kylätaloilla samoin kuin kaupungeissa asukastaloilla näyttää kuitenkin olevan suuri merkitys syrjäseutujen palvelutarjonnan järjestämisen kannalta aikana, jolloin omatoimisuus on julkisen rahan puutteen takia usein ainoa keino toteuttaa pienimuotoisia asukaslähtöisiä kehittämissankkeita. Nettipalvelut ovat kaiken kaikkiaan luonteva osa kylätalojen toimintaa. Nettikeskustoiminta kuitenkin maksaa, ja monia kyläyhdistyksiä vaivaa rahapula. Kaikkialta ei myöskään löydy niitä tulisielujia, joita tämäläisissä toiminnassa aina tarvitaan.

MAASEUTU PURISTUKSESSA

Laajakaista ja elämisen edellytykset

Maaseudun eloonjäämiskamppailussa tietoverkot ovat saaneet yllättävän suuren merkityksen. eKarjalan laajakaistahankkeen lehdistötiedotteita ja uutisia lukiessa voi ihmetellä, kuinka kukaan voi vastustaa näin hyvää ja tarpeellista asiaa. Monin tavoin on tuotu esiin, kuinka hyödyllinen laajakaista on niin yksittäisille asukkaille ja kylille kuin koko maakunnalle. Sanotaan, että laajakaista on kylien elämisen ehto ja palvelutarjonnan kannalta välttämätön. Kylien palvelut parantuvat, etätyö mahdollistuu sekä kotona että loma-asunnossa ja ovatpa ihmiset tehneet muuttopäätöksiäkin laajakaistan saatavuuteen pe-

rustuen. ”Tietoyhteiskunnassa toteutuu kansalaisen haave punaisesta tuvasta palveluiden äärellä, kauniin virikkeellisen luonnon keskellä, työpaikka siellä, missä työnteko on tehokkainta” (Ossi Korhonen esityksessään seminaarissa 2004). Sentään muistetaan varoittaa, että tietoverkon mukana tulee virusten, matojen ja hakkereiden mukana ”kaikki hyvä ja paha”, aivan kuten tieverkonkin kautta aikanaan tulivat häjyt ja sotajoukot. Mutta tiet piti silti rakentaa.

Laajakaistakeskustelu kaikkine vastakkainasetteluineen ja vetoavine metaforineen olisi oman tutkimuksensa aihe. Näkökulma asiaan on maaseudulla kiihkeä ja omakohtainen, siis kaikkea muuta kuin akateemisen viileä tai taloudellisia rajoitteita voivotteleva. Projektityöntekijöillä on ruohonjuuritasolla toimiessaan tuntuma siihen, mitkä ovat tunnelmat ja asenneilmasto alueella: laajakaistahankkeen katvealueille jääneet ovat oikeasti harmissaan epätasa-arvoisesta asemastaan. eKarjalan puuhämiehet kokevat lähes moraalisesti velvollisuudekseen etsiä ratkaisuja laajakaistasta osattomiksi jääneille. Asia on akuutti ja kipeä niin kauan kuin ratkaisua ei löydy. Tästä näkökulmasta on varmasti turhauttavaa kerta kerran jälkeen perustella pääkaupunkiseudun päättäjille ja ministeriöille sitä, miksi ADSL yleensä pitäisi kylille saada. Miksi siellä on sähkölinjat? Puhelin? Tai televisio? Ossi Korhosen mukaan laajakaista nähdään jo peruspalveluna, josta tulee myös nopeasti itsestänselvyys ja arkinen asia heti, kun se on saatu käyttöön.

Eteläkarjalaiset ovat joutuneet perustelemaan sitä, miksi rakennetaan ”vanhanaikaista ja hidasta” ADSL:ää. Edellä jo mainittiin, että sekä kustannukset että aikataulu ratkaisivat. Monet muutkin kunnat ja seutukunnat ovat päätyneet samantyyppiseen toimintamalliin. Kuuskaistan kotitalouksia, yrityksiä ja kuntia yhdistävä valokuituratkaisu näyttää toistaiseksi poikkeukselta suomalaisessa kuntakentässä. Vastavanlaiseen riskinottoon ei ole juuri laajemmassa mittakaavassa ryhdytty. Etelä-Karjalassa on vastattu huutoon ja tehty se mikä voidaan. Syrjäkylilläkin surffataan nyt kiinteään kuukausihintaan ja kohtuullisen nopeilla yhteyksillä. Operaattorikin on saanut paljon uusia asiakkaita.

Projekti on näyttänyt, että asialleen omistautunut Tietomaakunta eKarjalan tapainen välittäjätaho on usein tarpeen, kun saatetaan yh-

teen käyttäjiä ja teleyrityksiä. Nettimaununlan HomePNA-hankkeen kokemus oli tässä suhteessa samanlainen. Pelkästään markkinoiden toimivuutta odottamalla ja bisneksen ehdoilla laajakaistaverkko ei olisi Etelä-Karjalassa levinnyt näin nopeasti. Päättäjätasolla vuoden parin odottelu ei ehkä tunnu pitkältä, mutta alueen asukkaat eivät halunneet enää odottaa.

Halutaanko maaseutu pitää asuttuna?

Liikenne- ja viestintäministeriön laajakaistan käyttöä ja tarpeita kartoittavassa tutkimuksessa todettiin varsin painavasti, että laajakaistaisen liittymien tarve ei noudata alueellisia rajoja, vaan painavampia tekijöitä ovat muut digisyrjäytymistä kuvaavat kriteerit kuten ikä (LVM 37/2004). Alueellinen epätasa-arvo on tässä suhteessa todellisuutta, ja aluekehittämisen strategioiden hengen ja kirjaimen toteutuminen herättää kysymyksiä. Onpa pessimistisimmissä kommentissa maaseudulla mietitty, onko valtionhallinnolla oikeasti halua pitää maaseutua asuttuna ollenkaan. Maaseutu kun näyttäytyy aina vain ”ongelmana”.

Maaseutu nähdään nykyisin usein myös ”toiseuden” kautta. Tutkija Jarmo Malmsten Turun yliopiston maantieteen laitokselta näkee niin sanottujen maaseutumäärittelyjen, kuten minkä tahansa määrittelyjen, sisältävän aina poliittisen ulottuvuuden. Valta määritellä antaa mahdollisuuden myös hallita keskustelua. Siksi määrittelyt ja niiden oikeellisuus ovat aina kamppailujen kohde erityisesti mediassa. Kaupunkilaisesta arkitodellisuudesta erotettu maaseutu jää oudoksi paikaksi, jossa käydään kesälomilla ja jota katsellaan auton ikkunasta. Malmsten kuvailee artikkelissaan monin esimerkein median tapaa uutisoida maaseutua. Vallalla ovat toisaalta romanttiset ja perinteiset kuvat ja toisaalta kielteiset mielikuvat, joissa maaseutu kuvataan paitisi autoituvana, perifeerisenä ja ahdasmielisenä, myös ”valtionrahoja syövänä tukiaisseutuna ja MTK:n ja keskustapuolueen temmellyskenttänä” (Malmsten 2004).

Malmsten toteaa vielä, että arkipäivän maaseudulla ei ole uutisarvoa. Sen kehityskulut eivät näy mediassa. Uutiskynnyksen ylittä-

vät vain erilaiset ongelmat, tappiollinen muuttoliikenne ja toisaalta kuvat siitä kuuluisasta EU-tukiaisparatiisista, jossa maanviljelijät urbaanilegandan mukaan elelevät. Sekä eteläpohjalaiset että satakuntalaiset tuumasivat haastatteluissa, että kun EU toisaalta on tehnyt maatalousammateista äärimmäisen kontrolloituja ja työläitä, EU:n rahoituksella on kuitenkin voitu toteuttaa niitä seudullisia hankkeita, joiden avulla syrjäkyliä on kehitetty monin tavoin. Myös laajakais-taverkkojen rakentaminen kuuluu näihin kehittämistoimenpiteisiin. Tämä EU:lta saatu rahoitus on ollut kunnille olennaisen tärkeää, sillä ilman sitä verkot olisivat jääneet rakentamatta. ”Ja tästä ollaan sitten kateellisia”, totesi eräs kieltarelainen voipuneena.

Jarruttaako laajakaista haja-asutusalueiden taantumiskehitystä? Tutkija Petri Kahila toteaa, että erilaiset itsensä toteuttamiseen ja viihtyvyyteen liittyvät palvelut ovat kuntalaisille arveltua tärkeämpiä. Hyvillä peruspalveluilla, kuten perinteisillä sosiaali-, terveys- ja perusopetuspalveluilla on ajateltu olevan suuri merkitys asukkaita houkuttelevana ja samalla muuttoa estävänä tekijänä. Kuitenkin maaseudun ja kaupungin hyvinvointia koskevan Stakesin tutkimuksen mukaan harvaan asutun maaseudun hyvilläkään palveluilla ei ole muuttoa estävää vaikutusta (Heikkilä, Rintala, Airio & Kainulainen 2002). Monet peruspalvelut, kuten terveyden- ja sairaanhoito, keskittyvät vääjäämättä kuntakeskuksiin ja ne joudutaan hakemaan yhä kauempaa – onneksi on olemassa vielä tieverkosto, joita pitkin pääsee autolla näitä palveluita hakemaan. Muuttoa estävä tekijä on tavallisimmin hyvä työpaikka ja sen seurauksena hyvä elämänlaatu ja elintaso (Malmsten 2002).

1990-luvulla asetettiin suuria toiveita etätyön mahdollisuuksiin. Tietotekniikan piti vapauttaa ihmiset paikan kahleista. Toisin kävi: ihmisten ja työpaikkojen fyysinen keskittyminen vain kiihtyy. Tietoverkot eivät ole tuoneet syrjäseuduille haluttuja tietotekniikkayrityksiä, vaan nämä keskittyvät kuntakeskuksiin, kaupunkeihin sekä pääkaupunkiseudun ja Oulun seudun tapaisiin megakeskittymäalueisiin. Etätyö näyttää onnistuvan kaikkein parhaiten kaupungeissa asuilta. Esimerkiksi Tilastokeskuksen kyselyssä Helsingin maunulalaiset arvelivat kaikkein useimmin, että heidän nykyinen

työnsä voisi soveltua myös etätöinä tehtäväksi (44 prosenttia). Muilla OSKU-alueilla tällaisia työntekijöitä oli selvästi vähemmän, noin 10–22 prosenttia (Nurmela ym. 2005). Maaseudulla kuitenkin tehdään paljon työtä, jota ei voi tehdä muualla tai jota halutaan tehdä nimenomaan siellä.

Tietoyhteiskuntaa tutkineen Tommi Inkisen mukaan tietoteknologian mahdollisuudet auttaa maaseudun kehitystä ovat aina teknisiä, kun aluekehityksen keskeiset tekijät ovat kuitenkin taloudellisia, sosiaalisia ja poliittisia (Inkinen 2005). Tietoverkkojen merkitystä maaseudulla voisi kuitenkin ajatella siinäkin valossa, että kaikenlainen työ muuttuu tietoverkoista riippuvaiseksi – ei vain niin sanottu tietotyö (mitä se sitten nykyaikana lieneekin). Osa työstä voidaan tehdä ajoittain kotona. Tietoverkkojen avulla täytetään myös monenlaisia sosiaaliin kontakteihin, harrastamiseen ja kommunikointiin liittyviä tarpeita, kuten esimerkeistä selvästi kuvastui. On tärkeää tuntea, että elämisen mahdollisuudet ovat samat kuin muillakin – vaikka eivät aina olisikaan. Yritystoimintaakin maaseudulla on, vaikka sen merkitystä ei juuri nähdä esimerkiksi kansainvälisen kilpailukyvyyn kannalta merkityksellisenä. Tietoteknologian keinot saattavat olla teknisiä, mutta niillä saattaa kuitenkin olla aluekehityksen kannalta taloudellista ja sosiaalista merkitystä.

Meillä pitää syrjäkylillä olla samat mahdollisuudet kuin muilla. Kyllä ihmiset näin sanoo. Eihän ne muuten olisi lähteneet tähän mukaan tällä hinnalla jos niille ne modeemyhteydet olisivat riittäneet. Karjanjalostusta ja maatilamatkailua on vähän huono tehdä siellä kasvu-keskuksissa, nämä työt tehdään täällä. Maaseudulla on yritystoimintaa ja ihmisiä, jotka haluaa siellä viihtyisämmässä ympäristössä asua. Täältä Ähtäristäkin monet perustukipalvelut kuten vero toimistojen ja rekisteritoimistojen palvelut häipyvät. Jos me saadaan ne sähköisillä keinoilla tänne takaisin niin se on meille etu. Kyse on palveluista joiden täytyisi olla tasa-arvoisesti tarjolla joka puolella Suomea. Mutta joskus tuntuu ettei kehä kolmosen ulkopuolella uskota, että me osataan itse ajatella meidän tarpeita ollenkaan. Muistan kun tästä puhuin yhdessä tilaisuudessa ja sen jälkeen kaksi nuorta miestä meni siitä ohi ja kuulin niiden jupisevan että kuka nyt navettaan valvontayhteyksiä...! (Osuuskunta Kuuskaistan toimitusjohtaja Tuija Riukulehto haastattelussa)

Tietoverkot kuntalaisen peruspalveluna

Kuntien mahdollisuudet tarjota kuntalaisille palveluja ovat heikentyneet sekä kuntatalouden ongelmien että väestönmuutosten vuoksi. Poliitiikan painopisteenä on kuitenkin edelleenkin palvelujen tasarvoisen saatavuuden turvaaminen kaikkialla Suomessa. Petri Kahilan mukaan yksityisiä ja julkisia palveluja koskee kuitenkin tarve tuottaa palveluja mahdollisimman monelle, mahdollisimman edullisesti. Hänen mukaansa yksityisiä palveluja kannattaa tuottaa silloin, kun se taloudellisesti kannattaa; julkisia palveluja kannattaa tuottaa silloin, kun se ei yksityisesti kannata (Kahila 2002). Mutta koskeeko tämä myös laajakaistaa?

Yrityssektorin kommentit ovat tulleet tutuiksi. Teleyritys ei omalla riskillään toteuta laajakaistaa koko Suomeen. Kannattavuusnäkökulma on käytännössä poistanut puhelinyhtiöiltä ja operaattoreilta velvollisuuden yhteiskunnalliseen vastuuajatteluun. Toisaalta kunnat eivät katso voivansa rahoittaa yksin paikallista tietoverkkoinfrastruktuuria. Uusimman laajakaistastrategian mukaan valtio ei edelleenkään ole tulossa mukaan kuntien laajakaistainvestointeihin. Kanavoimalla EU:n eri hankkeiden ja ohjelmien kautta saatua rahaa laajakaistahankkeisiin kunta voi yhteistyössä yrityksen kanssa tuottaa tarvittavan tietoliikenneinfrastruktuurin. Ympäri Suomea rakennetaan seutu- ja kuntaverkkoja kuvatulla eKarjalan mallilla. Esimerkiksi Pielaveden kunta on sopinut yhteistyöstä TeliaSoneran kanssa, ja laajakaistayhteydet tuodaan koko kunnan alueelle, kaikkiin talouksiin. Kokemäellä on jouduttu turvautumaan erikoisratkaisuun kaupungin syrjäisimpien kylien 30–40 talouden tuomiseksi laajakaistan piiriin: mm. kyläkoululle on sijoitettu erillinen DSLAM-laajakaistalaite. Sen kustannuksista kunta maksaa vajaat puolet, loput maksavat Auria ja Metsähallitus (*Sydän-Satakunta*, 15.11.2004).

Valtionhallinnossa odotetaan, että markkinat lopulta ratkaisevat koko maan verkottamisen ongelman. Tämä edellyttää kilpailua, joka kaikkialla ei toimijoiden vähyydestä ja epätasaisista resursseista johtuen toteudu halutulla tavalla. Ovatpa teleyritykset jopa käyttäneet hyväkseen tilannetta, jossa kunnilla on ollut vähän vaihtoehtoja. Liikenne- ja viestintäministeriön syksyllä 2004 ilmestyneessä laaja-

kaistastrategian väliraportissa kiinnitettiin huomiota muun muassa ilmenneisiin tapauksiin, joissa teleyrityksille ei enää olekaan riittänyt 20 ilmoittautunutta taloutta vaan on saatettu vaatia jopa 70 talouden sitoutumista liittymän hankintaan ennen kuin yritys olisi valmis rakentamaan yhteydet näille alueille. Tätä pienemmälle asiakaskunnalle teleyritys on luvannut tarjota laajakaistayhteyksiä vain, jos kunta osallistuu rahoitukseen. Väliraportissa todetaan, että teleyritysten perusteettoman rahastuksen lopettamiseksi teleyritysten verkkokilpailua on nopeasti ja voimakkaasti tehostettava. Samalla todetaan, että myös julkista rahoitusta koskevia ohjeita tulee tarkentaa, jotta kunnat ja maakunnat eivät tule rahoittaneeksi toimintaa, joka olisi kaupallisesti kannattavaa. Valvontaa ja ohjailua siis tarvitaan. Ongelma on kuitenkin siinä, että kunnat ovat usein pakkotilanteessa toimineet pragmaattisesti, kun ne ovat halunneet tuoda laajakaistaiset yhteydet nopeasti niitä kiivaasti vaativille asukkailleen. Mitä tämä valvonta käytännössä jatkossa tarkoittaa kuntien ja niiden laajakaistahankkeiden kannalta, kun valtio ei kuitenkaan samalla ota rahoittajan roolia?

Lappeenrannan teknillisen korkeakoulun tietojohdamisen professorin Pirjo Ståhlen mielestä ydinkysymys on, miten hyvin alueet pystyvät yhdistämään paikallisen luovuuden kansalliseen ja kansainväliseen tietoyhteiskuntakehitykseen. Tutkija Ilkka Pyy mukaan kuntien riippuvuus muista paikallisista ja alueellisista toimijoista tulee kasvamaan. Yhteistyö on välttämätöntä, sillä mittavat kuntien valtionosuusleikkaukset ja yhteisövero-osuuteen kajoaminen ovat heikentäneet kuntien välistä solidaarisuutta ja kumppanuutta alueellisen kehittämisen kysymyksissä tilanteessa, jossa sitä erityisesti tarvittaisiin. Valtion sitoutuminen kuntalähtöiseen alueiden kehittämiseen on heikentynyt ja rajoittunut muutamien uusien kehittämisohjelmien lanseeraamiseen ”ikään kuin niistä olisi erityisesti puutetta” (Pyy 2002). Monet kunnat ovatkin lähteneet hakemaan kustannussäästöjä yhteistoiminnasta ottamalla käyttöön yhteisiä tietoverkkopalveluita. Alueellisia kuitu- ja ADSL-hankkeita toteutetaan verkko-osuuskuntien ja seutukuntien ja maakuntatason yhteistyön avulla kaikkialla Suomessa. Jos kuntayhteistyö ei luonnistu, Ilkka Pyy tarjoaa lääkkeeksi kunnille yhteistyökumppaneiden hakemista valtion ja tois-

ten kuntien sijasta liike-elämän ja kansalaisyhteiskunnan suunnista. ”Silloin ne kunnat, jotka uskaltavat aidosti avata ja monipuolistaa kansalaisten vaikuttamiskanavia, luovat myös osaltaan edellytyksiä monenlaiselle uudelle aktiivisuudelle. Vaikka suuri osa tästä aktiivisuudesta ei suuntautuisikaan varsinaiseen kehittämistoimintaan, vaan saattaisi myös lisätä ristiriitoja ja rikkoa paikallista konsensusta, merkitsisi se silti pitkäikäisten pattitilanteiden purkautumista monissa maaseutukunnissa” (Pyy 2002).

Ilkka Pyy toteaa, että kun globalisaation rinnalla paikallisuudenkin odotetaan vahvistuvan, on mahdollista, että kunnallisten päätöksentekijöiden ohella myös valtakunnallinen hallintoeliitti joutuu aiempaa enemmän pohtimaan kansalaisten paikallisen ja alueellisen samastumisen merkityksiä. Tästä samaistumisesta ja paikallisuuden merkityksen ymmärtämisestä (tai siihen pyrkimisestä) ovat lähteneet myös monet tietoyhteiskuntahankkeet, eikä vähimpänä OSKU. Pyy:n mukaan kuntalähtöinen, paikallisille ja alueellisille yhteyksille ja kumppanuuksille perustuva kehittäminen nostaa paikalliset ja alueelliset identiteetit keskeiseksi elementiksi kehittämistyössä. Tarvitaan paikallista mobilisaatiota. Asukkaiden alueidentiteetti on eräs perusedellytys kehittämistyöhön osallistumiselle, ja vastaavasti mukanaolo onnistuneissa kehittämishankkeissa synnyttää osaltaan kotiseutuhenkä ja asuinalueen arvostusta (Pyy 2002). Siitä monet tässäkin raportissa kuvatut kansalaislähtöiset hankkeet ovat hyvä osoitus.

JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Laajakaista etenee syräkylilläkin. Tähän on kuitenkin tarvittu monenlaista paikallista aktivismia, yhteistyömalleja, teknisiä kokeiluja ja ”tulisielujen visioita”. Yhteisiä sääntöjä ei ole ollut, korkeintaan valtio on toppuutellut kuntia, että aivan millä keinolla tahansa laajakaistaverkkoja ei saisi alueilla rakentaa. Paineet ovat kuitenkin kovat, sillä kuntalaiset vaativat yhteyksiä ärhäkkäästi. Maaseudulla halutaan elää niin kuin muutkin ihmiset.

Haastatteluissa näkyi selvästi se, kuinka voimakkaasti kaikenlainainen työ – ei vain IT-alan ammattilaisen työ – on muuttunut tietoverk-

kojen tehokkaan käyttöönoton myötä. Monet perinteiset ammatinharjoittajat, kuten maatalousyrittäjät ja opettajat, hyödyntävät (tai heidän ainakin pitäisi hyödyntää) tietoverkkoja ja erilaisia intranet-palveluja. Nämä yritysmaailmasta levinneet tavat käyttää verkkoa muuttavat työn luonnetta hitaasti mutta varmasti.

Vielä joitakin vuosi sitten paljon puhuttu etätyö ei ole toteutunut aivan niin kuin ajateltiin. IT-työpaikat ovat keskittyneet entisestään ja siirtyneet kaupunkikeskuksiin, mutta maatalouteen liittyviä työpaikkoja ei voi siirtää. Siksi laajakaistan merkitys näyttää erityisen tärkeältä juuri maaseudulla. Työnteon edellytysten turvaaminen on maaseudun elämisen ehdoille kaikkein tärkeintä. Stakesin hyvinvointitutkimuksen valossa on varmasti liioittelua sanoa, että laajakaista pelastaa maaseudun, mutta sen merkitys voi olla suurempi kuin ymmärretään. Retoriikassa Pihtiputaan mummon rinnalle pitäisi ottaa myös Pihtiputaan mummon poika, joka haluaa asua synnyinseudullaan. Hänen mahdollisuutensa liikkua, tehdä työtä, harrastaa ja hyödyntää tietoverkkoja vaikuttavat osaltaan siihen, löytyykö maaseudulta jatkossakin asukkaita.

Maaseudusta on vallalla vielä varsin stereotyyppisiä käsityksiä. Laajakaistakeskustelussa mielikuvat tulevat ilmi käytännössä silloin, kun maaseudun ihmiset lukevat tai kuulevat itseään koskevia määrittelyjä siitä, minkälaisiin elinolosuhteisiin heidän tulisi tyytyä. Eteläpohjalaiset ovat kokeneet oman kuituhankkeensa kautta erittäin turhauttavaksi jatkuvasti kuulla, että ei tällaista oikeastaan kukaan tarvitse. Toisaalta pilotit näyttävät olevan ainoa keino saada aikaan muutosta. Tieto ja kokemukset leviävät konkreettisten esimerkkien, eivät lausuntojen tai suosittelun avulla.

Syväkylien laajakaistahankkeiden näkökulmasta ei voi kuin toivoa, että ”hallintoeliitti” joutuu jatkossakin pohtimaan edellä kuvattuja omatoimisuuden ja paikallisuuden eri aspekteja. Käytännössä valtion aluekehittämisstrategian ”vähimmäisvaatimukset täyttävän elämän” määrittelemisen ei ole aina ollut maaseudun asukkaiden omissa käsissä. Kuusiokuntien ja eteläkarjalaisten kylien asukkaat eivät epäile tietoverkkojen merkitystä alueensa säilymisen ja kehittymisen kannalta, ja he ovat olleet myös valmiita toimimaan asian

eteen. Kiettareen mummuille ja muille siellä asuville laajakaista oli monella tapaa lähes yhtä tärkeä omaa asuinaluetta koskeva arkielämän parannus kuin sinne rakennettu silta vuonna 1958. Veneelläkin toki pääsee joen yli, mutta oikeasti se ei ollut enää vaihtoehto.

JOHDANTO

Maunulan laajakaistapilotti toteutettiin osana OSKUun kuuluvaa Nettimaunula-projektia.

Tällä paikallisen tietoverkkoinfrastruktuurin parantamiseen keskittyvällä osahankkeella haettiin myös laajempaa ymmärrystä siitä, mikä on laajakaistaisen internet-yhteyden merkitys tavallisille kansalaisille. Pyrittiin löytämään vastauksia käytännönläheisiin kysymyksiin. Mikä on laajakaistan oikea hinta? Mikä nopeus on riittävä? Kuinka paljon liittymän hankintaan liittyy asennus-, koulutus- ja opastustarvetta? Konkreettisten esimerkkien avulla haluttiin saada kokemuspohjaista tietoa kansalaisten tarpeista ja vastauksia moniin kysymyksiin.

Ihan ensimmäiseksi täytyi selvittää, oliko koko hanke edes mahdollinen. Suurten operaattoreiden hallitsemalla kentällä pienen aktivistiporukan suunnittelema, standardista poikkeava pilottihanke oli haasteellinen. Löytyykö yhteistyökumppaneita? Toimivatko teknikat? Uskaltavatko taloyhtiöt lähteä mukaan? Muuttuuko mikään?

Päinvastoin kuin muissa tässä raportissa kuvatuissa tapauksissa, Helsingin Maunulan kaupunginosassa laajakaistan saatavuus sinänsä ei ollut ongelma vuonna 2001. Kiinteähintainen, modeemia ja ISDN:ää selkeästi nopeampi ADSL-liittymä (jota tässä tarkoitetaan kun puhutaan laajakaistasta) oli saatavilla, kunhan maksoi pyydetyn hinnan. Operaattorit olivat paketoineet palveluunsa internet-yh-

teyden lisäksi yleensä myös sähköpostipalvelun ja muita erikseen maksettavia palveluja, kuten virustorjunnan. Tuolloin nopeudeltaan alhaisin, 256 mbit/s -nopeuksinen ADSL-yhteys maksoi noin 50 euroa kuussa. Kolmeasataa vanhaa markkaa monet pitivät korkeana kuukausimaksuna. Tehokäyttäjät toki jo raaskivat investoida tietoverkkoyhteyksiin, mutta ongelma oli se joukko kotitalouksia, jotka olivat tottuneet jo jossain määrin käyttämään internetiä mutta eivät vielä olleet valmiita maksamaan nopeasta kotiliittymästä pyydettyä summaa. He olivat tottuneet rajoittamaan käyttöään, jotta minuuttipohjaiseen laskutukseen perustuvan modeemin tai ISDN-yhteyden käyttö ei tulisi liian kalliiksi.

Sitten oli se joukko asukkaita, joka ei varsinaisesti edes ajatellut tarvitsevansa internetiä kotiinsa. Syntyisikö heissä kiinnostusta ”kehitystä kiihdyttävän” hankkeen kautta? Syntyisikö motivaatio, kun ylimääräisiä esteitä poistettaisiin? Laajakaistan ja internet-yhteyden hinta on monille, varsinkin niin sanottuun vieroksuviiden ryhmään kuuluville syy olla käyttämättä internetiä. Voisiko projektin aikana nähdä mitä tapahtuu, jos saatavilla olevan nopean internet-yhteyden hintaa lasketaan reippaasti? Uskaltavatko tavalliset kansalaiset tulla mukaan laajakaistahankkeeseen, jos asennus- ja muissa asiaan liittyvissä teknisissä kysymyksissä tarjotaan apua? Alueelliselta kannalta kiinnostivat myös sellaiset mahdolliset seuraukset kuin kiinteistöjen arvon nousu taloyhtiöiden laajakaistan myötä. Koko alueen status saattaisi muuttua. Vai muuttuisiko se?

TAUSTAT JA TARKOITUS

Nettimaunulan projektisuunnitelmassa oli parilla lauseella kuvattu osahanke, jossa pyrittiin toteuttamaan silloisia markkinahintoja halvempi taloyhtiökohtainen laajakaistaratkaisu. Tavoitteena oli toteuttaa pilotti 1–2 taloyhtiössä. Alkuperäinen ajatus oli, että pyritäisiin yhteistyöhön jommankumman suuren operaattorin, Elisan tai Soneran, kanssa. Pilotti liittyi Nettimaunulan ideaan paikallisesta tietoyhteiskuntamallista, jota Maunulassa oltiin rakentamassa. Paremmilla tietoliikenneyhteyksillä oli tarkoitus poistaa internetin

käytön esteitä. Tarjolla olevien ADSL-tasoisten internet-yhteyksien kalleus oli tällainen este. Muita esteiden poistokeinoja projektissa olivat asukastila Maunulan Mediapajan varustaminen alueen netti-keskukseksi (ks. osa 1, luku 3), asukkaille tarjottava koulutus, käytöstä poistettujen tietokoneiden kierrätys sekä paikallisen intranetin eli Nettimaunulan yhteisöverkon rakentaminen.

Maunulan laajakaistapilotille oli olemassa selkeä paikallinen tilaus. Kun alueella alettiin kertoa OSKU-hankkeesta, oli Maunulassa jo koettu erinäisiä kehittämishankkeita, mutta ei koskaan sellaisilla resursseilla kuin OSKUssa oli tarjolla. Ja koska oli kyse tietoyhteiskuntahankkeesta, maunulalaisten ensimmäinen reaktio oli, että ”saa-daankos nyt Sitran rahoilla laajakaistayhteydet kaikkiin Maunulan koteihin?” Laajakaistan merkitys oli vuosituhannen vaihteen jälkeen noussut nopeasti tärkeimmäksi tietoyhteiskuntakeskustelun aiheeksi. Mikä se sellainen tietoyhteiskuntahanke olisi, jossa ei etsittäisi ratkaisua tietoverkkojen laatua ja saatavuutta koskeviin asioihin?

Monet odottivat laajakaistan hintojen laskevan – niinhän markkinoiden tuli toimia – mutta olivat samalla kärsimättömiä. Markkinat eivät tuntuneet laskevan hintoja riittävän nopeasti, ja hinnat olivat kaikilla yhteystarjoajilla hämmäntävän samansuuruisia. Hankkeessa mukana olleiden asukasedustajien mielestä oli erityisen outoa se, että operaattoreiden tarjoama taloyhtiön kiinteistöliittymä ei tulisi taloutta kohden käytännössä juurikaan halvemmaksi kuin asukkaan yksin hankkima liittymä. Paljousalennukset kuukausimaksuissa olivat varsin vaatimattomat. Talonpoikaisjärki sanoi, että kiinteistön yhteisen liittymän käytön tulisi olla käyttäjille selkeästi edullisempaa kuin jokaisen talouden erikseen hankkima liittymä. Mutta tällaista tuotetta ei ollut tarjolla, ja miksi olisi ollutkaan: yksittäiskappalein myytävä liittymä kävi kaupaksi ”riittävän hyvin”, joten miksi myydä tuotetta halvemmalla? Markkinoiden tilanne ei siis näyttänyt suosivan muutosta, jota asukkaat kaipasivat.

Projektissa ajateltiin, että edullinen kiinteähintainen ja modeemi-yhteyttä selkeästi nopeampi internet-yhteys takaisi asukkaille mahdollisuudet käyttää internetiä juuri niin kuin katsoivat tarpeelliseksi, ilman aikarajoituksia ja pelkoa ylisuurista puhelinlaskuista. Saman-

aikaisesti verkkoon rakennettiin osana Nettimaunula-hanketta myös alueellista yhteisöverkkoa, jonka kautta tavoiteltiin uudenlaista toimintakulttuuria, internetin käytön arkipäiväistymistä ja sitä kautta uusien paikallisten, ”yllätyksellisten” sovellusten syntyä. Tuntui, että niin kauan kuin alueen asukkaat toimivat yhteisöverkossa enimmäkseen modeemi- tai ISDN-yhteyksillä, muutosta ei tapahtuisi.

Maunulan asukastilan Mediapajan nettikeskus paikkasi omalta osaltaan tietoverkkoinfrastruktuurin puutteita tarjoamalla mahdollisuuden käyttää nettiä ilmaiseksi niille asukkaille, joilla joko ei ollut tietokonetta ja internet-yhteyttä kotona tai jotka halusivat käyttää nopeaa yhteyttä. Todellinen toimintakulttuurin muutos syntyy kuitenkin vasta kotitalouksien kautta. Jos haluttiin rakentaa paikallista tietoyhteiskuntaa, oli nähtävä, mitä tapahtuu kun tavallisille asukkaille on tarjolla huomattavasti markkinahintoja halvempi laajakaistaliittymä.

TOTEUTUS

Koordinointi ja kokoukset

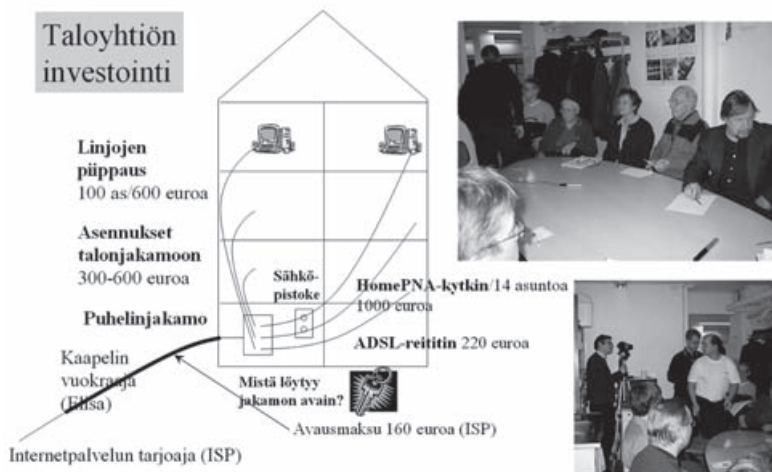
Laajakaistatiimin ensimmäinen kokous kutsuttiin koolle jo ennen kuin koko Nettimaunula-projekti oli alkanut, mikä kuvastaa hankkeen sosiaalista tilausta hyvin. Ydintoimijajoukko muotoutui jo kesällä 2001. Hankkeen toteutustapa ei ollut kuitenkaan vielä syksylläkään selvä. Tuntuma oli, että jonkinlainen katsaus ”kentän tilanteeseen” oli tehtävä. Projektin vetäjät ottivat yhteyttä Elisaan, Soneraan ja parin muuhun pienempään operaattoriin, jotka tuolloin tarjosivat internet-ratkaisuja myös taloyhtiöille. Operaattoreiden kanssa käytiin neuvotteluja, joissa kävi kuitenkin nopeasti selväksi se, että mihinkään erikoisratkaisuihin ei oltu valmiita edes ”tutkimuspilotin” vuoksi. Yhdeltä operaattorilta saatiin erillistarjous kiinteistöliittymästä, jossa yksittäisen talouden kuukausimaksua oli hilattu alemmaksi, mutta vastaavasti taloyhtiö olisi joutunut maksamaan yhteyden kuukausivuokrassa käytännössä lähes koko sen erotuksen, mikä asukkailta jäi listahinnasta eli noin 50 eurosta kuussa puuttumaan. Ratkaisuja oli siis etsittävä muualta. Omatoimisesti to-

teutettava, HomePNA-tekniikkaa hyödyntävä ratkaisu alkoi näyttää mahdolliselta ja kehityskelpoiselta.

Laajakaistahankkeen tärkeimmäksi toimintamuodoksi osoittautuivat säännölliset muutaman viikon välein pidettävät kokoukset, joihin kutsuttiin taloyhtiöiden edustajia ja muita kiinnostuneita keskustelemaan erilaisista vaihtoehdoista sekä kertomaan taloyhtiöiden tarpeista ja siitä, mikä hinta olisi ”oikea”. HomePNA-tekniikkaan tutustuttiin asiantuntijoiden avustuksella. Mukana oli alusta asti asian teknisesti hallitseva yritys, Mikrolog Oy, jonka Maunulassa asuvan toimitusjohtajan henkilökohtaisen panoksen ansiota oli hyvin pitkälle se, että pilotti voitiin toteuttaa. Tärkeää oli myös se, että projektissa tietotekniikan alan kurssin harjoitusjaksoa suorittava harjoittelija pääsi mukaan asennustöihin. Harjoittelijasta tuli sittemmin

Maunulassa HomePNA-tekniikalla toteutetussa taloyhtiöiden laajakaistahankkeessa yhdistyivät tekniset sovellukset, avoin tiedonjakaminen ja yhteistyö monenlaisten toimijoiden kesken. Laajakaistatiimin kokoukset olivat tärkeä tapa rakentaa yhteistä tietopohjaa. Osa kokouksista videoitiin ja vietiin nettiin. (Kaavio: Hannu Kurki.)

Taloyhtiöliittymä HomePNA-tekniikalla



projektin työntekijä ja projektin jälkeen Mikrolog Oy:n oppisopimussuhteinen työntekijä.

Projektin rooli oli se, että se koordinoi toimintaa, kävi kokousten välillä neuvotteluja ja kokosi kertyneen tiedon yhteen. Taloyhtiön jaetun internet-yhteyden tekninen malli oli tiedossa yhtenä vaihtoehtona alusta asti. Katsottiin kuitenkin tärkeäksi katsastaa myös muut, ”valmiit paketit”, sillä omatoiminen taloyhtiömalli tarkoitti kaiken organisointia itse ja ylläpidon järjestämistä tuolloin vielä selkiytymättömillä uusilla tavoilla. Ylläpidon järjestäminen oli asia, jolla operaattorien edustajat pelottelivat projektin vetäjiä neuvottelukierrosten aikana. Esitettiin myös epäilyjä vanhojen 1950-luvun kerrostalojen puhelinpiuhojen kelvottomasta kunnosta. Samoihin taloihin tosin kaikki operaattorit myivät omia kiinteistöliittymätuotteitaan.

Laajakaistakokouksissa Mediapajalla kävi myös valokuitufirmojen edustajia. Aasukkaat kuuntelivat kiinnostuneina esitelmät valokuidun ylivertaisista eduista, mutta taloyhtiöidensä hallituksissa toimivat henkilöt tiesivät, että mihinkään kuituasennusten vaatimiin mittaviin rakennustöihin ei yhtiöistä löytyisi yhteistä rahaa eikä lainanottohalua, ei ainakaan millään järkevällä aikataululla. Taloyhtiöiden päätöksentekoprosessit ja niiden hitaus ja varovaisuus näyttelivät muutenkin suurta roolia koko hankkeen ajan, ja nämä realiteetit oli otettava huomioon. Kuidun aika ei ollut vielä. Aasukkaat totesivat, että seuraavan suuren putki- tai muun remontin aikana kuitukaapelointi olisi ehkä ajankohtainen, ei aiemmin. Kustannuksista, niiden suuruudesta ja jakamispolitiikasta keskusteltiin muutenkin paljon. Valmiiksi lukkoon löytyjä sääntöjä ei ollut: ne piti nyt luoda.

Valittu teknologia

Pian ilmeni, että sellaista mallia ei ollut olemassa, jossa haluttu tekninen toteutus, asennustyöt ja sen jälkeinen ylläpito ja hallinta olisivat yhdessä ja samassa paketissa. Niinpä päädyttiin toteuttamaan alkuperäinen ajatus HomePNA-tekniikalla toteutetusta taloyhtiön jaetusta kiinteistöliittymästä. Löytyi internet-operaattori, joka ei asettanut rajoituksia sille, kuinka moneen talouteen hankittu liittymä mahdollisesti jaetta-

siin. Muut operaattorit pyrkivät rajoittamaan myymiensä liittymien käyttötapoja asettamalla tiukkoja ehtoja sille, kuinka moni voi käyttää yhtä liittymää. Ongelmaksi oli koitua hankkeen aikana se, että koska pelkästään internet-operaattorina toimiva Netsonic joutui ostamaan varsinaisen ADSL-liittymän Elisalta, se oli riippuvainen Elisän sanelemista ehdoista liittymälle. Kävikin niin, että pilotin käynnistyksen jälkeen Elisa tarkisti liittymän ehtoja ja Netsonic joutui vaihtamaan liittymätyyppiä. Onneksi korvaava liittymätyyppi löytyi.

HomePNA on puhelinkaapelia hyväksi käyttävä lähiverkkoteknologia, mutta se ei ethernet-tekniikan tapaan tarvitse omaa kaapelointia vaan voi hyödyntää olemassa olevia puhelinkaapeleita ja kuparipareja. Se on huomattavasti helpompi ja halvempi tapa toteuttaa taloyhtiön verkottaminen kuin erillinen kaapelointi. Tekniikka sopii Suomen kaupunkiolosuhteisiin varsin hyvin, sillä Suomessa puhelinkaapelit ovat taloyhtiöiden omaisuutta – päinvastoin kuin monissa muissa Euroopan maissa. (Voi vain pohtia, missä tilanteessa oltaisiin, mikäli puhelin-yhtiöt omistaisivat myös taloyhtiöiden fyysiset puhelinverkot.) Asukkaalla ei tarvitse olla käytössään puhelinliittymää, riittää kun asunnosta löytyy puhelinpistoke. Taloyhtiö tarvitsee puhelinkeskukseensa ADSL-reitittimen sekä HomePNA-laitteistot kytkimiseen, jossa on portti jokaiseen kytkettävään asuntoon. Puhelinkeskuksessa täytyy laitteita varten olla sähköpistoke. Asennuksen yhteydessä yhtiön puhelinkaappiin tuli myös NAT-palomuri suojaamaan asukkaiden koneita ulkopuolisilta hyökkäyksiltä. Asukkaan on hankittava liittymää varten HomePNA-verkkokortti. HomePNA-tekniikka on erityisen soveltuva kompakteissa kerrostaloyhtiöissä, mutta jo suuret rivitaloyhtiöt saattavat aiheuttaa ongelmia, jos etäisyydet ainoaan puhelinkeskukseen kasvavat kovin suuriksi. Omakotialueilla on etsittävä muita ratkaisuja.

Maunulan laajakaistapilotti ei ollut ensimmäinen, jossa toteutettiin kiinteistökohtainen jaettu internet-yhteys. Vastaavia hankkeita taloyhtiöissä oli toteutettu jo 1990-luvulla, aluksi ethernet-tekniikalla mutta 2000-luvulle tultaessa yhä enemmän myös HomePNA-tekniikalla. Ongelma oli siinä, että ethernet-tekniikalla toteutetut taloyhtiöratkaisut vaativat kaapelointia ja olivat usein tietotekniikka-

orientoituneiden ja asiantuntijoiden omia toteutuksia, joista ei välttämättä ollut malliksi muille. HomePNA-tekniikastakin oli olemassa kokemuksia, mutta saatavilla oleva tieto niistä oli usein luonteeltaan teknistä eikä hankkeen vaatimia monimutkaisia organisointiin ja tiedottamiseen liittyviä dokumentointeja ollut juurikaan saatavilla. Todellisuudessa – kuten niin usein tietoteknisissä hankkeissa – itse tekniikka ei ole ongelma vaan se, kuinka ihmiset saadaan toimimaan niin, että tekniikasta on todellista hyötyä.

Monet kritisoiivat HomePNA-hankkeita siksi, että ne eivät varsinaisesti vie kehitystä eteenpäin vaan hyödyntävät vain vanhaa ADSL-tekniikkaa. Nopeuksissa tulee katto vastaan jo parin Mbit/s:n kohdalla, eivätkä kuitutasoiset nopeudet ole nykytekniikalla mahdollisia. Useaankin kertaan keskustelupalstoilta sai lukea päivittelyjä siitä, että miksi laittaa paukkuja näihin vanhoihin tekniikoihin kun pitäisi siirtyä jo kiireen vilkkaa valokuituihin. Projektissa haettiin kuitenkin varsin pragmaattisesti ratkaisuja internetin käytön esteiden poistamiseksi, ja nopein ja halvin keino oli siinä tilanteessa hyödyntää olemassa olevia puhelinlinjoja taloyhtiöissä. Ymmärrettiin investoinnin olevan itse asiassa niin halpa, että se joka tapauksessa maksaisi itsensä parissa kolmessa vuodessa, ja sen jälkeen taloyhtiöt olisivat vapaita tekemään minkälaisia ratkaisuja ikinä halusivat. Jos valokuitu halpenee tai langattomat tekniikat yleistyvät ja kaikkinaiset laajakaistaan perustuvat palvelut monipuolistuvat muutaman vuoden sisällä, yhtiöt todennäköisesti ovat vähitellen jälleen valmiita satsaamaan tietoliikenneinfrastruktuuriinsa. Taloyhtiöt eivät halua eivätkä oikein voikaan ottaa suuria taloudellisia riskejä, varsinkaan jos riskit ovat jäsentymättömiä ja hyödyt enimmäkseen vielä viihdekäyttöön perustuvia niin kuin elokuvien ja musiikin joustavamman kulun verkossa usein ymmärretään olevan. Tätä teknologiaorientoituneiden IT-alan edustajien on välillä vaikea ymmärtää.

Tiedottaminen ja dokumentointi

Projekti otti asiakseen koota toimijat yhteen ja dokumentoida hankkeen kaikki vaiheet, tehdä pilotin tiedotepohjat ja kyselykaavakkeet

ja toteuttaa muutenkin ne välttämättömät tiedottamiseen liittyvät asiat, joita yksityishenkilö ei välttämättä ehdi tai jaksa toteuttaa. Yksityisen aktiivin on vaikea ottaa haltuunsa koko asiaa yksin. Taloyhtiöiden edustajat toimivat vapaaehtois pohjalla, muiden töiden ohella, mutta projektin työntekijöillä oli mahdollisuus panostaa hankkeeseen enemmän. Tiedottaminen ja sen ajoitus ja tavat ovat asioita, joiden merkitystä myöskään yritykset eivät aina ymmärrä tai osaa toteuttaa paikalliset erityispiirteet tunnistaen. Yksikään yritys ei varmasti olisi päättänyt jakamaan laajakaistatietopakettin sisältävää paikallislehteä tietyn talon asuntoihin suoraan painokoneelta juuri ennen ratkaisevaa yhtiökokousta, jossa päätettiin hankkeeseen liittymisestä. Kuinka yritys pääsee puskaradion piiriin? Tai saa luottamuksen syntymään alueella?

Kaikki hankkeen edistysaskeleista kertovat muistiot ja tuotetut tiedotepohjat vietiin Maunulan kotisivuille. Siellä ne olivat vapaasti luettavissa ja kopioitavissa. Myös alueen paikallislehdessä tiedotettiin näkyvästi hankkeesta. Kun tieto ensimmäisistä toteutetuista hankkeista levisi, lisääntyi myös suorien yhteydenottojen määrä. Ihmiset soittelivat projektin vetäjille ja kävivät paikan päällä asukastila Mediapajalla kyselemässä laajakaista-asioista. Olipa monilla sellainenkin käsitys, että kaikki taloyhtiöt liitettäisiin projektin toimesta laajakaistaverkkoon. Näitä ja monia muita väärinkäsityksiä korjailtiin jonkin verran. Yleisesti ottaen netistä löytyvä tieto kuitenkin antoi riittävän tietopohjan asiasta kiinnostuneille.

Pilottitaloyhtiö

Konkreettisenä tavoitteena oli yhden pilotin toteuttaminen yhdessä taloyhtiössä niin, että sen esimerkistä rohkaistuneena muut taloyhtiöt uskaltaisivat tulla perässä. Samalla pilottitaloyhtiö olisi se koekenttä, minkä hankkeen toteuttajat tarvitsivat löytääkseen soveltuvat toimintamallit. Samoja virheitä ei ollut tarkoitus tehdä monta kertaa. Pilottitaloyhtiöksi valittiin 120 asunnon suuruinen kerrostaloyhtiö, As. oy Säästölaita, jonka yksi asukas oli mukana kokouksissa alusta asti.

Ennen toteutusta oli määriteltävä hintataso ja se, kuinka alkuvaiheen asennuskustannukset jaettaisiin taloyhtiön ja liittyjien kesken. Projektin vetäjät laativat alustavan kyselytiedotteen, jonka yhteyteen liitettiin teknistä tietoa HomePNA-tekniikasta ja siitä, mitä sen käyttöönotto merkitsisi käyttäjälle. Kaikkein tärkein tieto asukkaan kannalta oli tietenkin hinta, mutta jotta se voitaisiin määrittellä, oli ensin saatava tietoa liittyjien mahdollisesta määrästä. Alustavassa kyselyssä ja hieman sen jälkeen pilottitaloyhtiön 120 taloudesta hankkeeseen ilmoittautui 31 taloutta. Tällöin hinnanmuodostuksesta oli sen verran tietoa, että voitiin luvata noin 10 euron kuukausihintaista yhteyttä. Lopulta hinta saatiin niinkin alas kuin seitsemään euroon. Liittyjistä 36 prosentilla ei ollut sillä hetkellä käytössään internet-yhteyttä lainkaan, 13 prosentilla oli ISDN-liittymä ja lopuilla modeemitasoinen liittymä. Yksi ADSL-liittymän omistaja päätti vaihtaa halvempaan liittymätyyppiin.

Pilottitaloyhtiön asukkailta kysyttiin myös halukkuutta osallistua tietokoneen ja internetin käyttökoulutukseen. Koulutukseen ilmoitettiin kolme henkilöä. Näistä yksi kutsuikin itseään ”tosi rohkeaksi” lähdettyään mukaan hankkeeseen vaikka ei osannut sillä hetkellä käyttää tietokonetta lainkaan. Hän kuitenkin motivoitui koulutusmahdollisuuden kautta hankkimaan itselleen kunnolliset tietoyhteiskuntavalmiudet. Itse koulutus järjestettiin asukastila Mediapajassa.

Projekti päätti tässä vaiheessa panostaa jonkin verran kustannuksiin, lähinnä helpottaakseen pilottitaloyhtiön päätöksentekoprosessia. Taloyhtiön puolesta katettiin laitekustannuksia vajaalla tuhannella eurolla. Myöhemmin toteutetuissa tapauksissa taloyhtiöt vastasivat itse kaikista kustannuksista. Viimeinen jännityksen paikka olikin, kuinka asia käsiteltäisiin taloyhtiön joulua 2001 edeltävässä yhtiökokouksessa. Yllättäen asia menikin yhtiökokouksessa läpi laajakaistatiimissä mukana olleen asukasaktiivin esityksestä ja vieläpä niin, että yhtiö päätti ostaa puhelinkeskukseen asennetut laitteet itselleen, joten mukaan tulleiden talouksien ei tarvinnut jyvittää laitteiden hintaa kuukausimaksuisaan. Myöhemmin jokunen muukin taloyhtiö päätyi samaan ratkaisuun: logiikka on sama kuin silloin, kun kaikki maksavat yhtiövastikkeissaan digi-TV:n vaatimista antennimuutos-

töistä tai vaikkapa pihan leikkikalusteiden ylläpidosta riippumatta siitä, mikä oma tarve on. Laajakaistavarustus voidaan nähdä yhtiön arvoa korottavana investointina, joka pian myös näkyi useiden alueen asuntojen myynti-ilmoituksissa. Niissä oli erityisesti mainittu asunnon kuuluvan taloyhtiön kiinteistöverkkoon (Kurki 2003).

Yhtiökokouksen jälkeen asiat etenivät nopeasti. Tiedotteilla ja hyvin ajoitetulla paikallislehden eli *Maunulan Sanomien* julkaisuajankohdalla pidettiin huolta siitä, että asukkaat (ja koko Maunula) tiesivät, mitä seuraavaksi tapahtuisi. Puhelinkytöntöjen tarkistus oli varsin työläs ja monenlaista postiluukuttiedottamista ja sopimista vaativat työvaihe. Pilottitaloyhtiöllä ja useilla muillakaan vanhoilla taloyhtiöillä ei ollut minkäänlaista dokumentaatiota siitä, mihin asuntoihin puhelinkeskuksen tietyt kytkimet kuuluivat. Käytännössä jokainen kytkin on tällöin testattava. Jotta kytkennät voidaan varmistaa, on päästävä asuntoihin, usein vielä päiväsaikaan kun useimmat asukkaat ovat poissa asunnoistaan. Tämä vaatii hyvää tiedotusta ja yhteistyötä projektin, asukkaiden ja isännöitsijän välillä.

Projektin työntekijät toimivat tiiviissä yhteistyössä teknisen toimittajan kanssa: laitteet ja yhteydet tilattiin, puhelinkeskuksen avaimia metsästettiin ja sähkötöitä teetettiin. Pilottitaloyhtiö teki kaikki tarvittavat sopimukset laitetoimittajan, eli tässä tapauksessa Mikrolog Oy:n, ja internet-yhteyden tarjoajan eli NetSonicin kanssa. Tässäkin projekti toimi välittäjänä ja yhteyshenkilönä. Oli tärkeää pitää taloyhtiön hallitus tietoisena tapahtumakulusta, eikä tämä voinut olla pelkästään yhden aktiivisen asukkaan tehtävä.

HomePNA-kortin asennustyössä projekti tarjosi ilmaista asennusapua, sillä kaikki eivät osanneet tehdä asennusta itse omalla tietokoneellaan. Harjoittelija asensi asiakkaan kotona kortin ja tarkisti samalla, että yhteys toimii. Moni asiakas sai samalla pikakurssin internetin käytöstä, jos sellaiselle oli tarve. Asiakkaiden sekalaisten ja vanhojen koneiden kanssa tuli monenlaisia ongelmia, jotka kuitenkin pystyttiin hoitamaan projektin ja asentajayrityksen yhteistyönä. Tämä kuitenkin antoi viitteitä siitä, että jatkossa olisi syytä löytää sellaisia teknisiä toimittajia, jotka voivat tarjota myös maksullista asennusapua. Projektin palkkaama ”mukava nuori mies” ei ole ikuisesti käytettävissä.

Maaliskuussa 2002 pilottitaloyhtiön verkottaminen oli valmis. 31 asukasta jakoi yhden 2 Mbit/s -nopeuksisen ADSL-yhteyden. Myöhemmin osakkaiden määrä nousi 39:ään, mikä tarkoitti noin kolmannelta yhtiön talouksista.

KÄYTTÄJÄKOKEMUKSIA

Jo noin runsaan kuukauden käytön jälkeen suoritettiin pilottitaloyhtiön asukkaiden keskuudessa käyttäjäkysely, joka täytettiin internetissä. Kysely haluttiin valmiiksi mahdollisimman pian, sillä sen tuloksilla ajateltiin olevan vaikutusta muiden taloyhtiöiden päätöksentekoon. Kyselyn tulokset osaltaan vahvistivat monia ennakkoodotuksia, mutta tuli myös yllätyksiä – enimmäkseen positiivisia. Ensimmäiseen kyselyyn vastasi 70 prosenttia pilottitaloyhtiön osakastalouksista. Vuoden 2002 lopulla tehdyssä toisessa kyselyssä vastaajia oli kolmesta taloyhtiöstä enää 20 prosenttia. Pilotin aikainen innostus ja halu kommentoida oli selvästikin jo laantunut. Asia arkipäiväistyi nopeasti.

Kyselyn tulokset tukivat oletusta ja käsitystä siitä, että suurin syy hankkeeseen mukaantuloon oli kiinteä halpa hinta: nopeus tuli vasta toisena. Kiinteän yhteyden käyttöönotto vaikutti sekä käyttötappoihin että aikoihin. Vastausten yhteyteen oli liitetty tieto vastaajan sukupuolesta, iästä ja perhesuhteista. Vastaajista melkein puolet oli 30-vuotiaita tai nuorempia. Pilottiyhtiössä vastaajista neljännes oli yli 60-vuotiaita. Lapsiperheitä oli joukossa muutama, mutta suurin osa oli yksinasuvia tai kahden hengen talouksissa asuvia. Mielenkiintoista oli, että pilottitaloyhtiön asukkaista 39 prosenttia arvioi internetissä vietetyn ajan kasvaneen erittäin paljon ja vielä toiset 48 prosenttia totesi käytetyn ajan lisääntyneen jonkin verran. Käyttötavoissa muutos ei ollut yhtä dramaattinen, mutta 17 prosenttia kuvasi tässäkin tapahtuneen muutosta erittäin paljon ja 66 prosenttia jonkin verran.

Vapaamuotoiset vastaukset valaisivat sitä, mitä yksilö- ja perhetasolla tapahtui helsinkiläisessä lähiössä, kun halpa laajakaista tuli käyttöön. Kommenteista käy ilmi se, että kiinteä halpa hinta ”vapauttaa” käyttäjän kokeilemaan ja viipyilemään netissä: kone on auki vaikka

sen äärellä ei istutakaan koko ajan. Sieltä voi aina tarvittaessa tarkistaa asioita. Tietokoneesta tulee tietosanakirjan korvaaja. Sähköposti tarkistetaan useita kertoja päivässä. Verkosta haetaan myös viihdettä, videotiedostoja ja harrastuksiin liittyviä asioita. Lapset ovat aktiivisia käyttäjiä. Maunulalaiset eivät näytä käyttävän kotiyhteyttään yhtä paljon työhön liittyviin tehtäviin kuin maaseudulla asuvat, vaikka maunulalaisissa oli muita OSKU-alueita selvästi suurempi määrä tietotyöläisiä (Nurmela ym. 2005). Alueella asuvat opiskelijat sen sijaan näyttivät hyötyvän yhteydestä selvästi. Kaiken kaikkiaan tietotekniikan käyttö on arkipäiväistynyt. Hitaat ja kalliit tietoliikenneyhteydet harmittavat samalla lailla kuin se, jos puhelin mykistyisi vähän väliä ja kuuluisi huonosti.

Kyselyvastaukset ovat luettavissa kokonaisuudessaan tämän raportin liitteessä 2.

Tekninen toimivuus

Liittymän teknistä toimivuutta ja esiin tulleita ongelmia pyrittiin kartoittamaan. Tässä suhteessa myöhempi kysely antoi tarkempaa tietoa. Yleisesti ottaen voi sanoa, että asukkaat olivat tyytyväisiä yhteyden toimintaan: 24 vastaajasta 19:n mielestä yhteys oli toiminnut erittäin hyvin. Monet huomasivat nopeuden hidastuvan jonkin verran iltaisin, mutta 11 vastaajaa oli sitä mieltä, että nopeudet ovat olleet täysin riittävät. 12 yhtyi väitteeseen, että nopeudet hidastelevat joskus, mutta sanoivat: ”hyväksyn sen tämänytyppisessä ratkaisussa”. Kolme vastaajaa harmitteli katkoksia. Näitä sattuikin pilottitaloyhtiössä alkuvaiheessa jonkin verran, mutta useimmiten katkokset johtuivat Elisan runkolinjoissa tai ADSL-yhteyksissä olevista vioista, joilla ei varsinaisesti ollut mitään tekemistä valitun HomePNA-järjestelmän kanssa. Katkokset olivat välillä omiaan lietsomaan jopa hieman paranoidisia epäilyjä siitä, että Elisa tahallaan katkoi yhteyksiä. Tätä tuskin tapahtui, ja myöhemmin katkokset vähenivät. Yhteys- ja laiteongelmia jouduttiin selvittämään projektin puolesta jonkin verran, mutta samalla kasvoi tieto ja kokemus.

Vaikeinta oli alussa tiedottaa kattavasti siitä, keneen tulee vika-tilanteessa ottaa yhteyttä. Moni turvautui kaikissa mahdollisissa

asioissa projektin harjoittelijaan, joka juoksikin niin taloyhtiöiden puhelinkeskuksissa kuin ihmisten kodeissakin selvittelemässä ongelmia. Periaatteessa komentoketju oli selkeä: laiteviat kuuluivat laitetoimittajalle, ADSL-yhteyteen liittyvät ongelmat runkoverkon omistajalle ja nettiyhteyksiä internet-operaattorille, joista jälkimmäisellä oli ympärivuorokautinen päivystysnumero. Ongelma oli se, etteivät ihmiset koskaan voineet tietää, kenen aiheuttamasta viasta loppujen lopuksi oli kyse. Vähitellen toimintaohjeet muotoutuivat, mutta Nettimaunulan projektipäällikölle tuli pitkään sekalaisia viikailmoituksia ja kyselyjä.

Nopeus vai hinta?

Laajakaistatiimin kokouksissa puhuttiin paljon teknisistä yksityiskohdista mutta vielä enemmän siitä, mikä hinta oli oikea ja mikä nopeus riittävä. Syksyn aikana näki selvästi, että osanottajat ikään kuin kypsyttelivät ajatusta jaetusta liittymästä: moni epäili aluksi, riittäisikö jaettu yhteys kaikille. Mitä jos joku käyttäisi kaistan imuroidessaan elokuvia joltain ulkomaiselta palvelimelta? Mitä jos kaikki talon asukkaat olisivat netissä yhtä aikaa?

Tarvittavan kaistan suuruudesta löytyi lopulta yhteisymmärrys, ja ensimmäisten pilottien jälkeen moni pelko osoittautuikin turhaksi. Pääsääntöisesti taloyhtiöt hankkivat yhtiön koosta riippuen 2 tai 4 Mbit/s:n liittymän, joka sitten jaettiin halukkaiden kesken. Maksiminopeus HomePNA-verkossa on 1 Mbit/s. Monet käyttäjät mittasivat nopeuksia omatoimisesti, ja usein osoittautui, että käyttäjällä oli käytössään tuo yksimegainen kaista. Todennäköisyys sille, että usea käyttäjä juuri samalla hetkellä hakee netistä niin sanotun datapaketin klikkaamalla hiirellä esimerkiksi jotain linkkiä, on pieni. Tätä yhteiskäytön hidastavaa vaikutusta pelättiin kaikkein eniten, mutta loppujen lopuksi riski osoittautui pieneksi. Kokouksissa kuitenkin pohdittiin, että olisi varmasti tarpeen laatia jonkinlaiset käyttäytymissäännöt niille, jotka kuormittavat verkkoa erityisen paljon. Imuroinnit ja elokuvien lataamiset verkosta tulisi hoitaa esimerkiksi aamuyöllä, kun verkossa ei ole muita käyttäjiä. Tämän tyyppisiä sääntöjä ovat monet taloyhtiöt myöhemmin tehneetkin.

Käyttäjäkyselyjen perusteella se tärkein hankkeeseen liittymiseen vaikuttava asia Maunulassa ei ollut nopeus vaan kiinteä, markkinahintoja alhaisempi hinta. Hintaa pyrittiin erityisesti pilottiyhtiön tapauksessa laskemaan mahdollisimman alas. Toteutunut seitsemän euroa oli varsin tehokas sisäänheittohinta. Ilman tätä hintaa varmastikaan moni ei olisi tullut hankkeeseen mukaan. Hanketta edeltävissä tiedusteluissa kohtuulliseksi katsottu internet-yhteyden hinta oli alle sata markkaa (16 euroa). Kaikki Maunulassa toteutetut taloyhtiöt asettivat hinnan tuon rajan alle, tyypillisesti noin 9–15 euroon. Näissä hinnoissa oli mukana kuukausimaksujen lisäksi myös laitteiden kuoletuksia.

VAIKUTUKSIA

Julkisuuden merkitys

Nettimaunulasta tehtiin kaksi mittavaa lehtijuttua Helsingin Sanomiin: syyskuussa 2002 ja maaliskuussa 2003. Syyskuun juttu syntyi, kun lehden taloustoimittaja otti yhteyttä laajakaistatiimiin ja tuli mukaan yhteen sen kokoukseen. Lehtijuttujen kautta hanke sai suurta julkisuutta – suurempaa kuin mihin ehkä oltiin varauduttukaan. Yhteydenottoja tuli kaikkialta Suomesta. Ihmisten kanssa keskustellessa ei voinut välttyä tunteelta, että asia oli akuutti ja konkreettisia esimerkkejä oli kaivattu. Monin paikoin soittajille myös valkeni, että kyseinen Helsingissä toteutettu ratkaisu ei heidän paikkakunnallaan ollutkaan mahdollinen, koska alueella ei toiminut sellaista operaattoria, joka ei olisi rajoittanut kiinteistöliittymänsä käyttäjämääriä. Tämä aiheutti epäuskoisia puuskahduksia: Miten tämä on mahdollista? Onko tämä muka tervettä kilpailua? Maunulan kotisivujen laajakaistasivuilla käytiin ympäri Suomea. Kävijöitä saattoi kiihkeimpinä aikoina olla päivittäin tuhansia.

Internetin keskustelupalstoilla jopa lanseerattiin termi ”maunulan malli”, jolla tarkoitettiin Nettimaunulassa toteutettua omatoimimallia. Mallin haittojakin pohdiskeltiin, sillä luopumalla professionaalista ylläpitotahosta ja siirtymällä hajautettuun malliin, jossa ADSL-yhteyden tarjoaja, internet-yhteyden tarjoaja ja vielä laitetoimittaja vas-

taavat kukin vain omien tuotteidensa toiminnasta, kokonaisvastuu ja tiedottamistaakka siirtyy paljolti taloyhtiön puuhamiesten – tai yleensä sen yhden – harteille. Toisaalta, jos tämä on alusta asti tiedossa, malli voi toimia. Palstoilla seurattiinkin kiinnostuksella taloyhtiöiden kokemuksia käytännössä.

Maunulan mallin saama julkisuus toi Maunulaa kaupunginosana maailmankartalle ja ehkä myös osaltaan nosti asukkaiden (tai ainakin projektissa mukana olevien) itsetuntoa ja paikallisidentiteettiä. Useat IT-alan lehdet uutisoivat hankkeesta. Julkisuus vaikutti myös suoraan koko maan laajakaistasta käytyyn keskusteluun ja välillisesti myös yritysten tuotekehittelyyn – näin voi jo tässä vaiheessa sanoa. Projektin edustajat kiersivät kertomassa kokemuksistaan eri tilaisuuksissa, ja projekti pääsi esimerkiksi kahteen Liikenne- ja viestintäministeriön teettämään laajakaistaratkaisuja vertailevaan raporttiin.

Yhteistoimintaa opettelemassa

Laajakaistahanke oli Maunulassa siinä suhteessa poikkeuksellinen asuinalueen kehittämishanke, että se aktivoi mukaan myös sellaisia henkilöitä, jotka eivät tavallisesti muuten osallistu alueen yhdistysten järjestämiin tilaisuuksiin. Perinteinen kaupunginosayhdistystoiminta kun ei yleensä ole suuria kansanjoukkoja yhdistävää toimintaa. Laajakaistatiimin kokoukset tarjosivat puolueettoman maaperän, jolla saatiin ottaa kantaa kulloinkin meneillä olevaan vaiheeseen. Hankkeen alkuvaiheen ongelmat eivät siten jääneet kenelläkään epäselviksi, ja näin syntyi myös yhteistä kokemusta ja tietoa siitä, mitä laajakaistakentällä tapahtui ja miten operaattorit vastasivat projektin esittämiin ehdotuksiin. Yhteisen tekemisen ja konkreettisten onnistumisten kautta syntyi yhteishenkeä tiimin kokouksiin osallistuvien kesken.

Yksi vaikeimpia asioita monille tuntui alussa olevan internet-yhteyden jakaminen muiden kanssa. On totuttu ostamaan omaa ja yksityistä: tätä myös operaattorit käyttivät hyväkseen omien tuotteidensa mainonnassa. Eräässäkin tv-mainoksessa uimari kroolaa rauhassa altaassa, omalla naruin erotetulla radallaan, kun narujen ulkopuolella käy hillitön melske ja loiske kaikkien uiskennellessä ja hyppiessä

ympäriinsä. Mielikuvat ovat voimakkaita, ja kesti aikansa ennen kuin halvan hinnan houkutus ja teknisen toteuttajan vakuuttelut voittivat epäluulon. Laajakaistahankkeeseen liittyi paljon sellaista, mitä voisi kutsua ”yhteistoiminnan opetteluksi”. Se vaatii luottamusta sekä valittuun toimintamalliin että kanssaihmiin. Oma vaivannäkö asian eteen kuitenkin motivoi ja saa ihmiset usein näkemään asiat parhain päin. Yhteinen projekti oli myös oppimisprosessi, ja uusi yhteisen ymmärryksen taso saavutettiin siinä vaiheessa, kun pilottitaloyhtiötä vuoden 2002 alussa lähdettiin toteuttamaan. Konkreettiset tulokset nostivat innostuksen huippuunsa, ja sen seurauksena käynnistyivät pian usean muun taloyhtiön vastaavat hankkeet. Projekti osoittautui hyväksi tavaksi toteuttaa tällainen hanke, sillä pilottiprojektissa on lupa opetella asioita ja tehdä virheitäkin. Alkuvaiheen vastuukysymysten selkiytymättömyys ja yksittäiset yhteysongelmat ymmärrettiin osana oppimisprosessia. Tätä tukivat monet asiakaspalautteet ja kyselyjen tulokset.

Vastuukysymykset ja hallinnan organisointi olivat asioita, joihin projektissa ei löydetty täysin yksiselitteisiä toimintamalleja. Omatoimimalli on aina suuresti riippuvainen sen moottoreina toimivien aktiivien jakamisesta ja innostuksesta. Tämä pätee moneen muuhunkin yhteistointintaa vaativaan asiaan. Operaattorit vetosivat usein hankkeen aikana ihmisten laiskuuteen ja haluttomuuteen nähdä vaivaa ja ottaa vastuuta muiden puolesta. Varmasti on helpompaa hankkia tarvitsemansa internet-yhteys kaupasta, ilman että tarvitsee keskustella asiasta kenenkään muun kanssa. Siksi oli positiivista, että Maunulassa taloyhtiöiden aktiivit olivat usein niitä, joilla olisi ollut varaa hankkia yhteys itselleen muutenkin. Vaikka oma taloudellinen etu olikin tärkeä motivaattori, vaa’assa painoivat myös yleinen ja yhteinen hyöty ja se tunne, että yhteistyössä saatiin aikaan jotain uutta ja erikoista. Yksilöiden vaivannäkö ja aktiivisuus sekä kyky yhteistyöhön muiden kanssa on yleensäkin monenlaisen kehityksen ja eteenpäin menemisen ehto.

Mallin leviäminen

Pilottitaloyhtiön jälkeen syksyllä 2002 hankkeeseen liittyi kaksi yhtiötä ja sen jälkeen vielä nopeassa tahdissa viisi muuta. Vuoteen 2004

mennessä HomePNA-tekniikkaan pohjautuva kiinteistöliittymä oli toteutettu Maunulassa 17 taloyhtiössä, mikä on reilusti yli puolet alueen taloyhtiöistä. Kolmen ensimmäisen taloyhtiön talouksista 36 prosenttia liittyi hankkeeseen: kaiken kaikkiaan liittyjien suhteellinen osuus yhtiön talouksista on ollut noin 30 prosenttia, mikä on ollut monen muunkin vastaavan hankkeen keskimääräinen tulos.

Noin seitsemäntoista taloyhtiötä on Maunulassa ottanut käyttöön HomePNA-tekniikalla toteutetun jaetun kiinteistöliittymän. Edullinen internet-liittymä muistetaan mainita, kun näistä taloyhtiöistä myydään asuntoja.



Aivan viimeisimpiä tietoja Maunulan osalta ei ole, sillä kukaan ei enää varsinaisesti seuraa tilannetta. Eräs Maunula-seurassa toimiva asukasaktiivi saa asukkailta ja taloyhtiöiden hallitusten jäseniltä jonkin verran tietoa, mutta Maunulan kotisivujen laajakaistasisivut ovat nyttemmin keskittyneet enemmän laajakaistatekniikoiden ja toteutusten yleisempään kehitykseen koko Suomessa.

Nettimaunulan malli osoittautui käyttökelpoiseksi ja kopioitavaksi, sillä se ei ollut projektista ja sen resursseista riippuvainen sen jälkeen, kun pilotti oli toteutettu ja tietopankin kerääminen kotisivuille aloitettu. Yhtiöt siirtyivät luontevasti toimintamalliin, jossa ne itsenäisesti kilpailuttivat laitetoimittajia, tekivät sopimuksia ja sopivat sisäisistä toimintatavoista ja vastuista esimerkiksi hallitusten sisällä. Laajakais-tainvestoinnista tuli normaaliin yhtiön kehittämiseen ja ylläpitoon liittyvä asia, johon on olemassa riittävän selkeät toimintamallit.

Hankkeen aikana syntyi keskustelua myös alueen suuren vuok-rataloyhtiön, Maunulan asunnot Oy:n taloissa asuvien oikeuksista ja mahdollisuuksista saada vastaava liittymä käyttöönsä vastaavalla hinnalla. Yhtiö käsittää 44 prosenttia koko Maunulan asuntokannas-ta. Yhtiö kävi Nettimaunulan aikana neuvotteluja operaattoreiden ja teknisten toimittajien kanssa keskitetystä ratkaisusta, joka takaisi kaikkiin sen tuhansiin asuntoihin edulliset laajakaistaliittymät. Net-timaunulan pilotti asetti kuitenkin edullisen hinnan eri kategoriaan kuin josta aluksi puhuttiin. Maunulan kotisivujen keskustelupalstoil-la käytiin kärkeästä keskustelua asiasta. Koettiin suurena sosiaalisena epätasa-arvona ja väärytenä se, että omistusasunnoissa asuvilla oli mahdollisuus hankkia edullinen laajakaista, kun taas vuokra-talois-sa asuvat joutuivat odottelemaan omistajatahon päätöstä ilman, että odotusaikana voi nauttia halvan liittymän eduista. Prosessi kesti suhteellisen kauan. Vasta joulukuusta 2003 lähtien myös Maunu-lan vuokraloissa on ollut mahdollisuus liittyä kiinteistöverkkoon. Elisan 256/256 kbit/s -nopeuksista yhteydestä perimä hinta on laskenut vuodessa 20 eurosta 17 euroon kuukaudessa. Yhtiön tele-tiloissa on nyt muitakin operaattoreita, kuten MaxiSat ja 24online. Vuokralaiset saattoivat halutessaan hankkia esimerkiksi megaisen yh-

teyden 43 euron hintaan (MaxiSat). Käytännössä taloyhtiöissä asuvat saavat useimmiten vielä laajakaistansa halvemmalla, ainakin suhteessa yhteyden nopeuteen.

Maunulassa kehitetty malli oli halpa toteuttaa ja kannatti, vaikka tilanne laajakaistamarkkinoilla muuttuisikin muutaman vuoden sisällä (niin kuin se sitten muuttuikin). Taloyhtiöiden toimijat ovat olleet realistisia odotuksissaan. Ymmärrettiin, että vastuunkantajia ja aktiivien vaivannäköä tarvitaan. Tästä suhtautumisesta voi ottaa esimerkiksi katkelman keskustelusta Maunulan kotisivuilla keväällä 2004. Asukkaat olivat eräässä taloyhtiössä keränneet 60 henkilön listan ihmisistä, jotka olisivat kiinnostuneita laajakaistan hankinnasta. Viestiä kommentoi erään toisen taloyhtiön puuhamies, joka aikanaan omalla panoksellaan vaikutti ratkaisevasti siihen, että hänen taloyhtiöönsä hankittiin HomePNA-kiinteistöliittymä:

Re: As Oy Vesakon nettihanke?! 15.4 2004 08:55

Jos kiinnostuneita on alustavassa kyselyssä ollut niinkin paljon kuin kuutisenkymmentä, kannattaa asiaa viedä ehdottomasti eteenpäin. Hommaan kannattaa tosiaankin valtuuttaa yksi henkilö, joka tosiaan vie asiaa eteenpäin. Meidän yhtiössämme laajakaista on toiminut noin puolitoista vuotta ja tällä hetkellä yli puolet kaikkiaan 92 huoneistosta on liittynyt yhtiömme laajakaistaan.

Asia ei ole ihan yksinkertainen ja se vaatii vastuuhenkilöltä aika paljon aikaa ja vaivaa kaikenlaisten tiedotteiden, sitoumuskaavakkeiden ym. asioiden hoitamiseen. Järjestelmää käynnistettäessä asukkailla tulee olemaan kaikenlaisia ongelmia erilaisten käyttöjärjestelmien ja tietokoneiden hardisten kanssa, joten suosittelen myös, että yhtiössä olisi yksi tai useampi henkilö, joka olisi innokas auttamaan asukkaita koneidensa asennuksissa.

Lisäksi kannattaa ottaa heti alussa tiukka linja tietokoneiden virus-suojauksista. Se tuntuu jäävän monilla huomioimatta ja myös meillä se on ollut ongelmana.

Puolentoista vuoden kokemuksen jälkeen voin todeta, että hanke on ollut kannattava. Muutamaa lyhyttä katkosta lukuun ottamatta järjestelmä on toiminut lähes moitteetta. Tosin mihinkään himosurf-faukseen tällä systeemillä ei päästä.

Tekniikka kehittyi koko ajan huimaa vauhtia ja uusissa hankkeissa kannattaakin kartoittaa muutkin vaihtoehdot kuin tämä laajalle levinnyt ”Maunulan malli”.

Yritykset

Mallilla oli julkisuuden, sitä seuranneen keskustelun ja taloyhtiöiden aktivoitumisen kautta kysyntää kasvattava vaikutus. Alan yritykset reagoivat tähän nopeasti. Vuoden 2003 aikana syntyi useita sellaisia yrityksiä, jotka pystyivät tarjoamaan taloyhtiöille ympäri Suomea HomePNA-laajakaistatekniikalla toteutetun ja Maunulan malliin hinnoitellun kiinteistöliittymätyypin. Osa yrityksistä keskittyi vain teknisiin asennustöihin, mutta monet alkoivat tuottaa koko prosessia ja erityisesti hallintaan ja vikatilanteisiin liittyvää palvelua. Monissa taloyhtiöissä oli kuitenkin sellaista henkeä, että tärkeintä oli halpa yhteyshinta. Päivystyksestä ei haluttu maksaa, kun ei ollut takeita, että palvelu pelaisi hyvin. Maksuhaluttomuuteen varmasti vaikuttivat Suomessa tällöin meneillään olevan yleisen ADSL-buumin aiheuttamat ruuhkat ja viivästykset suurten laajakaistaoperaattoreiden asiakaspalveluissa.

Projektin edustajat kävivät kertomassa kokemuksistaan muun muassa Kiinteistöliitossa, jonne oli alkanut tulla runsaasti tiedusteluja kiinteistöliittymien toteutustavoista. Mallin ja toimintaohjeen tarve oli sielläkin suuri. Kiinteistöliitto julkaisi myöhemmin omat ohjeistuksensa taloyhtiöille sekä omassa lehdessään että verkossa. Maunulan kokemukset olivat mukana vahvasti myös Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n julkaisemassa Taloyhtiöiden kiinteistöliittymän hankintaoppaassa, joka julkaistiin vuonna 2003 (Taloyhtiöopas: <http://www.tieke.fi/taloyhtio-opas>). Maunulan kotisivujen laajakaistasivut linkitettiin myös valtionhallinnon suomi.fi-sivuston ohjeosioon.

Tilastoloiikka

Hankkeella saatiin aikaan se konkreettinen tilanne, että alkusyksyllä 2004 44 prosentilla maunulalaisista oli käytössään laajakaistayhteys.

Tämä luku on suurin piirtein sama kuin pääkaupunkiseudulla keskimäärin vuonna 2004 ja huomattavasti suurempi kuin koko maassa (27 prosenttia) (Nurmela ym. 2005). Sosioekonomisesti epäedullisista tunnusluvuista kärsivä Maunula oli kuitenkin ennen projektia vuonna 2001 kaikin tavoin jäljessä muusta pääkaupunkiseudusta ja jopa koko maan keskiarvosta, niin tietokoneiden kuin internet-yhteyksienkin määrässä. Internet-yhteyksiä oli syksyllä 2001 noin 40 prosentissa maunulalaisista talouksista (koko maa 43 prosenttia). Kolmen vuoden jälkeen luku oli 60 prosenttia (koko maa 52 prosenttia). Kotitietokoneiden määrä nousi 55 prosentista 73 prosenttiin (koko maassa 59 prosentista 65 prosenttiin).

Maunula on kolmessa vuodessa suorittanut jonkinmoisen tilastollisen loikan. Voi sanoa, että Nettimaunula-projektilla ja varsinkin sen laajakaistahankkeella on ollut ”tietoyhteiskuntaan työntävää” vaikutusta. Vaikutus ei ole jäänyt pelkästään nopeamman internet-yhteyden käyttöönotoksi, vaan tekniikan kautta myös käyttöaika, -tavat ja -kulttuuri muuttuvat. Positiivinen esimerkki ja pienikin taloudellinen hyöty vaikuttivat motivaatioon hankkia kotitalouteen uutta tekniikkaa ja myös sen käyttöön tarvittavaa koulutusta.

JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Projekteista ei ole pysyviksi toimintamalleiksi, mutta niiden avulla voi testata ja toteuttaa kipeästi kaivattuja konkreettisia esimerkkejä, joiden pohjalta innovaatiot voivat syntyä. Projektissa simuloidaan tilanteita todellisessa elämässä ja opitaan sitä kautta. Laajakaistahankkeessa ei keksitty mitään uutta mullistavaa tekniikkaa. Suurin oivalus ellei peräti sosiaalinen innovaatio tehtiin siinä, että ymmärrettiin yhteistoiminnan, tiedottamisen ja dokumentoinnin merkitys. Kun kaikki kokemus dokumentoitiin ja kerätty tieto annettiin vapaaseen levitykseen internetissä, tieto levisi tehokkaasti. Laajakaistatiimin kokousten muistiot ja joistakin puheenvuoroista tehdyt videoleikkeet, kotisivuilta kopioitavat tiedotemallipohjat, tekniset tiedotteet ja esitykset, dokumentoidut ongelmatilanteet ja niiden ratkaisut, käyttäjäkyselyjen tulokset ja vapaat keskustelufoorumit muodostivat yhdessä

kokonaisuuden, jonka avulla kuka tahansa saattoi muodostaa kuvan hankkeen onnistumisesta tai epäonnistumisesta.

Pääosassa ei ole itse tekninen ratkaisu vaan se, että ollaan löydetty soveltuva, tarpeeksi edullinen ja toteutuskelpoinen ratkaisu juuri tietyssä tilanteessa ja tietyllä hetkellä. Maailma muuttuu kuitenkin nopeasti, ja uusia toteutusmalleja ja tekniikoita tulee. Maunulan malli ei ollut mikään ”lopullinen ratkaisu”, kuten ei pitäisi olla minkään yksittäisessä hankkeessa yksittäiseen ongelmaan kehitetyn ratkaisun.

Maunulassa korostettiin sitä, että laajakaistahankekin liittyy ennen kaikkea koko alueen kehittämiseen. Alueen asukkailla on nyt paremmat mahdollisuudet ottaa käyttöönsä koko tietoyhteiskunta-arsenaali. Tietoyhteiskuntataidot nähdään usein välttämättömänä ja senkin takia, että erityisesti suurissa kaupungeissa virkamiehiin otetaan yhä useammin yhteyttä sähköpostitse, kaupunkien kotisivuilta haetaan tietoa ja oman alueen paikallista tietovarantoa rakennetaan alueen omille kotisivuille. Laajakaistahankkeen toteuttajat kokivat toteuttavansa suomalaista tietoyhteiskuntastrategiaa puhtaimmillaan: sisältyihän siihen tietoverkkojen laatuun ja käytettävyyteen liittyvä tekninen parannus, sosioekonomisia esteitä poistava hinnoittelu sekä käyttöönottoa tukeva koulutus ja opastus vierihoitomenetelmällä.

Laajakaistahankkeen esimerkkien kautta onnistuttiin herättämään maanlaajuisesti keskustelua niin sanotusta kansalaisten tietoyhteiskunnasta ja tasa-arvosta. Kansallinen merkitys syntyi valtakunnan päälehden uutisoinnin yhteydessä, kun tieto konkreettisesta esimerkiksi levisi. Projektin vetäjät olivat itsekin ällistyneitä siitä, kuinka paljon hanke herätti kiinnostusta. Hanke koettiin positiivisena ja tarpeellisena. Oltiin ”pienen ihmisen asialla” tilanteessa, jossa markkinat eivät tuntuneet toimivan vaikka ministeriössä kuinka niin toivottiin. Monet hankkeessa toimineet kokivat haastavansa suuret operaattorit, vaikka nämä enimmäkseen pysyivätkin julkisuudessa varsin hiljaa. Maunulan kotisivujen laajakaistasivuilla käytettiin asiasta välillä varsin reipastakin kieltä. Mallin eduista ja ongelmista keskusteltiin paljon keskustelupalstoilla ja uutisryhmissä. Kiihtyvä keskustelu internet-yhteyden oikeasta hinnasta ja tekniikasta alkoi kasata paineita markkinoille. Taloyhtiöiden omatoimimallit ja samanaikaisesti myös

seutukuntien omatoimisesti rakentamat valokuituverkkopilotit ovat osaltaan vaikuttaneet markkinoihin niin, että vuonna 2004 ADSL-yhteyksien hinnat alkoivat rajusti laskea ja ”oikea kilpailutilanne” toimia. Muitakin syitä toki voidaan löytää, mutta kiusaus tulkita tilannetta tällä tavalla on suuri.

OSAT 1 JA 2 :

Yhteenveto ja johtopäätöksiä

JULKISET ASIAKASPÄÄTTEET

Julkiset asiakaspäätteet ovat tärkeä elleivät tärkein osa suomalaista yhteiskäyttöisten päätteiden verkostoa. Niiden sijoittelussa ei kuitenkaan haeta alueellisesti kattavaa peittoa, vaan käytännössä keskitytään olemassa oleviin kuntien ja valtion palvelupisteisiin, jolloin voidaan paremmin taata sekä asiakkaiden opastus että koneiden ylläpito. Verrattuna Skotlannin PIAP-hankkeeseen, jonka nettikioskiverkosto muistutti enemmänkin OSKUn vastaavaa, suomalainen asiakaspääteverkosto näyttytyy ”virallisempänä” ja julkisiin toimitiloihin keskittyneenä. PIAPin mallissa asiakaspäätteitä sijoitettiin etsimällä soveltuvia sijoituspaikkoja erityisesti yrityksistä ja liikerakennuksista, jolloin niiden saavutettavuus oli hyvä.

Asiointipäätteet eivät näytä ratkaisevan niitä ihmisten motivaation ja taitojen puuttumisen ongelmia, jotka ovat suurin syy sille, että suuri osa suomalaisista (tai skotlantilaisista) ei edelleenkään halua käyttää tietokonetta tai internetiä. Tätä tukevat sekä PIAPin, JUNA-hankkeen että OSKUn käyttäjätutkimukset. Myös Liikenne- ja viestintäministeriön raportissa on todettu, että puutteelliset taidot omaavat ihmiset eivät välttämättä uskalla edes kokeilla internetiä julkisissa paikoissa (LVM 27/2003). Julkisten asiakaspäätteiden tarkoituksena lieinee ennen kaikkea luoda sellainen vähimmäistason yhteiskäyttöinen pääteverkosto, joka turvaa edes teoriassa jokaisen kansalaisen mahdol-

lisuuden käyttöä julkishallinnon sähköisiä palveluja. Käytännössä niitä käytetään kuten mitä tahansa nettipistettä – tai ollaan käyttämättä.

Asiakaspäätteiden lisäarvo käyttäjille on ilmaisuus, sijainti muiden kulku- tai asiointireittien läheisyydessä sekä mahdollisesti kotioioja nopeampi nettiyhteys. Asiakaspäätteistä tehtyjä yksityiskohtaisia suosituksia voivat hyödyntää kaikki yhteiskäyttöisiä nettipisteitä ylläpitävät tahot. Käytännössä kaikki suositukset eivät vielä toteudu kaikissa asiointipisteissäkään. Vanha konekanta haittaa käyttöä siinä vaiheessa, kun halutaan laajentaa sähköistä palveluarsenaalia esimerkiksi videon käyttöön. Jos päätteet sijaitsevat lähinnä kuntakeskuksissa, ne eivät hyödytä kaukana keskuksista asuvia. Julkisten asiointipisteiden ”digikuilua” kaventava merkitys näyttää tässä valossa vaatimattomalta. Skotlannissa on tavoitteena maantieteellisesti kattava julkinen asiointipääteverkosto. Suomessa tämä ei ole lähtökohta. Välimatkaan perustuva julkisin varoin rakennettava asiakaspääteverkosto tulisi liian kalliiksi varsinkin haja-asutusalueilla. Syrjäseutujen varustaminen julkisilla päätteillä onkin siirtynyt yksityisten aktiivien, kolmannen sektorin ja projektien tehtäväksi. Asiakaspäätteiden perustaminen ja ylläpito riippuu kuntien halusta ja kyvystä toteuttaa tämä palvelu asukkailleen. Valtionhallinto ei näillä näkymin osallistu kustannuksiin ratkaisevan suurilla summilla.

PROJEKTIEIN NETTIKIOSKIT

Välitön mielikuva suomalaisia projektien synnyttämiä nettikioskeja ja nettikeskuksia tarkasteltaessa on se, että niitä tarvittiin silloisessa tilanteessa. Nettikioskeilla oli projekteissa välineellinen rooli: niiden kautta tarjottiin pääsy verkkoon, niissä koulutettiin asukkaita ja niiden avulla lanseerattiin sisältöprojekteja. Monissa hankkeissa rakennettiin paikallinen verkkosivusto tai intranet, jonka käyttöönottoa nettikioskienkin ajateltiin tukevan. Ne täydensivät tietoyhteiskuntainfrastruktuuria varsinkin haja-asutusalueilla, ja niiden ilmaisuus oli tärkeää varsinkin työttömien ja vähävaraisten kannalta.

Yhden päätteen nettikioskit eivät soveltuneet kovin hyvin koulutukseen. Toisaalta nettikeskukset, joissa oli useita päätteitä, olivat usein varsin rauhattomia omatoimista opiskelua varten. Asukkaille

tarjotulla koulutuksella tavoitettiin ihmisiä, jotka eivät aikaisemmin olleet käyttäneet tietokonetta lainkaan. Tätä kautta onnistuttiin jopa synnyttämään ihmisissä motivaatiota hankkia omatoimisesti laitteita ja internet-yhteyksiä koteihinsa.

Koulujen atk-luokat olisivat tärkeä lisä tietoyhteiskuntataitojen koulutuksessa, mutta ne eivät juurikaan ole alueen asukkaiden käytössä eikä niitä ole myöskään laskettu mukaan julkisten asiakaspääteiden kartoituslaskelmiin. Atk-luokkien käyttöä täytyy rajoittaa laitteiden ylläpidon ja toimivuuden takia. Koulujen tarpeet ovat etusijalla. Bellsmyrössä kouluissa järjestetään edelleenkin kursseja asukkaille. Luokat eivät kuitenkaan ole varsinaisia drive-in-paikkoja, joihin kuka tahansa voisi pistäytyä milloin tahansa.

Nettikioskiverkoston rakentamisella pyrittiin OSKUssa, Skotlannin PIAP-hankkeessa ja osin myös eKarjalan Nettipointti-hankkeessa siihen, että syrjäseuduilla ja kaukana kuntakeskuksistakin asuvat saattoivat käyttää niitä. Koska haja-asutusalueilta puuttuvat nykyään koulut, kaupat ja virastot, oli nettikioskien sijoittelu haastava tehtävä. Taajamissa ihmisten luonnolliset kulku- ja asiointireitit määrittävät nettikioskien luonnolliset paikat. Parhaita paikkoja olivat kunnan virastojen, kirjastojen ja nuorisotalojen ohella yhdistysten ja muiden paikallisten toimijoiden ylläpitämät tilat, kuten kylätalot, entiset koulut ja asukastalot. Hyvä ylläpitäjä nettipisteelle on yhdistys, jolla on muutakin toimintaa ja joka hyötyy nettipisteestä itsekin.

Oli tärkeää sitouttaa ylläpitäjä alusta lähtien. Jos nettikioskia ei kytkeä alueen muuhun toimintaan mitenkään, seuraa ongelmia siinä vaiheessa kun projekti päättyy. Ellei uutta rahoitus- ja ylläpitomallia luoda nopeasti, toiminta loppuu. Ylläpitäjät saattoivat satsata itsekin yhteiskäyttöiseen tietokoneeseen, mutta monet toivoivat apua tietoliikenneyhteyksien kustannusten kattamiseen. Ylläpitäjä ei myöskään voi aina olla kouluttaja ja opastaja. Projekteissa ja julkishallinnon asiakaspäätetiloissa tätä voi vaatia, mutta vapaaehtoistoiminnassa tulevat rajat nopeasti vastaan. Käytännössä nettikioskeilla saa lähes aina jonkinlaista kaveriapua. Suurin osa käyttäjistä ei kuitenkaan apua edes kaipaa.

Myös niin sanotuilla kylmillä pisteillä oli oma merkityksensä. Markettien tuulikaapeissa nettikioskeilla on paljon käyttäjiä, mutta

niiden ylläpito on haastavaa. Toisaalta OSKUn esimerkit yksittäisten ihmisten kodeissa sijaitsevista nettipisteistä ovat poikkeuksia, eivätkä ne eroa paljon tilastotutkimuksissa kuvatusta tilanteesta, jossa internetiä käytetään ”sukulaisen tai tuttavän luona”.

Nettikioskeja käytettiin ylivoimaisesti eniten ihmisten henkilökohtaiseen viestintään ja verkkosurffailuun. Projektia varten rakennettujen yhteisöllisten verkkosisältöjen käyttö on jäänyt vähäiseksi (niiden mahdollisesti sisältämää sähköpostipalvelua lukuun ottamatta) kaikissa raportin esimerkeissä, vaikka juuri niiden avulla on tavoiteltu projektisuunnitelmissa mainittua paikallisyhteisöllisyyttä ja yhteistoiminnallista henkeä. Kansalaisia ei voi velvoittaa käyttämään nettikioskeja jollain tietyllä tavalla.

Nettikioskien ilmaisuutta on pidetty järjestään hyvänä ellei suorastaan tärkeimpänä ominaisuutena. Kuitenkin projektien jälkeen on paikoin jouduttu asettamaan käyttömaksuja, sillä kioskien ylläpitäjien täytyy saada jostain tuloa, kun projektin tuki on loppunut. Vaihtoehtona on ollut kioskien lakkauttaminen. Projektin jälkeen OSKU-alueilla nettikioskitoiminta näyttää kaiken kaikkiaan jatkuvan parhaiten siellä, missä on saatu uudesta projektista jatkorahoitusta toiminnan kuluihin (lähinnä tietoliikennekustannuksiin) tai missä kunnat ovat ottaneet ainakin osan kuluista hoitaakseen. Skotlannissa enemmistö PIAP-pisteiden ylläpitäjistä oli vielä epävarma halustaan jatkaa ylläpitotyötä projektin tuen päätyttyä.

SAAVUTETTIINKO KOHDERYHMÄT?

Nettikioskien ja asiakaspääteiden ajatellaan palvelevan erityisesti sitä väestönosaa, joka ei kotona, koulussa, opiskelupaikassa tai työpaikoilla voi käyttää tietokonetta. Skotlannin PIAPissa nettikioskit hyödyttivät erityisesti työttömiä. Niitä käyttivät myös ne, joilla oli kotonaan huonot internet-yhteydet. OSKUn nettikioskien innokkaimpia käyttäjiä olivat lapset ja opiskelijat, iäkkäät olivat vähemmistönä. Muutenkin nettikioskeja ja asiakaspäätteitä käyttivät enimmäkseen ne, jotka jo osasivat käyttää tietokoneita ja internetiä. Iäkkäiden ihmisten ”houkutteleva” tietokoneen käyttäjiksi on edelleenkin



lääkkäät tarvitsevat muita enemmän harjoittelua tietokoneen ja internetin parissa. Koulutuksiin myös hakeudutaan – mikäli on motivaatiota. Toiselle paikkakunnalle ja jopa ulkomaille muuttaneet lapset ja lapsenlapset ovat monelle iäkkäälle riittävä syy opetella mm. sähköpostin käyttö. Kuva Nettimaunula-projektiin kuuluneelta senioreiden internetkursilta. (Kuva: Petri Kesonen.)

vaikeaa. Nettikioskien toivottiin madaltavan kynnystä uskaltautua tietokoneelle tuomalla ne lähelle ihmisten asuin- ja asointipaikkoja. Lääkkäät tarvitsevat usein paljon opastusta rauhallisessa ympäristössä, ja tätä nettikioskeissa ei aina voitu tarjota.

Monissa OSKU-projekteissa panostettiin voimakkaasti koululaisiin Ylä-Karjala-hankkeen esimerkin innoittamina. Asukastaloesi-merkeissä kohderyhmänä sitä vastoin on usein aikuisväestö, ja tiloja on rauhoitettu ohjaamalla nuoria muihin julkisiin nettipisteisiin. Keski-ikäisten ja sitä vanhemman väestöosan tarpeet on haluttu erityisesti turvata. Asukastalojen toimijat ovat näin itse määrittäneet kohderyhmänsä ja sen, kuinka se parhaiten tavoitetaan.

Nettikioskien ja asukastilojen aukioloajat usein aiheuttavat sen, että niiden käyttäjinä on lähinnä niin sanottua päiväväestöä, jolla useimmiten tarkoitetaan ”virka-aikaan” kotona olevia eläkeläisiä, työttömiä, työttömiä maahanmuuttajia, kotiaiteja ja opiskelijoita. Pääkaupunkiseudulla maahanmuuttajat ovat ahkeria julkisten asia-

kaspäätteiden ja nettikioskien käyttäjiä. Iltapäivisin koulusta päässeet nuoret kansoittivat nettipisteitä, mikä välillä häiritsi muita käyttäjiä. Työttömät eivät aina hyödyntäneet nettipisteitä siinä määrin kuin olisi ollut mahdollista. Tietoyhteiskuntataitojen lisäksi monelta puuttuu myös motivaatio hakeutua nettipisteisiin näitä taitoja opettelemaan.

Bellsmyren hanke osoitti, että tuomalla koneet ja internet-yhteydet kaikkien halukkaiden kotiin ilmaiseksi saavutetaan nopeasti varsin kattava infrastruktuuri. Lähes kaikki projektissa mukana olleet ovat pitäneet tietokoneet ja käyttävät niitä. Uudenlaista toimintakulttuuria ja käyttötapoja varmasti syntyy. Hankkeena Digital Communities oli kuitenkin niin kallis, ettei toimintatapa ole kopioitavissa eikä ehkä enää tarpeenkaan. Yksittäisenä esimerkkinä se näytti, että tietoteknologiainvaasiollakin voidaan poistaa nopeasti monia internetin käytön esteitä ja synnytetään motivaatiota hakea koulutusta.

Vastaavasti Maunulassa toteutettu kansaliskonehanke (ja osin myös eKylven vastaava hanke Etelä-Pohjanmaalla) osoitti, että pienillä resursseilla toteutettu koneiden kunnostus ja kierrätys on raskasta ja vaatii paljon työtä. Kotiin lainattavat tai myytävät koneet toimivat kuitenkin hyvin motivaation herättäjänä. Lopullinen tavoite tälle toiminnalle voisi olla, että kansalainen innostuu ja ostaa itselleen koneen internet-yhteyksineen.

VALTIO, KUNNAT, EU, YRITYKSET, KOLMAS SEKTORI, ASUKKAAT – KUKA MAKSAA?

Suomessa kuntien ja valtion välillä ei ole syntynyt yhteisymmärrystä siitä, kenelle asiakaspääteverkoston rakentaminen ja nettikioskien ylläpito oikeastaan kuuluu. Yritysten kanssa ei juuri ole saatu aikaiseksi toimivia yhteistyömalleja. On myös esitetty epäilyjä, onko edes realistista pyrkiä tuomaan julkisia asiakaspäätteitä syrjäisimmillekin seuduille. Välimatkat ovat paikoin pitkiä, ja harvaan asutuilla alueilla käyttäjiä on niin vähän, että verkoston rakentaminen tuntuu kyseenalaiselta menoerältä. Samoilla seuduilla on ongelmia myös tietoliikenneyhteyksien laadun kanssa, sillä teleyritykset eivät omalla kustannuksellaan ole valmiita tuomaan laajakaistayhteyksiä näille alueille.

Kylätalojen ja asukastupien varustaminen tietokoneilla jäänee edelleenkin asukkaiden omaehtoisen toiminnan, yksittäisten lahjoitusten ja sopimusten sekä projektinomaisten rahoitusmallien varaan. Alueellisten nettitupien ylläpito ei kuulu kuntien perustoimintaan jatkossakaan, vaikka monet kunnat ovatkin osoittaneet rahoitusta erilaisiin hankkeisiin. Ilman EU:n rahoitusta ja sen hankesalkkuun hyväksytyjä projekteja moniakaan tässä kuvattuja asukastupia ja nettikioskeja ei olisi olemassa. Nähtäväksi jää, kuinka nämä pienet kehityshankkeet rahoitetaan jatkossa, mikäli projektiraha loppuu ja varsinkin jos EU:n rahoitusmallit muuttuvat.

Kolmas sektori on viime vuosina ottanut monenlaisia tehtäviä ja palveluja hoitaakseen sekä kaupungeissa että maaseudulla. Nettikioskeja ylläpitävien yhdistysten tulee kokea, että nettikioskitoiminnasta saatu yhteinen hyöty ja sen toteuttamiseen vaadittava vaivannäkö ovat tasapainossa. Toiminta kuitenkin koettelee kolmannen sektorin toimijoiden resurssien rajoja. Kolmannen sektorin ylläpitämien nettipisteiden pullonkaulana on opastus ja koulutus. Koulutus on liian vaativaa työtä tehtäväksi ilman palkkaa, joten sitä varten tarvitaan rahoitusta, tyypillisesti juuri projekteista. Kolmannen sektorin työyhteisöt tarvitsevat usein tukea ja osaavaa johtamista. Kunnan tai projektin tarjoama pienikin apu tietokoneiden huollossa ja ylläpidossa olisi suuri etu.

Alueellisia tietoyhteiskuntahankkeita voi katsoa kuntien ja kaupunkien kilpailukyvyn näkökulmasta. Kuntien ja seutukuntien tulisi hakeutua yhteistyöhön paitsi keskenään niin myös yritysten kanssa. Kiristyvässä taloudellisessa tilanteessa kukaan ei pysty toimimaan yksin. Kehittämisen painopiste muuttuu: tietoyhteiskuntaa rakennettaessa tullaan tulevaisuudessa keskittymään teknologiaohjelmien sijaan verkkopalvelujen kehittämiseen. Kiristynyt kilpailu on pakottanut yritykset viime aikoina panostamaan lyhyen tähtäimen voitontavoitteluun, mutta palvelutarjonnan kehittäminen tarvitsisi pitkäjänteisyyttä ja verkostoitumista. Yritykset ja julkinen sektori tarvitsevat toisiaan yhä enemmän. Yhteistyön pelisääntöjä kuitenkin vielä haetaan.

ALUEELLINEN KEHITTÄMINEN

Monien projektien näkökulma on ongelmakeskeinen, jolloin paikan positiiviset voimavarat ja kehittämisajatukset jäävät helposti toiselle sijalle. Alueet nähdään syrjäytymissilmälasien läpi, jolloin alueen asukkaita tarkastellaan paikallisesta todellisuudestaan irrallaan olevana ”kohderyhmänä”. Nettikioskeja ei pitäisi perustaa siksi, että joku yksittäinen projekti saisi toiminnan kautta onnistumisia. Usein tietoyhteiskuntahankkeissa mainitut tavoitteet jäävät ilmaan, sillä niitä ei osata kytkeä ja kiinnittää alueen kokonaisvaltaiseen kehittämiseen. Toisaalta, jos tavoitteena on ”tietoyhteiskuntaprojektien kauneuskilpailun” voittaminen, voi tavoite jäädä asukkaiden kannalta yhden-tekeväksi. Ihmiset eivät välttämättä välitä siitä, onko heidän asuin-alueellaan mahdollisesti korkein internetin käyttötiheys maailmassa vai ei (joskus toki tämäkin voidaan valjastaa alueen yleistä itsetuntoa nostavaksi asiaksi). Projektihenkilökunnalle ja hankkeen asettajille tämänkaltaiset tavoitteet toki ovat tärkeitä.

Yksilön ja yhteisön roolien ymmärtäminen on ollut projekteissa vaikeaa. Kun alueellisia toimijoita ei ole mukana projektien suunnitteluvaiheessa, jäävät toteutuksesta puuttumaan sellaiset motiivoinnin ja jatkuvuuden kannalta tärkeät kytkennät paikallisiin kehittämishankkeisiin, joissa monet projektit olisivat voineet olla mukana paljon tehokkaamminkin. Nettikioskien funktiota ja tarkoitusta ei ehditty aina riittävästi pohtia muun projektitoiminnan ohessa. OSKUssa ei osattu ennakoida tietoliikenneyhteyksien laadun merkitystä nettikioskien toiminnassa, vaikka keskustelu laajakaistasta ja erityisesti sen saatavuuteen liittyvästä alueellisesta epätasa-arvosta kiihtyi Suomessa juuri OSKUn käynnistämisen aikoihin.

Useilla alueilla nettikioskit olivat tai ovat vain yksi julkinen asiakaspääte lisää. Olisiko nettikioskeja voitu hyödyntää enemmänkin sellaisissa koulutus- ja sisällöntuottohankkeissa, joiden avulla pyritiin edistämään paikallisia kehittämisprojekteja? Olisiko nettikioskeista ainakin osa voitu suunnata yhdistysten, aktivistien ja pienten epävirallisten kehittämisprojektien käyttöön? Näin paikoin tapahtuikin, varsinkin useita päätteitä sisältävissä asukastaloissa ja tietotuvissa. Kylätalot, nettikeskukset ja asukastilat voivat toimia – ja usein

toimivatkin – enemmän juuri asukkaiden toimitiloina kuin pelkkinä nettikioskikeskittyminä. Paikallislehden toimittaminen, kotisivujen tekeminen tai paikallisen kuvapankin rakentaminen tarvitsee tiloja, tekniikkaa ja yhteyksiä. Monissa asukastaloissa ja kylätaloissa tilat ja koneet on annettu paikallisten yhdistysten ja aktiivien käyttöön. Asukastaloissa on järjestetty muun muassa paikallisiin kotisivuprojekteihin liittyviä koulutustilaisuuksia. Hyvin varustettu ”paikalliskeskus” voisi aktiivisten ryhmien toimintamahdollisuuksia parantamalla hyödyttää koko alueen väestöä.

Nettikioskien ja kotitalouksiin tuotujen tietokoneiden avulla on raportin esimerkeissä pyritty nopeuttamaan tietoyhteiskuntakehitystä alueellisesti. Projektit ovat todennäköisesti kasvattaneet alueiden ”tietoyhteiskuntatietoutta” niin, että monet ovat motivoituneet hankkimaan tietokoneet ja yhteydet koteihinsa. OSKU-alueilla tämä kehitys on ollut muuta maata voimakkaampi vuosina 2001–2004. Nettikioskit voidaan nähdä myös asiakaspääteverkoston täydentäjinä ja siten kunnallisena palveluna. Toisaalta asukkaat – mikäli tarvittava toimintakulttuuri löytyy – voivat olla sitä mieltä, että nimenomaan itseohjattuna, ei-kunnallisena palveluna nettikioskit voivat palvella alueen kehittämistä monipuolisemmin ja innovatiivisemmin kuin projektin tai kunnan tiukassa ohjauksessa. Tätä toimintakulttuuria ei kuitenkaan usein löydy, ja niinpä kuntien rahoittava ja hallinnoiva rooli on edelleenkin ratkaiseva.

DIGITAALINEN SYRJÄYTYMISEN VÄHENEMINEN?

Monissa hankkeissa esimerkiksi työttömät ja maahanmuuttajat näyttivät hyötävän selvästi nettikioskeista. Haja-asutusalueiden asukkaiden tietoyhteiskuntainfrastruktuuri parani. Mutta iäkkäiden ”tietotekniikkavastaisuuteen”, joka johtuu lähinnä asenteista, peloista, tietämättömyydestä tai puhtaasta päätöksestä, projekteilla ei ollut suurta vaikutusta, tai jos oli, se jäi usein vain hetkelliseksi. Luottamusta omiin taitoihin ei synny, jos ei ole mahdollisuutta harjoitella koulutuksessa opittuja tietokoneen perustaitoja rauhallisessa paikas-

sa, mieluiten kotona. Oma motivaatio on ratkaiseva: kommunikointi kaukana asuvien läheisten kanssa sähköisesti saattaa olla riittävä porkkana monelle.

Usein digisyrjäytyneiden saavuttaminen onnistuu vain, jos tarjottujen internet-pisteiden yhteydessä on tarjolla pitkäaikaista koulutusta ja opastusta. Käytännössä tämä on mahdollista vain projektien aikana. Myös kirjastojen ja yhteispalvelupisteiden asiakaspäätteillä asiakkaita opastetaan, mikäli henkilökunta vain ehtii. Iäkkäiden ihmisten ongelmat ovat usein tietokoneista ja ohjelmista itsestään aiheutuvia, ja tähän toimintaympäristöön projektit eivät juurikaan voi tuoda helpotusta. Ikäihmisten atk-yhdistys Enter ry:n edustajan Irja Pitkäsen mukaan suurin apu iäkkäiden tietokonetaitojen parantamisessa olisi ihan uudenlaisen tietokoneen ja käyttöjärjestelmän suunnittelemisen ja käyttöönotto (Pitkänen, 2001). Tämä ei liene kuitenkaan kovin realistista.

Näyttäisi siltä, että Maunulassa kyettiin vaikuttamaan vaikeaan syrjäytymistekijään eli iäkkäiden motivaatioon käyttäen tietotekniikka. Tietotekniikkaa käyttämättömien yli 45-vuotiaiden lukumäärä putosi siellä OSKU-alueista suhteellisesti kaikkein eniten. Paikallisessa asukastilassa annettu yksilöllinen seniorikoulutus ja aikuisille rauhoitettu nettikeskus eivät varmasti olleet ainoita tekijöitä. Asenteisiin vaikuttamassa oli myös taloyhtiöiden laajakaistahanke, joka haastoi asukkaat konkreettisella tavalla ottamaan kantaa siihen, tarvitsivatko he internetiä vai ei. Halvan hinnan houkuttamana monet muuten tietotekniikkaa arastelevat ovat hankkineet laajakaistayhteyden kotiinsa. Ennen kaikkea projektin kytkeminen koko alueen kehittämiseksi ja paikalliseen keskusteluun ja viestintään on vaikuttanut siihen, että hankkeen tavoitteet ovat näyttäytyneet yksityisen ihmisen kokemusta laajempina. On kyse myös siitä, kuinka tärkeiksi paikalliset ihmiset kokevat uudet tietotekniset taidot paitsi itselleen niin myös koko alueelle. Kun kokonaiset yhteisöt muuttavat toimintatapojaan, voidaan puhua ”paikallisen kansalais-tietoyhteiskunnan synnystä”.

Projektien kovin ”syrjäytymiskeskeneinen” imago voi muodostua ongelmaksi. Keskivertokansalaisten sitoutuminen ja aktiivisuus on

kuitenkin ratkaisevaa minkä tahansa alueellisen hankkeen onnistumiselle. Monenlaisten ongelmien kanssa kamppailevia ihmisiä voidaan toki auttaa ja motivoida heille erityisesti suunnatuilla kehittämishankkeilla, mutta esimerkiksi projektin tuottamien uusien verkkopalvelujen käyttäjät muodostavat riittävän suuren ”kriittisen massan” vasta, kun keskiluokka muuttaa toimintatapojaan. Monin paikoin syrjäseuduilla infrastruktuurihankkeita ja erityistoimenpiteitä tarvitaan vielä jonkin aikaa, mutta toisaalta monilla taajama-alueilla alkaa olla tilanne, että kaikki halukkaat pääsevät käyttämään internetiä ilman projektejakin. Jatkossa verkosta löytyvien palvelujen ja sisältöjen merkitys kasvaa. Niiden kehittäminen on toisaalta osoittautunut myös kaikkien vaikeimmaksi tehtäväksi projekteille.

LAAJAKAISTAHANKKEIDEN VAIKUTUKSET

Johtopäätösten vetäminen laajakaistahankkeiden suhteen on hankalaa, koska tilanne laajakaistarintamalla muuttuu jatkuvasti. Laajakais-taliittymät yleistyvät kotitalouksissa huomattavasti vauhdikkaammin ja nopeudet kasvoivat nopeammin kuin laajakaistastrategiassa vuonna 2003 arvioitiin. Syynä tähän ovat laajakaistaliittymien hinnan aleneminen, vaihtoehtojen lisääntyminen ja yleinen internetin käytön lisääntyminen. Pilottihankkeilla on ollut osansa tässä kehityksessä. Kaapelivalmistaja Draka Finland teetti syksyllä 2004 asiantuntijaselvityksen, jossa haastateltiin lähinnä seutuverkkohankkeiden aktiiveja ja toimijoita. Vastaajien mukaan laajakaistaisten monipalveluverkkojen omatoiminen rakentaminen harvaan asutuilla seuduilla on käynnistänyt teleliiketoiminnan uuden murroksen. Selvityksen mukaan omatoimiset hankkeet ovat lähteneet liikkeelle kuntalaisten halusta kehittää omaa elinympäristöään haja-asustusalueilla. Laajakaistayhteydet ja monipalveluverkot nähdään välttämättömänä yhteiskunnan perusrakenteena.

Laajakaista samaistetaan helposti teknisyyteen ja ”ei-ruohonjuuritasoon”. On ihmisläheisempää kouluttaa kuin rakentaa kuituverkkoa. Joskus koulutus ja sisällöntuotto ja toisaalta tekninen infrastruktuurin rakentaminen – oli se sitten koneita tai kuituyhteyksiä – on

asetettu projektimaailmassa toistensa vastakohdiksi. Käytännössä monissa maaseudulle keskittyneissä tietoyhteiskuntahankkeissa on kuitenkin jouduttu painimaan runsaasti tietotekniikkaan ja tietoverkkoihin liittyvien asioiden kanssa. Maunulassa laajakaistahankkeen voi sanoa tukeneen kaikella tapaa Nettimaunula-projektin muita ”ruohonjuuritason” tavoitteita. Laajakaistahanke tarjosi asukkaille myös parhaan porkkanan: taloudellisen hyödyn.

OSKUn kokemusten mukaan nettikioskeja kannattaisi perustaa vain sellaisille alueille, jossa on kunnolliset tietoliikenneyhteydet. Usein sellaisissa nettikioskeissa, jotka perustettiin paikkaamaan tiettyjen alueiden ”tietoverkkopaisiota”, ei ollut käytössä juurikaan kotitalouksia parempia tietoliikenneyhteyksiä, jolloin niiden paikkaava rooli jäi vähäiseksi. Eli siellä, missä nettikioskeista olisi eniten hyötyä, on kaikkein huonoimmat mahdollisuudet käyttää niitä. Syrjäseutujen asukkaiden tavoite saada alueelleen laajakaistayhteydet hyödyttäisi myös nettikioskien toimintaa.

Internetin kotikäyttö lisääntyy, ja sitä myötä kasvaa kunnollisten tietoliikenneyhteyksien merkitys. Raportin laajakaistahankkeilla haettiin parannusta myös maantieteellisesti epätasa-arvoiseen tilanteeseen. Laajakaistan saatavuuteen liittyvän ongelman ratkaiseminen on vaatinut ja vaatii edelleenkin alueiden ihmisten ja yritysten omaa aktiivisuutta sekä kunta- ja maakuntatason investointeja. Laajakaista- ja kuituverkkoja rakennetaan yhä vahvasti projektien ja ohjelmien suojissa. Niiden rahoittamisessa EU:n rakennerahastokauden tavoiteohjelmien kautta ohjatulla rahoituksella on erityisen vahva rooli.

Kohtuullinen hinta osoittautui tärkeäksi motivaattoriksi kaikissa kuvatuissa hankkeissa. Laajakaistan sopiva hinta tuntuisi asettuvan noin 10–15 euron kuukausihintaan erityisesti tapauksissa, joissa ihmiset ovat hieman epävarmoja kaistan hankinnan hyödyistä. Kuuskaistan esimerkissä haetaan uusia standardeja laajakaistan määrittelmään, nopeuteen ja käyttömahdollisuuksiin. Kuuskaistassakin hinta pyrittiin pitämään tavallisen käyttäjän kannalta kohtuullisena, 40–50 eurossa. Myös hinnan kiinteys on tärkeä: Liikenne- ja viestintäministeriön internetiä käyttämättömiä tutkineen raportin mukaan varsinkin internetin kotikäyttöä vieroksuville kiinteähintainen kuu-

kausimaksu olisi konkreettinen hyöty ja ehkä laajakaistaliittymän hankintaan houkutteleva tekijä (LVM 27/2003). Internet-yhteyden hinnan alennukselle on edelleen tarvetta. Pirkanmaan tietoyhteiskuntatutkimuksessa 40 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että internetin käyttökustannukset olivat liian korkeita ja 10 prosenttia arvioi kustannusten edelleenkin olevan selvä este tietotekniikan käytölle (Inkinen & Kuru 2004). Liikenne- ja viestintäministeriölle tehdyn kyselytutkimuksen mukaan korkea hinta oli syksyllä 2004 lähes puolelle kotitalouksista jonkinasteinen syy sille, miksi laajakaistaa ei hankita (Tilastokeskus 2004).

Aivan viime aikoihin asti laajakaistan hinnat pysyttelivät suhteellisen korkeina. Kuluvana vuonna 2004 on kuitenkin alkanut näyttää siltä, että kilpailu vihdoinkin laskee hintoja ja myös lisää vaihtoehtoja. Operaattoreiden suunnanmuutoksen on tulkittu johtuvan paitsi omatoimimallien aiheuttamasta paineesta ja niiden saamasta julkisuudesta, myös siitä, että ihmiset irtisanovat ahkerasti lankapuhelinliittymiä. Vanhaa kupariverkkoa hyödyntävä ADSL-tekniikka on operaattoreiden kannalta järkevä markkinoitava, ja alentuneet hinnat ovatkin houkutelleet ihmisiä liittyjiksi. Toisaalta voi miettiä, onko ADSL:ään ankkuroituminen strategisesti järkevin tapa toteuttaa suomalaista tietoyhteiskuntaa. Monien alan asiantuntijoiden mielestä koko nykyinen laajakaistastrategia on asetettava kyseenalaiseksi. Sen sijaan nopean kuituverkon mahdollisuudet nähdään suurina. Kuituverkkoja ei Suomen joka talouteen kuitenkaan olla rakentamassa. Kuusikaista ja muutama muu hanke ovat toistaiseksi yksittäisiä esimerkkejä. Kalleinta eivät ole aktiivilaitteet ja tekniikka vaan kaapelin kaivaminen maahan. Suomessa kaivettavaa riittää aivan toisella tavalla kuin tiheään asutussa Japanissa tai Etelä-Koreassa.

Muuttaako laajakaista ihmisten toimintaa verkossa? Odotusarvo hankkeissa oli se, että kiinteän yhteyden myötä internetin käyttöaika kasvaa ja käyttötavat muuttuvat. Muuttuneesta käyttökulttuurista tehtiin syksyllä 2004 TNS Gallupin toteuttama kyselytutkimus, jonka mukaan laajakaistaliittymän hankkineiden talouksien jäsenten viikoittainen internetin käyttöaika nousee hankinnan myötä 3,5 tunnista lähes 8 tuntiin (HS 1.12.2004). Myös Nettimaunulan

esimerkki osoitti, että entiset ”pikapistäytyjät” siirtyivät käyttämään verkkoa monipuolisemmin laajakaistan myötä. Kieltarelaiset totesivat, että nälkä kasvaa syödessä. Liikenne- ja viestintäministeriön raportinkin mukaan internetin käyttötarpeet voidaan aluksi tyydyttää modeemilla, mutta hyvin pian laajakaistasta alkaa olla konkreettista hyötyä internetiä vähän käyttävällekin. (LVM 27/2003).

Valokuidun mahdollistamista palveluista ja käyttökulttuurista on vielä vähän kokemuksia. Kuuskaistan kyläverkon käyttäjät suurimaksi osaksi vielä odottelevat sitä laajaa palveluarsenaalia, jonka kuitu mahdollistaa. Paineet palveluiden ideoimiseen on kovat, mutta niiden toteuttaminen on vielä alkuvaiheessa. Kuuskaistan on jollain tavalla ratkaistava toistaiseksi vähäisen käyttäjäkunnan ja ansaintamahdollisuuksien yhtälö. Jää nähtäväksi, onnistutaanko Etelä-Pohjanmaalla luomaan esimerkki seuraavan sukupolven seutu- ja kyläverkosta.

Raportissa kuvattujen omatoimisten mallien toteuttaminen ei ole ollut helppoa. Haasteena oli niiden hallinnan, organisoinnin ja rahoitusmallien järjestäminen. Vastassa oli vahvoja vakiintuneita rakenteita ja perinteisesti monopoliasemassa toimineita paikallisia operaattoreita. Seutuverkot ry:n lausunnossa Liikenne- ja viestintäministeriölle todetaan, että ”verkkojen vapautuminen merkitsee tietysti myös sitä, että perinteisten operaattoreiden on muutettava toiminta- ja ansaintamalliaan”. Tämä on varmasti helpommin sanottu kuin tehty.

Laajakaistahankkeiden merkitys on siinä, että toteutettiin konkreettisia pilotteja esimerkeiksi muille, tiedotettiin kokemuksista avoimesti ja otettiin rohkeasti kantaa siihen, mikä on laajakaistan ”oikea” hinta. Joskus nopeastikin vanhenevat tekniset ratkaisut eivät olleet pääosassa, vaan tärkeintä oli poistaa internetin sujuvan käytön esteitä ja mahdollistaa uusien toimintakulttuurien syntyminen.

VALTIO JA KUNNAT, KANSALAINEN JA GLOBALISAATIO TIETOYHTEISKUNNAN NÄKÖKULMASTA

Useiden maiden hallitukset ovat asettaneet tavoitteeksi, että kaikilla maan kansalaisilla on mahdollisuus hankkia vähintään ADSL-tasoi-

set kiinteät internet-yhteydet muutaman vuoden sisällä. Suomessa internet-yhteyksistä yli 90 prosenttia tulisi olla laajakaistaisia vuoteen 2008 mennessä. Vaikka valtio on ministeriöidensä eri ohjelmien kautta ollut rahoittamassa vuosien varrella monia tietoyhteiskunta-hankkeita, se ei ole lähtenyt rahoittamaan laajakaistayhteyksiä joka talouteen. On oletettu, että internet-yhteystarjoajien välillä syntyy aitoa kilpailua, mikä laskee hintoja ja tuo lisää asiakkaita. Silloin operaattoreiden kannattaa laajentaa laajakaistaverkkoa tavoittamaan nekin ihmiset, jotka vielä asuvat laajakaistan tavoittamattomissa. Raportin esimerkit ovat kuitenkin osoitus siitä, että näin on käynyt vain osittain. Syrjäseutujen ihmiset odottavat edelleenkin, että joku vaivautuisi tuomaan verkon sinnekin. Käytännössä on jouduttu joko rakentamaan verkko itse tai on maksettu operaattoreille julkisista varoista, jotta ne rakentavat puuttuvat verkot, sillä asukkaat odottavat niitä kiihkeästi. Niinpä ministeriössä voidaan todeta, että ”alueellinen tasa-arvo on pysynyt hyvin laajakaistan viemisessä taajamien ulkopuolelle” (ITviikko 27.1.2005).

Mikä on alueiden, valtion ja – jos mennään vielä pitemmälle – globalisaation merkitys siinä, kuinka kansallista tietoyhteiskuntaa rakennetaan? Marja Häyrinen-Alestalo ja Antti Pelkonen ovat pohjineet kansalaisten asemaa ja globalisaation vaikutuksia suomalaisessa teknologiapolitiikassa. Vuosituhannen vaihteessa toteutetussa sisäasiainministeriön Osallisuushankkeessa korostettiin vielä alueellisuutta, jonka kautta osallistuvan demokratian ajateltiin löytävän luontevat väylänsä. Mutta samanaikaisesti monien Euroopan ja suomalaisten teknologiapolitiikan päätöksentekijöiden mukaan huipputeknologialla ei ole juurikaan alueellista ulottuvuutta ja sen kehittäminen noudattaa globalisoituvan talouden logiikkaa ja markkinaperusteista tuloksenjakopolitiikkaa. Tietoteollisuus näyttää keskittyvän vahvasti muutamiin keskuksiin haja-asutusalueiden jäädessä yhä enemmän syrjään. Häyrinen ja Pelkonen mainitsevat, että tästä näkökulmasta valtion harjoittama taloudellinen tasa-arvopolitiikka ja tulonsiirrot keskustuista periferiaan eivät voi globalisaation nykyisessä vaiheessa enää onnistua. Myös EU:n tähän asti tasoituseriaatteinen tukirahoitusmalli saattaa muuttua. EU:ssa on kehitteillä unionin ICT-in-

vestointien ohjaamiseen tarkoitettu Stima-malli, jota noudattamalla tukirahoja saatetaan jatkossa suunnata vain EU:n kokonaiskilpailukyvyyn kannalta merkittävälle alueelle, ja silloin Suomi syrjäisenä ja harvaanasuttuna jää helposti ICT-tukirahojen ulkopuolelle. Milanon yliopistossa toimivan tutkijan Roberta Capellon mukaan haja-asutusalueilla tietoverkoille ei löydy niin paljon riittävää tai riittävän innovatiivista käyttöä, että näitä alueita pitäisi erityisesti tukea. Kilpailukyvyyn kannalta tietotekniikan leviäminen ei hänen mukaansa välttämättä tasoita eroja alueiden välillä (*Kuntalehti* 17/2004). Tämä ”raaka” tulkinta haastaa Suomen syrjäseutujen kehittäjät pohtimaan tulevaisuutta herkällä mielellä. Uusia keinoja tarvitaan.

Kysymys kuuluu edelleenkin: kuka rakentaa ja kustantaa tietoverkot alueille, joilla asuu hyvin vähän ihmisiä? Kainuulaisista vajaat 20 prosenttia ei voi edelleenkaan (syksyllä 2004) saada kotiinsa ADSL-yhteyttä. Lähes koko sen ajan, jonka OSKU-hanke on toiminut Kainuussa, ovat alueen toimijat eli valtakunnallinen operaattori, paikallinen puhelinyhdistys, muut yritykset sekä kuntien ja maakunnan edustajat istuneet yhteisen pöydän ääressä pohtimassa asiaa. Kainuulaiset haluavat laajakaistan käyttöönsä: noin 75 prosenttia Kainuun liiton laajakaistakyselyyn vastanneista asukkaista katsoi tarvitsevansa laajakaistayhteyksiä heti. Mutta jos edellä mainittu teknologiapoliittinen ajattelu vaikuttaa myös laajakaistateknologian levittämiseen, voivat kainuulaiset lakata odottamasta apua ylhäältä eli valtiolta. Kainuulaiset voivat päästä kohtuullisella aikataululla osalliseksi nopeista yhteyksistä esimerkiksi toimimalla eKarjalan tyyliin maakuntatasolla, hakemalla yhteistyökumppanit ja rahoituksen itse ja maksamalla sitten operaattorille siitä, että se tuo laajakaistan syrjäkylille. Myös vanhojen NMT-matkapuhelintaajuuksien hyödyntäminen on noussut esiin keskusteluissa aivan viime aikoina. EU-raha todennäköisesti helpottaa näidenkin hankkeiden toteutumista – onneksi rahaa vielä on.

Kuuskaistan esimerkki saa pohtimaan, mikä lopulta on suomalaisen tietoyhteiskuntastrategian ja sitä kautta laajakaistastrategian tavoite ja tarkoitus. Ajatellaanko strategisesti vuosikymmenien päähän vai riittääkö se, että kupariverkot riittävät vielä ”moneksi vuodeksi eteenpäin”? Ja miten laajakaistasta yleensä pitäisi puhua? Ahdistavatko laajakaistaa

joka mökkiin ajavat aktivistit kansalaisia hypetyksellään? Ministeri Leena Luhtanen haluaa suojella tavallista kansalaista teknohörhöiltä: ”Haluan painokkaasti sanoutua irti kaikenlaisesta hypen nostatuksesta laajakaistan ympärille. Kukaan ei saa tuntea syyllisyyttä, vaikka ei halua kuullakaan laajakaistasta” (*ITviikko* 13.1.2004). On vaikea sanoa, mihin ministerin havainnot laajakaistaa tarvitsemattomien syyllisyydentunteista perustuvat. Tärkein syy olla hankkimatta laajakaistaa kun on yksinkertainen ”en tarvitse”. Näin totesi 75 prosenttia niistä, jotka eivät olleet hankkimassa laajakaistaa (Tilastokeskus 2004). Tämän raportin esimerkeissä syyllisyyden tunteita ovat kokeneet lähinnä ne tietoyhteiskuntaprojektien vetäjät, jotka eivät ole voineetkaan tarjota projektialueen asukkaille mahdollisuutta edulliseen laajakaistaan. Tuuttamista ei ole tarvinnut harrastaa. Onkin ehkä niin, että tavallisten kansalaisten sijaan juuri viranomaiset (ja suuret teleyritykset) ovat kokeneet laajakaistapuheet ahdistaviksi, sillä ne sisältävät vaatimuksia aktiivisemmasta – ja kieltämättä riskialttiista – politiikasta.

Toisaalla taas uhkaa ”kuitufundamentalismi”. Liikenne- ja viestintäministeriön ylijohtaja Harri Pursianen toteaa kolumnissaan *Tietoviikko*-lehdessä 30.9.2004, että ”kuitu-uskoa ei pidä ottaa valtionuskonnoksi. Kyllä yritykset tuovat kuidunkin koteihin, sitten kun sitä tarvitaan.” Hänen mukaansa on väärää politiikkaa tuoda valokuitu joka kotiin – ainakaan valtion kustannuksella.

ADSL-tasaisen laajakaistan hinnanmuodostuksen ja leviämisen tarina viimeisen viiden vuoden aikana on kuitenkin kertonut kaikesta muusta kuin terveestä kilpailusta ja varsinkaan suurten teleyritysten halusta ottaa riskejä. Pioneerityö on jäänyt Kuuskaistan ja Nettimaunulan tapaisille yksittäisille toimijoille, samoin kuin ministeriöiden peräämien uusien palveluiden ideoiminen, testaus ja toteutus yhteistyökumppaneiden kanssa. Jatkuva pilotointi ja uudisraivaajatyö on kuitenkin raskasta. Yhteisiä toimintamalleja haetaan koko ajan paikallisten toimijoiden, teleyritysten ja julkishallinnon välille, jotta pattitilanteista ja piloteista päästäisiin eteenpäin. Tulisiko sittenkin hakea kansallista ratkaisua ja valtion selkeää väliintuloa?

Valtion laajakaistastrategian tavoiteosassa mainitaan tavoitteena, että Suomi olisi Euroopan eturivin maa nopeiden tietoliikenneyh-

teyksien käytössä ja saatavuudessa. Mutta jos valtio ei suoranaisesti laita hankkeisiin rahaa ja siten edistä verkon levittämistä koko maahan, tätä ei tapahdu – ei ainakaan siinä ajassa kuin on ajateltu. Vaikka Suomi World Economic Forumin tutkimuksen mukaan oli vuonna 2002 maailman kehittynein tietoyhteiskunta, tieto- ja viestintäteknologian käytössä Suomi oli vasta sijalla 17, edellään kaikki muut Pohjoismaat sekä muun muassa Etelä-Korea ja Slovenia. Harvaanasuttu ja syrjäinen Suomi on vaarassa jäädä tietoyhteiskunta-kehityksessä keskikastiin (vrt. Inkinen 2002). Myös Sitran Suomi uuteen nousuun -raportin mukaan Suomi on uuden teknologian innovatiivisessa hyödyntämisessä ja soveltamisessa maailman keskitasoa, ei huippua. ”Menestyksen huumaa on Suomessa seurannut neuvottomuus ja suoranaisten pysähtyneisyys” (Hautamäki & Lemola 2004). Kun mittarina on tieteellis-tekninen osaaminen yksilötasolla, TEK:n Teknologiabaronetrin mukaan Suomi sijoittuu vuonna 2004 vertailumaiden kärkeen. Ongelmana on kuitenkin tekniikan hyödyntäminen ja tiedon jalostuminen (Stähle 2004). On tuotu esiin, että vaikka laitelevinneys Suomessa onkin maailmanlaajuisesti vertaillen korkea, tietoverkkojen käyttö on yksipuolista. Monipuolisen hyödyntämisen kulttuuri ei pääse kehittymään, kun tietoverkon käyttö rajoittuu työtehtäviin ja verkkopankkiin, jonka käyttäjiksi kansa on enemmän tai vähemmän pakotettu.

Palvelutarjonnan kehittämisessä on vaadittu yhteistyötä julkisen ja yksityissektorin välillä. Elisan tutkimusjohtaja Pertti Hölttä pohdiskelee kolumnissaan joulukuussa 2003, että Suomen kaltaisessa pienessä maassa luulisi mittavienkin yhteistyöhankkeiden käynnistäminen eri toimijoiden välillä onnistuvan helpommin kuin muissa maissa. Hänen mielestään markkinavoimien puristuksessaakin (Elisalla) tulisi olla tahtoa ja riskinottoa lähteä kokeilemaan yhdessä uutta. ”Luonnollisesti riskien jakaminen edellyttää myös julkisen tahon osallistumista talkoisiin”, hän toteaa. Tällainen julkinen taho voisi olla hänen mukaansa esimerkiksi Tekes. Tärkeää olisi joka tapauksessa kehittää yhdessä uutta teknologiaa mutta panostaa jatkossa teknologian innovatiiviseen hyödyntämiseen ja soveltamiseen. Teleyritysten riskinottoa ja halua investoida palveluiden tuotekehitykseen

voi viime vuosien kokemuksen perusteella pohtia. Pääministeri Vanhanen jopa väitti *ITviikko*-lehdessä 3.2.2005, että operaattorit todellisuudessa karttavat tuotekehitysvastuutaan. Hän toivoi kuluttajien alkavan vaatia uusia palvelumuotoja operaattoreilta. Halvoilla puheluhinnoillaan itsensä melkein hengiltä kilpailleet teleyritykset ovatkin tiukan paikan edessä.

Ministeriössä ei yhdytä monien asiantuntijalausuntojen melko kärjekkäisiin kommentteihin laajakaistastrategian toteutuskeinoista. Se että monet arvostelijoista ovat tekniikan alan akateemikkoja tai teknologiayritysten edustajia, ei paranna asiaa. Arvostelijat on helppo leimata teknokraateiksi ja kuitu-uskovaisiksi. Järjen ja kohtuuden ääni kuuluu valtionhallinnosta: ”Nopeat viestintäyhteydet ovat yhteiskunnalle toki tärkeitä, ja julkisella vallalla on monta tapaa edistää niitä. Hallituksen laajakaistastrategiaan kuuluu 50 toimenpidettä. Ne on pantava topakasti toimeen, ja tarvittaessa niitä on terästettävä, mutta ei tekniikkaa tuputtaen ja ihmisten puolesta päättäen. Vanhat keinot riittävät, kun niitä terävästi käytetään. Verkon rahoittajaksi valtion ei pidä ruvetä” (ylivohtaja Harri Pursiainen *Tietoviikko*-lehdessä 30.9.2004). On myös väläytetty, että on joka tapauksessa turha panostaa enää maanpäällisiin piuhoihin ja kuituihin perustuviin ratkaisuihin, kun tulevaisuus saattaakin olla langaton (mikä ratkaisisi katvealueidenkin ongelmat kätevästi). Huippunopeita langattomia internet-yhteyksiä saadaan kuitenkin odottaa pitkään.

On vaikea hahmottaa, mikä lopulta on tavoite, ja toisaalta, mikä on meille parhaaksi. Jos halutaan olla ”tietoyhteiskunnan huippumaa”, tulisi käyttökulttuuria ja innovatiivisten palvelukonseptien syntymistä tukea voimakkaasti. Tämä edellyttää, että hyvät tietoliikenneyhteydet ja palvelut tuodaan kaikkien käyttöön. Mutta jos tarkoituksena on suojella kansalaisia kehityksen liialliselta vauhdilta ja teknisiltä ylilyönneiltä, nykyinen politiikka toimii varsin hyvin. Käytännössä ne, jotka osaavat, hankkivat uudet välineet ja yhteydet riippumatta valtion toimenpiteistä – ja toiset eivät hanki. Tällöin on vaarana se, että digikuilu vain kasvaa.

Lopuksi

Tietoyhteiskunta-asiat ovat vähitellen sulautumassa rakenteellisesti niin julkishallinnon toimintaan kuin kansalaisten arkeenkin. Kuntaliiton hankekartalla ja Tietoyhteiskunta.fi:n projektipankissa ei enää juuri näe OSKUn tapaisia uusia suuria, kokonaisvaltaisia hankkeita. Painopiste näyttää siirtyneen pieniin erityisryhmille suunnattuihin koulutusprojekteihin, sisältö- ja verkkopalveluhankkeisiin sekä erilaisten alueellisten yhteistyömuotojen ja verkostoitumismahdollisuuksien hakemiseen IT-projektikentällä. Monessa hankkeessa on tavoitteena liiketoiminnan kehittäminen, mikä onkin järkevää jatkuvuuden kannalta.

Asiakaspääätteiden ja nettikioskien merkitys muuttuu sitä mukaa kun internetin kotikäyttö lisääntyy. Esteettömillä nettikahviloilla, senioreiden aktiivituloilla atk-tukihenkilöineen ja maahanmuuttajien motivoimishankkeilla näyttää vielä olevan tilausta ja tarvetta. Hankkeiden tulee kuitenkin vastata ennen kaikkea paikallisiin kehittämisen- ja palvelutarpeisiin, jolloin pääosassa ei ole itse teknologia tai projekti vaan tietotekniikan innovatiivinen soveltaminen sekä palvelun käytössä ja laadussa saatu hyöty.

Tietoyhteiskuntaohjelman johtajan mukaan tietoyhteiskunnan hypetysaika on ohi ja ”realismi” tullut tilalle. Hänen mukaansa nyt tulisi keskittyä ennen kaikkea kansalaisen näkökulman kehittämiseen. (*IT-viikko* 18.11.2004). Kehittämisen painopiste muuttuu, sillä tietoverkkojen ja teknologian arkipäiväistytyä ja kansalaisten taitojen lisääntytyä koulutettavia ja mukaan vedettäviä ”ummikkoja” on yhä vähemmän. Kansalaisista tulee tietokunnassakin kohderyhmien sijaan aktiivitoimijoita ja palveluiden kuluttajia. Myös laajakaista hankkeet ovat jo ehkä

tehneet sen, mikä niiden tulikin tehdä. Markkinat ovat liikahtaneet. Pian ehkä ollaan tilanteessa, jossa käytännöllisesti katsoen kaikilla halukkailla on käytössään jonkin tasoinen kiinteä laajakaistayhteys. Aktiivisilla kansalaisilla, kunta- ja seutukuntatason toimijoilla sekä hullunrohkeilla omatoimihankkeilla on edelleen tärkeä merkitys tässä kehityksessä.

Tällä hetkellä suurin osa suomalaisista toimii jo aktiivisesti verkossa, mutta käyttötapojen vakiintumista ja innovaatioiden syntymistä estävät vielä sekä puutteelliset tietoliikenneyhteydet että vaatimaton palveluntarjonta. Ikä sekä tulo- ja koulutustaso vaikuttavat vielä pitkään siihen, kuinka verkot otetaan haltuun. Mutta tämän raportin keskipisteessä ollut tietoyhteiskuntainfrastruktuurin alueellisten erojen poistaminen voisi käydä nopeastikin – jos niin halutaan. Sillä vaikka Pihtiputaan mummo ei välttämättä tarvitse nettiä nyt eikä elinaikanaan, Kiettareen aktiivieläkeläiset sitä selvästikin jo tarvitsivat.

Silta Kiettareeseen rakennettiin 1958. Laajakaista tuli keväällä 2004.



Tiivistykset

OSA 1

- Tietoyhteiskuntahankkeiden onnistuminen riippuu siitä, kuinka paljon niiden suunnittelussa ja toteutuksessa on ollut mukana alueen toimijoita ja asukkaita. Sisällöllisesti ne tulisi kytkeä paikallisiin kehityskulkuihin.
- Yhtä mallia noudattavat tai yhtä ratkaisua hakevat hankkeet eivät voi menestyä. Paikalliset olosuhteet aiheuttavat aina yllätyksiä ja muutoksia suunnitelmiin.
- Iäkkäiden ”vetäminen” tietoyhteiskuntaan on ollut vaikeaa kaikissa hankkeissa. Ratkaisevaa on henkilön oma henkilökohtainen tarve ja motivaatio, jonka synnyttäminen on projektien suurin haaste.
- Asiakaspäätteet ja nettikioskit eivät sellaisenaan ratkaise sähköisten palvelujen saatavuuteen tai tietoyhteiskuntataitoihin liittyviä kysymyksiä: ne toimivat lähinnä paikallisen tietoverkkoinfrastruktuurin täydentäjinä.
- Pitkäaikaisen tuen ja opastuksen puute on julkisten asiakaspäätteiden ja nettikioskien suurin kompastuskivi silloin, kun niiden kautta yritetään tavoittaa niin sanottuja digisyrjäytyneitä.
- Asiakaspäätteitä ja nettikioskeja ei projektien ulkopuolella juuri käytetä tietotekniikkataitojen opiskeluun.
- Kirjastoista on tullut luontevimpia julkisten nettipisteiden sijoituspaikkoja ja koko kansan tietotupia, mutta niiden resursointi on usein tähän tehtävään yhä liian pieni.

- Yhteispalvelupisteet eivät ole aina profiloituneet asiointipisteiksi. Ne – kuten myös Kelan toimipisteet – voisivat kuitenkin vähentää kirjastojen paineita tässä suhteessa.
- Julkisten asiointipisteiden ja nettikioskien paikoin varsin vanha konekanta ei ole ongelma niin kauan, kun ajatellaan, että asioinnissa ei käytetä edistyneempiä ja monimuotoisempia palveluja. Muussa tapauksessa edessä on useiden tuhansien koneiden uusiminen.
- Muissa kuin julkisissa palvelupisteissä sijaitsevat nettikioskit täydentävät tehokkaasti asiakaspääteverkostoa erityisesti haja-asutusseudulla, jossa asiointipaikat keskittyvät kuntakeskuksiin.
- Nettikioskiverkoston ylläpito on yksittäisen projektin tai kunnan vetämänä kallista ja työlästä. Ylläpidon hajauttaminen itsenäisille ylläpitäjille tulee halvemmaksi.
- Yhteistyömalleja julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin välillä tulisi edelleen hakea. Kolmas sektori eli yhdistykset ja kyläseurat ovat usein halukkaita ylläpitämään nettipisteitä, sillä ne saavat siitä hyötyä omaan toimintaansa. Ne tarvitsevat kuitenkin teknistä tukea sekä apua tietoliikennekustannusten kattamisessa.
- Muiden kuin julkisten tahojen ylläpitämien nettikioskien ilmaisuus ei ole itseisarvo. Pienet käyttömaksut voivat olla perusteltuja.
- Hyvät tietoliikenneyhteydet ovat tärkeitä myös nettikioskien toiminnalle. Tässäkin suhteessa juuri syrjäseudut ovat epätasaroisessa asemassa muuhun maahan nähden.
- Tietoyhteiskuntahankkeilla on saatu aikaan alueellisia tilastohyppäyksiä erityisesti tietokoneiden ja internet-yhteyksien hankintamäärissä.
- Äärimmäiset toimenpiteet kuten laitteiden ja yhteyksien lahjoittaminen joka talouteen herättävät tehokkaasti ihmisten motivaation hakea koulutusta ja opetella internetin käyttöä, mutta tämä malli vaatii pitkän jälkihoidon opastuksen ja IT-tuen muodossa. Bellsmyren malli ei ole kalleutensa vuoksi kopioitavissa sellaisenaan.
- Ihmisiä tulisi kannustaa hankkimaan kotiinsa koneet ja yhteydet, sillä vain sitä kautta syntyy pysyvää uutta toimintakulttuuria.

OSA 2

- Suomessa on meneillään murroskausi, jossa suuret teleyritykset, pienet paikalliset operaattorit ja palveluja kehittävät yritykset hakevat uusia ansaitsemis- ja yhteistyömalleja.
- Laajakaistaprojektien esimerkeillä oli hinnanmuodostuksen mielikuvaan vaikuttavaa merkitystä.
- Omatoimiset laajakaistahankkeet vaativat yksittäisten ihmisten aktiivisuutta ja talkootyötä, erityisesti taloyhtiömallissa. Siksi ne eivät aina käy malliksi kaikille.
- Alueelliset laajakaistahankkeet ovat syntyneet todellisista alueellisista tarpeista. Hankkeissa ei ole ”tuputettu” laajakaistaa kenellekään vaan tarjottu mahdollisuus niille, jotka sitä haluavat.
- Olisi syytä keskustella enemmän laajakaistan palvelutasosta ja kuunnella ”riittävän tason” määrittelyssä erityisesti niitä kansalaisia, jotka katsovat tarvitsevansa laajakaistaa.
- Ihmiset, jotka ovat tottuneet työpaikoillaan nopeisiin yhteyksiin, vaativat sitä usein myös kotikäytössä. Internet-yhteys hankitaan usein vasta kun laajakaistayhteys on saatavilla.
- Laajakaistan nopeuden ja alhaisen hinnan ohella tärkeää tai jopa tärkeämpää on kiinteä kuukausikustannus.
- Laajakaistahankkeisiin eivät ole tulleet mukaan vain nuoret miehet, vaan käyttäjinä on ollut monenikäisiä ja -taustaisia ihmisiä. Laajakaistahankkeille oli sosiaalinen tilaus.
- Laajakaistan hankinta vaikuttaa internetin käyttötapoihin ja -aikaan selvästi.
- Erityisesti haja-asutusalueilla laajakaistan käyttö liittyy elinkeinon ja arkiisiin asioiden hoitoon. Laajakaista voidaan nähdä usein peruspalveluna – jopa tärkeämpänä kuin television näkyvyys, sillä internetin sujuva käyttö liittyy usein työhön ja opiskeluun.
- Valokuituhankkeet tarvitsevat laajetukseen suurempaa palveluarsenaalia. Tämä vaatii kuitenkin enemmän resursseja kuin yksittäisillä projektipuurtajilla usein on käytössään.
- Erilaisia langattomia ratkaisuja (wlan, hot spotit, laajakaistaviritetyt NMT-taajuudet) kehitellään kaikkialla, mutta niiden käyttösovellukset ovat vielä alkuvaiheessaan.

-
- Sekä monet tietoyhteiskuntahankkeet että erityisesti laajakaista- ja valokuituhankkeet ovat olleet varsin riippuvaisia EU:n kautta saadusta rahoituksesta. Haja-asutusalueilla seutu- ja kyläverkkoja on käytännössä rakennettu julkisilla varoilla, sillä teleyritysten halu ottaa riskejä on ollut pieni.
 - Valtion rooli on sekä ohjaava (strategioiden toimenpideohjelmat, LVM:n valvonta) että vetäytyvä (annetaan markkinoiden hoitaa, tuetaan teknologiariippumatonta ratkaisua). Tämä on aiheuttanut käytännössä sen, että alueilla, joilla markkinat eivät toimi, yksittäiset projektit ja seutukunnat ovat rakentaneet laajakaistaverkkoja parhaaksi katsomallaan tavalla ilman valtion tukea ja yhtenäisiä käytäntöjä.

LÄHTEET

Kirjallisuus ja julkaisut

- Aluekehittämissstrategia 2003–2013. Opetusministeriö 2002. www.minedu.fi/julkaisut/pdf/opmaluestrategia.pdf
- Asiakaspäätteet julkishallinnossa. JHS-suositus 157. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA 17.12.2004
- Cronberg, T.: ”Pohjois-Karjala tietoyhteiskuntaan: Alueelliset toimijaverkot ja syrjäytymättömyyden rakentuminen”. Artikkelijulkaisussa *Tietoyhteiskunta seisakkeella. Teknologia, strategiat ja paikalliset tulokset* (Eriksson, P., Vehviläinen, M., toim) SoPhi 1999.
- Digitaalinen televisio, laajakaistayhteydet ja tietoturva. Tilastaselvitys marraskuu 2004. Tilastokeskus 2004.
- eKYLVE-kierrätyksen toimintakertomus. Seinäjärven kyläyhdistys ry. 2003. www.ekylve.fi/docs/kitoke02.doc
- Hautamäki, A., Lemola, T.: Suomi uuteen nousuun : Innovaatiot ja osaaminen huipputasolle. Sitran raportteja 39. 2004. www.sitra.fi/Julkaisut/Raportti39.pdf
- Heikkilä, M., Rintala, T., Airio, I., Kainulainen, S.: Hyvinvointi ja tulevaisuus maalla ja kaupungissa – tutkimusraportti. Stakesin julkaisuja, 2002. Julkaisutiedote: www.stakes.fi/tiedotteet/2002/53.htm
- Häyrinen-Alestalo, M., Pelkonen, A.: ”Teknologiapolitiikan näkymättömät kansalaiset”. Artikkelijulkaisussa *Innovaatiopolitiikka – Kenen hyväksi, keiden ehdolla?* Lemola, T., Honkanen, P. (toim.) Gaudeamus 2004.
- Häyrinen-Alestalo, M., Pelkonen, A., Snell, K.: New Technologies Challenging Old Structures of Governance. Discussion Paper, STAGE (Science, Technology and Governance in Europe), 2004.
- Inkinen, T.: Kansalaiset ja tietoyhteiskunnan sosiaaliset vaikutukset. Pirkanmaan tietoyhteiskuntatutkimus 2004. Tietoyhteiskuntainstituutin raportteja 2/2004.
- Inkinen, T.: ”Tietoyhteiskunnan alueellisuus: Strategioita, uskomuksia ja faktoja”. Artikkelijulkaisussa *Tietoyhteiskunta. Myytit ja todellisuus*. Kasvio, A., Inkinen, T., Liikala, H (toim.). Tampereen yliopistopaino Oy 2005.
- Inkinen, T.: Tietoyhteiskuntaobservatorio. Yhteiskuntatieteellisen tietoyhteiskuntatutkimuksen kehittäminen Suomessa. Tietoyhteiskuntainstituutin raportteja 3/2002.
- Internet suomalaisten arjessa. Kansallisen multimediaohjelman Kuluttajatutkimukset-hanke. Digitaalisen median raportti 3/99. Tekes 1999.
- Julkkiset asiakaspäätteet Suomessa. Maksuttomien julkisten asiakaspäätteiden tila ja tarve Suomessa vuonna 2004. Asiakaspäätetyöryhmän selvitys hallituksen tietoyhteiskuntaohjelman ministeriryhmälle 15.12.2004.
- Julkkiset työasemat Suomessa v.2002. Kuntaliiton lausunto 11.10.2002.
- Julkkishallinnon verkkopalvelut. Syksy 2003. Sisäministeriö. Taloustutkimus 2003.
- Kansallinen laajakaistastrategia. Ehdotus. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 50/2003.
- Kansallinen laajakaistastrategia, väliraportti. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 71/2004.

-
- Karinen, R., Virtanen, P., Pekkala, H.: Oskun oppivuodet. Oppivat seutukunnat -hankkeen arvioinnin loppuraportti.
- Kojo, M., Hokkanen, P., Kauppinen, I.: ”Haasteena teknologioiden hyväksyttävyyttä”. Artikkelit kirjassa *Innovaatiopolitiikka – Kenen hyväksi, keiden ehdolla?* Lemola, T., Honkanen, P. (toim.). Gaudeamus 2004.
- Kurki, H.: ”Kommunikaatio alueen kehittämisen voimavarana”. Artikkelit julkaisussa Tietoyhteiskunnan osallistuva kansalainen. Bäcklund, P., (toim.). Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia 2003.
- Käyttäjät verkossa. Kunnat ja laajakaistaiset liityntäyhteydet. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 10/2003.
- Laajakaistapalvelujen käyttötarpeet: Internetiä käyttämättömät lähikuvassa. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 27/2003.
- Laajakaistapalvelut käyttäjän näkökulmasta 2004. Vuonna 2002 toteutetun tutkimuksen päivitys. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 37/2004.
- Laajakaistatekniikoiden kehitys 1995–2010. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 53/2004.
- Metsäkangas verkossa -projekti. Loppuraportti 1/2004. Projektiryhmän loppuraportti. www.lahti.fi/metsakangas/loppuraportti.doc
- Muistio asiakaspääte työryhmän työskentelystä. Opetusministeriö 30.7.2002.
- Mäenpää, P.: ”Nettimaunulan paikallisverkon arviointitutkimus”. Artikkelit julkaisussa Tietoyhteiskunnan osallistuva kansalainen. Bäcklund, P., (toim.). Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia 2003.
- Naumanen, M.: Teknologiabarometri kansalaisten asennoitumisesta ja kansakunnan suhtautumisesta tietoon perustuvaan yhteiskuntaan. TEK 2004.
- Nurmela, J., Sirkkiä, T.: Kuilusta tasamaalle. Raportti asukkaiden tieto- ja viestintätekniiikan käytön muutoksista OSKU-alueilla vuodesta 2001 vuoteen 2004. Haastattelu- ja tutkimuspalvelut. Tilastokeskus 2004.
- Nurmela, J., Parjo, P., Ylitalo, M.: Suuri muutto tietoyhteiskuntaan. Tieto- ja viestintätekniiikan käytön yleistymisen vuosina 1996–2002. Tilastokeskus 2002.
- Oksa, J., Tuuva, S., Uotinen, J.: ”Kansalaisuus sosiaalisen innovaation lähteenä”. Artikkelit kirjassa *Innovaatiopolitiikka – Kenen hyväksi, keiden ehdolla?* Lemola, T., Honkanen, P. (toim.). Gaudeamus 2004.
- Pakarinen, M.: Monikulttuurisuus ja tietoyhteiskunta. Sitran raportteja 36. Edita 2003.
- Pitkänen, I.: ”Miten ja kuka luotsaa ikäihmiset tietoyhteiskuntaan?” Artikkelit julkaisussa Euroopan elektroninen vallankumous ja Suomen uho. Paasilinna, R. (toim.). Arvopaperi 2001.
- Pursiainen, H.: ”Suomalainen tietoyhteiskunta”. Artikkelit julkaisussa Euroopan elektroninen vallankumous ja Suomen uho. Paasilinna, R. (toim.). Arvopaperi 2001.
- Rantanen, H. Paikallisyhteisöt internetissä. Sitran raportteja 44. Edita 2004.
- Riukulehto, T.: Verkottamisen ja verkottumisen peruseriaatteet ja tavoitteet. Suomen seutuverkot ry. 2003. www.seutuverkot.net/30uut/zzMuu/Arkisto/kirja_FIN.pdf
- Saarijärvi, M.: Asiakaspäätteillä julkisiin verkkopalveluihin. Asiakaspäätteet ja kansalaisten verkkoasiointi -hankkeen loppuraportti. JUNA-julkaisuja 6/2001. Edita 2002.

-
- Savolainen, V.-A., Himanen, P.: Kohtaamisyhteiskunta. Edita 1995.
- Savolainen, R.: ”Internet tietoyhteiskunnan mediamaisemassa”. Artikkelijulkaisussa Tieto ja tietoyhteiskunta. Vuorensyrjä, M., Savolainen, R. toim. Gaudeamus 2000.
- Seutuverkkojen käyttäjätutkimus 2004. Taloustutkimus 2004.
- Staffans, A.: Vaikuttavat asukkaat. Vuorovaikutus ja paikallinen tieto kaupunkisuunnittelun haasteena. Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja A 29. Teknillinen korkeakoulu 2004.
- Suomen aluekehittämisstrategia 2013. Sisäministeriön julkaisu 10/2003.
- Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta. Raportti hallitukselle 20.6.2001. Edita 2001.
- Tietoyhteiskuntaohjelma. Hallituksen politiikkaohjelmat, 2004.
- Tietoyhteiskuntaohjelman ministeriryhmän kokouksen muistio 9.1.2005.
- Tura, T., Isosuo, T.: Metsäkangas verkossa -projektin loppuarviointi. Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia (2003). www.lahti.fi/metsakangas/loppuarviointi.doc
- Valtioneuvoston periaatepäätös kansallisesta laajakaistastrategiasta 2004. www.mintc.fi/oliver/upl615-Periaatepaatos.pdf

Artikkelit ja uutiset (lehdet ja verkkolehdet):

- Heinolan kirkonkylä nousuun rahalla. Artikkelijulkaisussa *Etelä-Suomen Sanomissa* 7.1.2005.
- Hölttä, P.: ”Innovaatiopaineita?” Kolumni Elisan verkkosivuilla 13.12.2003. www.elisa.fi/ir/index.cfm?t=5&o=5515.00&did=10893 (vrt. kolumni ”Arvoinnovaatiolle olisi kysyntää” Tietoyhteiskunta.fi-sivuilla 31.1.2005 www.tietoyhteiskunta.fi/=uutiset/162738)
- Kahila, P.: ”Muuttuva toimintaympäristö palvelujen kehittämisen haasteena”. Artikkelijulkaisussa *Maaseudun uusi aika* -lehdessä 2/2002. www.mua.fi/mua2_2002/paakirj.htm
- ”Kainuun laajakaistayhteyksissä vielä puutteita”. Verkkotie Oy. Uutinen Tietoyhteiskunta.fi-sivulla 6.11.2004. www.tietoyhteiskunta.fi/=uutiset/159824
- Kansallinen laajakaistastrategia. Suomen internetyhdistys ISOC-Finlandin lausunto Liikenne- ja viestintäministeriölle valtakunnallisesta laajakaistastrategiasta. www.isoc.fi/toiminta/lausunto_lvm020104
- Kari, H.: Laajakaistaverkot: avain tulevaisuuden palveluihin. Esitys Pohjois-Karjalan laajakaistapäivillä 8.10.2004. www.tcs.hut.fi/~hhk/pdf/PohjoisKarjala_20041008_Laajakaistapalvelut.pdf
- ”Kylätalosta kohtauspaikka Hiukkajoen kyläläisille”. Artikkelijulkaisussa *Puruvesi*-lehdessä 3.6.2004.
- ”Laajakaista jo 95 prosentin ulottuvilla”. Uutinen Digitoday-verkkolehdestä 28.1.2005. http://www.digitoday.fi/showPage.php?page_id=11&news_id=40085
- ”Laajakaistaa alle markkinahinnan”. Uutinen *Kauppalehti Extrassa* 11.11.2002.
- ”Laajakaistaa joka tupaan vai kuituverkkoa”. Uutinen *Kuntalehdessä* 17/2004.
- ”Laajakaista kaksinkertaistaa internetin käyttötunnit”. Uutinen *Helsingin Sanomissa* 1.12.2004.
- ”Laajakaistaa Kokemäelle”. Uutinen *Sydän-Satakunta*-lehdessä 15.11.2004.
- ”Laajakaistaa seitsemällä eurolla kuussa”. Uutinen *Helsingin Sanomissa* 24.9.2002.

-
- ”Laajakaistayhteyksien nopeuksiin tavoitellaan kasvua”. (Leena Luhtasen lausunto.) Utinen Laajakaistainfo.fi-sivuilla 17.12.2004. www.laajakaistainfo.fi/ajankohtaista/raportti071204.php
- Malmsten, J.: ”Maaseutu mediassa”. Artikkel *Maaseudun uusi aika* -lehdessä 1/2004.
www.mua.fi/mua_1_2004/malmsten.htm
- ”Maunulan Infopaja Metsäpurontielle”. Utinen *Maunulan Sanomat* -lehdessä 3/1999.
- Meier, A.: ”Estonia’s Tiger Leap to Technology??” Artikkel *United Nations Development Programme* -sivustolla. www.sdn.undp.org/it4dev/stories/estonia.html
- ”Operaattorit lietsovat lisää kaistakilpailua”. Utinen *Tietoviikko*-lehdessä 27.3.2003.
- Pursiainen, H.: ”Kuitufundalismista ei ole valtionuskonnoksi”. Kolumni *Tietoviikko*-lehdessä 30.9.2004. http://www.tietoviikko.fi/doc.ot?f_id=624637
- Pyy, I.: ”Seudulliset pääomat ja aluekehityksen suunnat”. Artikkel *Maaseudun uusi aika* -lehdessä 2/2002. www.mua.fi/mua2_2002/pyy.htm
- Sasi, K.: Liikenne- ja viestintäministeri Kimmo Sasin puhe Viestintäfoorumissa Helsingissä 20.11.2002. www.kimmosasi.net/viestintafoorum.htm
- Seutuverkot käynnistivät teleliiketoiminnan uuden murroksen. Lehdistötiedote, Draka Finland Oy. 11.11.2004. <http://www.pressi.com/fi/julkaisu/92736.html>
- Stähle, P.: Alueellisen innovaatiotoiminnan tila, merkitys ja kehityshaasteet Suomessa. Tulevaisuusvaliokunnan teknologian arviointeja 13.8/2002.
www.eduskunta.fi/fakta/julkaisut/ekj8_2002.pdf
- Stähle, P.: ”IT-menestyksen huippumaa?” Kolumni *ITviikko*-lehdessä 18.3.2004.
www.itviikko.fi/KOLUMNI/default.asp?juttuID=818
- Stähle: ”Kestääkö Suomen kilpailukyky?” Kolumni *ITviikko*-lehdessä 20.3.2003.
www.stahle.fi/material/1.doc
- Syryjäkylän sanomat* nrot 4/2003 ja 5/2003 sekä 2/2004.
- ”Taloyhtiöiden yhteinen adsl on halpa”. Artikkel *Helsingin Sanomien* Kuluttaja-sivuilla 18.3.2003.
- ”Taloyhtiöliittymän saa edullisimmin itse hankkimalla”. *ITviikko* 20.2.2003.
- ”Tasa-arvoa laajakaistalla”. Katriina Harjuhahto-Madetojan haastattelu *Tekniikka ja talous* -lehdessä 11.12.2003 www.tekniikkatalous.fi/doc.ot?f_id=530287
- ”Tehdään kerralla kunnan verkko”. Professori Hannu H. Karin haastattelu. Sanomalehti *Karjalainen* 16.10.2004. kansalaistalo.jns.fi/tietoyhteiskunta/kunnanverkko.htm
- ”Tietoyhteiskuntaan on tullut aimo annos realismia”. Katriina Harjuhahto-Madetojan haastattelu. *ITviikko* 18.11.2004.
- ”Tietoteknologia ei tasoita alueiden eroja”. Norjan Uddevalla-symposiumissa pidetyn esityksen ”Regional Economic Impact of ICTs Development: Efficiency vs. Cohesion Scenarios” uutisointi. *Kuntalehti* numero 17/2004.
- ”Vanhanen arvostelee voimakkaasti operaattoreita”. Utinen *ITviikko*-lehdessä 3.2.2005.

Vatilo, M.: ”Kolmekymmentä vuotta lähiöiden kehittämistä”. Artikkelit *Asu ja Rakennus* -lehdessä 6/2004.

”Viestintäministeriö ajaa laajakaistaa syrjäseuduille”. Uutinen *Helsingin sanomissa* 26.1.2005.

Viherä, M.-L.: ”Päivän tekninen muotiasana on laajakaista, joko kiinteänä tai mobiilina. Mihin ihmeeseen tarvitsemme megan yhteyksiä?” Kolumni Tietoyhteiskunta.fi-sivustolla. www.tietoyhteiskunta.fi/=uutiset/160109

Skotlanti

Bellsmyre. Community Issue 1 May 2002 (Ensimmäinen tiedote hankkeesta asukkailla): www.bellsmyre.com/bellsmyre/documents/newsmay.pdf.

Bellsmyre Community portal: www.bellsmyre.com

Bellsmyren asukaskyselyn vapaamuotoiset vastaukset:

www.bellsmyre.com/bellsmyre/DisplayArticle.asp?ID=2971

Consumers’ use of Internet Oftel residential survey – Q9 May 2002, 24 July 2002
www.ofcom.org.uk/static/archive/oftel/publications/research/2002/q9int_r0702.htm

Cosla Connections, Issue 6 November. www.cosla.gov.uk/attachments/connections/connections6.pdf

Digital Communities Final Report. Loppuraportti.

www.scotland.gov.uk/library5/finance/dcfir-00.asp

Digital Connectivity. Leader indicator 6A – Cost and coverage of broadband. Tilastotietoa vuodelta 2002. <http://www.scotland.gov.uk/library5/government/sss03-08.asp>

Digital Inclusion -ohjelma.

www.scotland.gov.uk/library3/enterprise/dics-00.asp

Digital Inclusion -hankkeen esittely.

www.scotland.gov.uk/Topics/Government/Open-scotland/17820/10759

Evaluation of the Public Internet Access Point Initiative. www.scotland.gov.uk/library5/finance/epiapi-00.asp

Huntley, J., McKerrell, N, Asghar, S.: Universal Service, the Internet and the Access Deficit, 2004.

www.law.ed.ac.uk/ahrb/script-ed/issue2/broadband.asp

Ohjeita PIAP-pisteen ylläpitäjille:

www.scotland.gov.uk/Topics/Government/Open-scotland/17820/PIAP%20Guidelines

“On-line to the brave new world”. Artikkelit [Bellsmyre.com](http://www.bellsmyre.com)-portaalissa 2002. (lawers.west-dunbarton.gov.uk/bellsmyre/DisplayArticle.asp?ID=1104)

West Dunbartonshire Digital Inclusion Strategy Development (projektipäällikkö Bob McDonald) www.wdcweb.info/digitalinclusion/Home.asp

Muita verkkolähteitä ja sivustoja:

Haavisto, L.: esitys sääätölatolla tietoyhteiskuntaneuvoston kokouksessa elokuussa 2004. www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/tietoyhteiskuntaneuvosto/fi_FI/kokousmateriaali/_files/11042717720005240/default/esitykset_neuvosto_250804.pdf

Internet World Stats, June 2004 www.internetworldstats.com/eu/uk.htm

Invil: www.mogaha.go.kr/warp/webapp/english/board/notice/view?id=312800

Kantola, R.: Riittääkö laajakaistastrategia nostamaan Suomen johtavaksi laajakais-tamaaksi? Esitys 4.3.2004. www.tct.hut.fi/u/kantola/kalvot/TT-tietoteollisuusvaliokunta-04-03-2004-2.pdf

Kaustisen seutukunnan valokuituhanke: tesuji.kase.fi/kase/projekti/proj87a.htm

Kirjakaapeli: www.lib.hel.fi/page.asp?_item_id=2873

Kirjakaapelin historiikki: kirjakaapeli.lib.hel.fi/nettihaastattelu/artikkeli/

Kirjastotilastoja: tilastot.kirjastot.fi/

Laajakaistainfo.fi: www.laajakaistainfo.fi

Maunulan kotisivut: www.maunula.net

Mediapajan käyttäjäkysely 2002. www.kaupunginosat.net/maunula/maunulanet/mediapaja1.pdf

Nettikahvila Vuoltsu: <http://www.info.tampere.fi/nettikahvila/>

Nettimaunulan laajakaistahankkeen käyttäjäkyselyt:

Ensimmäinen (2002): www.kaupunginosat.net/maunula/kehittaminen/yhteenveto_kysely.pdf

Toinen (2003): www.kaupunginosat.net/maunula/kehittaminen/laajakaistakysely2.pdf

Osuuskunta Nicemedia: www.nicemedia.fi

OSKU-posti-verkkolehdet: <http://www.oskut.fi/oskutnet/verkkolehti/>

”Parhaat tietotekniset neroleimaukset ovat vasta tulossa”. Arto Karilan radiohaastattelu Nettiradio Mikaelissa. [www.yle.fi/mikaeli/arkisto/tutkimus/karila/Selvityksiä ja tutkimuksia kuntien verkkopalveluista.](http://www.yle.fi/mikaeli/arkisto/tutkimus/karila/Selvityksiä_ja_tutkimuksia_kuntien_verkkopalveluista)

www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;355;394;39063

Skotlannin Web Access -karttapalvelu:

www.scotland.gov.uk/digitalscotland/webaccess/

S-Systems-lomamökkien esittely- ja varaussivut (Kiettare): www.s-systems.net/

Suomen seutuverkot: www.seutuverkot.net

Taloyhtiöopas: www.tieke.fi/taloyhtio-opas. Tieke ry. (2003, 2004)

Tietoyhteiskunta.fi

Tietoyhteiskuntaohjelma.fi

Tietoyhteiskuntaohjelma. Parhaiden käytäntöjen esittely: http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/parhaatkaytannot/tietoliikenne_ja_digitv/fi_FI/1103551432109/

Turun kaupungin asiakaspäätteet: www.turku.fi/tietoyhteiskunta/asiakaspaatteet/index.html.

Verkko-osuuskuntia: www.seutuverkot.net/40lin/

Wienin kaupungin julkisten asiakaspäätteiden hakupalvelu:

Öffentlicher Internetzugang in Wien: www.wien.gv.at/ma14/pia/index.htm#P0

Projektit ja hankkeet

eKylve (Etelä-Pohjanmaan elektroninen kyläverkosto): www.ekylve.fi/

Invil-hanke (Etelä-Korea): www.invil.org/english/

Helsingin asukastaloverkostoyhdistys ry: www.asukastalot.hai.fi/

Kumppanuustalo Horisontti (Horisontti Team ry.): www.horisontti.net/

Kontupiste: www.kontu.la

Kuuskaista (Verkko-osuuskunta Kuuskaista): www.kuuskaista.com

MEBBi – Turunmaan saariston kansalaisverkko: www.mebb.net

Metsäkangas verkossa -projekti: www.lahti.fi/metsakangas/

Nettimaunula-projekti: www.kaupunginosat.net/maunula/kehittaminen/osku_etusivu.html

Oppiva Pohjois-Karjala -projekti: www.oppivat.pkky.fi

OSKU-hanke: www.sitra.fi/Alasivusto/index.asp?DirID=536 ja www.oskut.fi/oskutnet/suomi.html (vanhat projektisivut)

Tietoa Tupiin -hanke: www.plappi.fi/kunnat/sodankyla/projektit/teknologiatie-totekniikka/tietoa_tupiin_hanke/

Tietomaakunta eKarjala: www.ekarjala.fi

Liite 1

Raportissa käytettyjä termejä ja lyhenteitä

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) Asymmetrinen digitaalinen tilaajajohto, joka mahdollistaa nopean datayhteyden normaalin tilaajajohdon kupariparilla.

Alueverkko Alueverkko on kuntien sisäiset taajamat ja kaupunginosat (paikkakeskukset ja keskittimet) yhdistävä siirtoverkko. Alueverkot on toteutettu yleensä valokaapeilla ja radiolinkeillä, kuten runkoverkkokin.

Digi-tv Digitaalinen televisio. Perustuu nykyisin DVB-standardiin: DVB-T (maanpäällinen), DVB-C (kaapeli), DVB-S (satelliitti).

DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) Puhelinkeskuksessa oleva usean digitaalisen tilaajajohdon yhteinen päätelaite, DSL-keskitin.

GE Gigabit Ethernet Sen kantavia ajatuksia ovat yksinkertaisuus ja edullisuus. Niihin on haluttu päästä säilyttämällä mahdollisimman paljon alkuperäisestä 802.3-standardista ja kopioimalla muualta ne osat, joilla mahdollistetaan liikennöinti 1 000 Mbit/s -nopeuksilla (Standardi 802.3z). Nopeutta on mahdollista kasvattaa vielä tästäkin, minkä vuoksi GE on nopeasti valtaamassa alaa ATM-tekniikalta.

GPRS (General Packet Radio Service) Datayhteys, jonka avulla esimerkiksi matkapuhelimella pääsee internetiin.

ICT (Information and Communication Technology) Yleisnimitys ja lyhenne tieto- ja viestintätekniikasta, joskus suomeksi myös TVT.

Internet Maailmanlaajuinen (kaikille avoin) tietokoneiden välinen verkko. Verkossa siirretään dataa TCP/IP -yhteykäytäntöjä käyttäen.

ISDN (Integrated Services Digital Network) ISDN-modeemi hyödyntää digitaalisia puhelinlinjoja, joilla päästään tavallista modeemia nopeampiin siirtonopeuksiin (noin 128 kb/s).

ISP (Internet Service Provider) Internet-palveluita tarjoava organisaatio.

IT Lyhenne informaatioteknologiasta. Käytetään usein, kun puhutaan yleisesti tietotekniikkaan ja internetiin liittyvästä asiakokonaisuudesta.

kbit/s Tietoliikenneopeuden yksikkö. Tuhat bittia sekunnissa, kbps.

Kyläverkko Varsinainen access-verkko, jonka avulla tehdään yhteydet loppukäyttäjille. Access-verkon kautta tullaan verkon nimen mukaisesti sisään ja päästään hyödyntämään yhteyksiä ja käyttämään palveluja.

Laajakaista Laajakaista käsitetään yleensä tiedonsiirtoyhteydeksi, joka mahdollistaa tietoverkoissa olevan aineiston ja palvelujen käytön vaivattomasti. Tällä hetkellä mm. Euroopan unionissa, OECD:ssä ja Kansain-

välisessä televiestintäliitossa ITU:ssa yleisen näkemyksen mukaan laajakaistan miniminopeus on kiinteissä yhteyksissä **256 kbit/s**. Toisaalta on olemassa myös sellaisia laajakaistarakaisuja, joissa käyttäjältä verkkoon päin kulkevan liikenteen nopeus on edellä mainittua hitaampi (esim. satelliitti-GPRS-kombinaatio).

Englanninkielisenä terminä käytetään Narrowband (kapeakaista) alle 2 Mbit/s -tasoisista yhteyksistä puhuttaessa. Yli 2 Mbit/s yhteyksistä käytetään nimeä Wideband tai Broadband, jotka molemmat voidaan suomentaa laajakaistaksi.

Tässä raportissa laajakaista-käsitteellä viitataan vähintään 256mbit/s -nopeuksiin yhteyksiin.

Liityntäverkko Liityntäverkko on tilaajan ja alueverkon välinen yhteys. Tilaajajohdon keskipituus on 2,3 km, 98 % alle 6 km.

Lähiverkko (Local Area Network), langaton lähiverkko (Wireless Local Area Network). Lähiverkko (LAN) on yrityksen tai muun yhteisön yhdessä paikassa tietokoneiden väliseen tiedonsiirtoon käyttämän verkon nimitys.

Langaton lähiverkko (WLAN) on radiotaajuuksien hyödyntämiseen perustuva alueellinen nopea tiedonsiirtoyhteys.

Mbit/s Tietoliikenteen nopeusyksikkö. Miljoona bittiä sekunnissa, Mbps.

MHP (Multimedia Home Platform) Suomeen valittu kansainvälinen digi-tv:n vuorovaikutteisten palveluiden standardi.

Modeemi Modeemin avulla muodostetaan internet-yhteys puhelinlinjan välityksellä. Tyypillisesti nykyään käytössä olevat modeemit pystyvät vastaanottamaan tietoa internet-palveluntarjoajalta 56 kbit/s nopeudella. Yhteyttä laskutetaan kuten puhelinyhteyttä, yhteysajan perusteella. Modeemi-käsite on nykyisin laajentunut käsittämään muitakin sovitimia (ISDN-modeemi, kaapelimodeemi, xDSL-modeemit jne.).

Monipalveluverkko (Triple-Play). Nopea multicast-lähetyksiin kykenevä tietoverkko, joka mahdollistaa laadukkaan DVD-tasoisien videokuvan, datan ja äänen siirron tietoverkossa loppukäyttäjälle asti.

NMT (Nordic Mobile Telephone) Jo 1980-luvulla käyttöön otettu yhteispohjoismainen puhelinverkko, alun perin langattomia yhteyksiä ja puheensiirota varten kehitetty järjestelmä.

Open Access ”Vapaa pääsy”. Tällä tarkoitetaan sellaista verkkoa, johon eri palveluntarjoajilla on samanlaiset mahdollisuudet tulla tarjoamaan palvelujaan. Tällöin asiakasta ei sidota vain sen operaattorin palveluihin, jolta hän on yhteyden hankkinut, ja toisaalta eri operaattorit voivat samoin edellytyksin käyttää verkkoa omien asiakkaidensa tietovertojen siirtämiseen. Avoin verkko synnyttää todellista kilpailua verkkoon ja tällöin asiakkaalle tarjoutuu mahdollisuus itse vapaasti päättää käyttämistään palveluista.

PC Personal Computer. Peruskäyttöä varten suunniteltu tietokone.

Runkoverkko Runkoverkko on kaupungeja ja kuntia yhdistävä siirtoverkko. Runkoverkko on toteutettu valokaapeilla ja radiolinkeillä, riippuen mm. kapasiteettitarpeesta ja paikallisista olosuhteista. Laajakais- tainen runkoverkko ei siis edellytä valokaapelia alueilla, joilla kapasiteet- titarpeet ovat esimerkiksi asukasmääristä johtuen pienet.

Seutuverkko Seutuverkoilla tarkoitetaan seutukuntien hallinnoimia ja ylläpitämiä verkkoja, joiden hankinta- tai rakennuskustannuksiin seutukunnat ja/tai niiden kunnat ovat osallistuneet. Seutuverkkojen omis- tajina voi olla joko operaattori tai itse seutukunta tai kunnat yhdessä. Seutuverkko kattaa seutukunnan alueen verkko-infrastruktuurin. Tähän kokonaisuuteen sisältyvät sekä alueen runkoverkko että sitä täydentävät mahdolliset kyläverkot.

SDSL (Single pair high bit rate Digital Subscriber Line) Sym- metrinen digitaalinen tilaajohto.

VoIP (Voice over internet protocol) IP-pohjainen puheen siirtotapa, kulkee tietoverkossa.

WLAN, wlan (Wireless Local Area Network) Langaton lähiverkko. Jotta sitä voi hyödyntää, tietokoneessa täytyy olla wlan-verkkokortti.

Lähteet: Keski-Pohjanmaan maakuntastrategia 2004, Liikenne- ja viestintäministeriö (53/2004), Seutuverkot ry (Riukulehto, T. 2003), Digita Oy.

Liite 2

Nettimaunulan laajakaistahankkeen käyttäjäkyselyiden vapaamuotoiset vastaukset (2002).

- Töissäni on hyvät mahdollisuudet käyttää nettiä päivittäin: kotona käytän lähinnä sähköpostia, ja käyn tietyillä nettisivuilla, kylläkin usein. Mainio- ta on, että koneen voi pitää auki pitkiäkin aikoja, jolloin nettiin pääsee välittömästi tarpeen tullen! (mies, yli 30, kaksin)
- Ohjelmistopäivitysten, ajureiden yms. hakeminen netitse mahdollista liit- tymän nopeuden ansiosta. Nettiradioiden kuuntelu myöskin 'mahdollis- tunut'. (mies, yli 30, kaksin)
- Työpaikalla käyttö keskittyy asioiden hoitamiseen, nyt on mahdollista myös netin viihdekäyttö. Jatkossa teen töitä enemmän myös kotoa. (mies, yli 30, yksin)
- Lyhytelokuvien katselu on nyt mielekästä, kiitos nopean yhteyden. Net- tipelejä voi pelata kustannuksista välittämättä. Nelivuotias poikani voi

-
- vapaasti käyttää lasten sivustoja... Pokedexia, Bionicle, dinosauruksia jne. (mies, yli 30, pienet lapset)
- Käytän samoja palveluja kuin työpaikalla nyt myös kotona. (mies, yli 50, yksin)
 - Käytän paljon enemmän sähköpostia (mies, yli 70)
 - Minulla on aiempaa enemmän mahdollisuuksia hakea/tarkistaa tietoja internetistä. Kykenen hoitamaan arkipäivän asioita (mm. laskujen maksut, lainojen uusinnat tms.) helpommin. (nainen, alle 30, yksin)
 - Käytän nettiä enemmän tiedon hakuun, sähköposteja tulee lähetettyä useammin, pelien pelailua ym. surffailua myös entistä enemmän. (nainen, alle 30, kaksin)
 - Kynnys tarkistaa asioita netin kautta on pienempi kuin modeemin kanssa säätäessä. (mies, alle 30, kaksin)
 - Pankkiasiodien hoito, erilaiset palvelut (mm. aikataulut, kuukausikirjojen peruutukset...) uutistenluku, lehtien luku, erilaisten tietojen etsintä jne. (nainen, alle 30, kaksin)
 - Mulla oli jo vuoden ajan ADSL, joten käyttötavat olivat jo ehtineet muuttua sen mukaan. Varsinainen juttu oli täysin ylivoimainen hinta. Nopeuskin lisääntyi!! (mies, yli 50, kaksin)
 - Perheen 4-vuotias surffaa Lego-sivuilla. Itse voin jättää sähköpostin käsittelyn kesken ja hoitaa kodin akuutteja kriisejä puhelinlaskun kasvamatta – ei stressipisteitä. Hoidan opiskeluun liittyvät asiat sujuvasti ja nopeasti kotoa käsin. (nainen, alle 30, pienet)
 - Uutisten seuraamista, ulkomaisten (saksa, englantia, ranska) lehtien lukua, pankkipalvelua, ulkomaisten radiokanavien kuuntelua, yleensä tiedon etsintää, koska sivut avautuvat nopeasti (nainen, yli 50, yksin)
 - Luen nettisivuja pidempään, haen entistä enemmän tietoa netistä. (nainen, yli 40, yksin)
 - Videopätkien katselua, ohjelmien imurointia. (mies, yli 30, kaksin)
 - Lataan 700 megatavun paketteja, mitä en tehnyt ennen. (mies, yli 30, pienet lapset)
 - Sähköpostin käyttö on lisääntynyt huomattavasti, koska yhteys on kotona. Netti toimii yhtenä yhteydenpitovälinenä puhelimen rinnalla. Televisio on jäänyt syrjään lähes kokonaan. Päivitettyt uutiset seuraan netin kautta. (nainen, alle 30, yksin)
 - Tähän asti minulla ei ole ollut ongelmia nopeuden suhteen. Käytän nettiä useimmiten viikonloppuisin ja myöhään illalla. Kohtalaista hidastelua olen havainnut arkisin alkuillasta. Mikäli käyttäjiä on tulossa lisää, niin toivon kuitenkin, että kaistaa lisättäisiin vastaavassa suhteessa. Nykyiselle käyttäjämäärälle käytössä oleva kaista riittää mielestäni hyvin. (nainen, alle 30, yksin)
 - Selkein muutos on sähköpostin luvussa. Olen yliopiston opiskelija ja noudin sähköpostin Outlookilla yliopiston koneelta omalleni hitaan modee-

milinjän välityksellä ja katkaisin sitten linjan. Kirjoitettuani viestit, avasin linjan uudelleen. Yhteydessä oli kuitenkin usein häiriöitä ja katkeilua ja välillä jouduin kokeilemaan monta kertaa, ennen kuin sain linja auki. Nykyään käytän nettipohjaista Webmail-ohjelmaa sähköpostini lukuun ja siinä yhteys on yliopiston palvelimelle koko session ajan auki. Tämä on huomattavasti lisännyt netissäoloaikaani. Lisäsi käytän nettiä aiempaa useammin tiedonhakuun, kun ennen tein sen yliopistolla. Modeemiyhteydessä nettisivut latautuivat liian hitaasti mielekkääseen surffailuun. Lisäksi kiinteä yhteys on tehnyt mahdolliseksi erilaisten tiedostojen lataamisen netistä, vieläpä kohtuullisessa ajassa. (nainen, alle 30, yksin)

- Suunnilleen samat asiat teen kuin ennen, nopeammin vain. Lyhytelokuva harrastus on nyt mielekkäämpää, kun huonon elokuvan lataaminen ei enää harmita. (mies, yli 30, pienet lapset)
- Katson kotisähköpostini useammin kuin ennen. Käytän enemmän haku- palveluja kuin ennen (siis tyyppiä ”tietosanakirjan puuttuessa, katsotaan netistä”. Noin vuoden sisällä käyttö (perheessä) lisääntyy radikaalisti, kun toinen perheenjäsen (nyt 6 v.) saavuttaa luku- ja kirjoitustaidon. (nainen, yli 40, pienet lapset)
- Haen enemmän virallisdokumentteja ym. tekstitiedostoja (tieteellisiä julkaisuja) netistä käytän internetiä estottomammin myös päiväsaikaan (nainen, alle 30, pienet lapset)
- Ennen käytin nettiä ainoastaan asioiden hoitamiseen (sähköpostit, tiedon hankinta), nyt tulee surffailtua huvikseenkin ja etsittyä tietoja asioista ja palveluista ensisijaisesti netistä (nainen, alle 30, kaksin)
- Edelleen tulee huvikseen katsottua erilaisia sattumalta eteen osuvia sivustoja joita ei töissä ehdi tai joita ei aikaveloituksella tulisi katsoneeksi. Mutta asiaa ne yleensä ovat, ei hömppä-aluevaltauksia. (nainen, yli 40, yksin)
- Aina kun tietokone on päällä, on myös nettiyhteys. Käytän kuin mitä tahansa ohjelmaa, eli ei väliä yhteysajoilla. (mies, alle 30, yksin)
- Chattailen ystäväni kanssa (nainen, yli 50, yksin)
- Koska työpaikallani on ollut nopea internet-yhteys jo kauan, surffaus on tapahtunut aiemmin sieltä. Nyt voin tehdä saman asian kotona (mm. pankkipalvelut). (mies, yli 40, pienet lapset)
- Asioiden tarkistaminen sujuu nopeammin ja kätevämmiin. Samoin töiden teko kotona. Yhteydenpito sähköpostitse. (nainen, alle 30, yksin)

■ Suomessa ja muualla maailmassa on viime vuosina parannettu kansalaisten mahdollisuuksia käyttää tietoverkkoja lukemattomilla hankkeilla. Tietoyhteiskuntaa on rakennettu nettikioskiverkostoilla, asukastilojen tietotekniikalla, taloyhtiöiden laajakaistahankkeilla ja kyläverkoilla. Mikä on ollut hankkeiden merkitys ja vaikutus kansalaisten elämään?

Tietoverkkojen käyttö erityisesti syrjäkylillä herättää kysymyksiä strategioiden ja tosielämän välisestä suhteesta. Heli Rantanen toteaa raportissaan, että laajakaistasta ja sen saatavuudesta on tullut monin paikoin lähes elämän ja kuoleman kysymys. Onko syntynyt digitaalisen syrjäytymisen alueellinen alamuoto, kun nopeaa internet-yhteyttä ei ole saatavilla rahallakaan? Seutukunnat, kunnat, yritykset ja kansalaiset ovat aktivoituneet etsimään ratkaisuja ongelmaan.

Raportti on suunnattu tietoyhteiskuntaan liittyvien kehittämishankkeiden parissa toimiville tahoille. Se avaa kansalaisten näkökulman tietoyhteiskuntahankkeiden arkitodellisuuteen.