



# Suomen hallintojärjestelmä oikeusmuotoilulla tutuksi

Rosamari Rissanen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Suomen hallintojärjestelmä oikeusmuotoilulla tutuksi

Rosamari Rissanen  
Oikeudellinen erityisosaaminen ja  
oikeusmuotoilu  
Opinnäytetyö  
12/2021

Rosamari Rissanen

**Suomen hallintojärjestelmä oikeusmuotoilulla tutuksi**

Vuosi

2021

Sivumäärä

72+5

---

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymys oli se, miten ja mikä tuote tai palvelu toteutetaan, jotta Suomen hallintojärjestelmästä saataisiin selkeämpi tavalliselle kansalaiselle. Opinnäytetyön tavoite ja samalla kehittämistyö oli toteuttaa prototyyppi verkkosivusta, joka kokoaa oikeus- ja palvelumuotoilun keinoin tiedon Suomen hallintojärjestelmästä yhteen paikkaan. Tällaista sivua ei liene vielä toteutettu. Tavoite oli myös, että prototyypin lopputuotos olisi suunniteltu tavallisille suomalaisille ihmisille. Hyötyä opinnäytetyöstä tulevat saamaan prototyypin mahdolliset hyödyntäjät sekä loppuen lopuksi tavalliset suomalaiset, mikäli verkkosivu toteutetaan.

Kyseessä on teoreettinen opinnäytetyö, jossa tehdään kehittämistehtävä. Tehtävän toteuttamiseen on käytetty kirjallista lähteiden analysointia, benchmarkingia ja prosessikarttoja. Tietoperusta pohjautuu pääosin julkishallinnon lähteisiin, kuten Suomi.fi- ja Eduskunta.fi-sivustoihin sekä aiheisiin liittyviin lakeihin, kuten Suomen perustuslakiin ja vaalilakiin. Lait olivat tämän opinnäytetyön kannalta luotettavimpia, ensisijaisia lähteitä. Työelämänäkökulmaa opinnäytetyöhön toi Sosialidemokraattiset opiskelijat SONK ry, jonka toimijoiden ja jäsenien kanssa testattiin prototyyppiä. Työelämänäkökulmaa vahvisti Sosialidemokraattisen eduskuntaryhmän lakimies ja oikeus- ja kansainvälisten asioiden yksikön päällikkö Rami Lindström.

Opinnäytetyön lopputulos oli prototyyppi verkkosivusta, joka kuvaa Suomen hallintojärjestelmää oikeus- ja palvelumuotoilun keinoin. Lisäksi sivu kokoaa yhteen tietoa Suomen hallintojärjestelmästä sekä työelämästä saadun palautteen perusteella verkkosivu suunnataan tulevaisuudessa tarkemmalle kohderyhmälle. Teoriaosuus ja työelämänäkökulma osoittavat, kuinka tarpeellinen kokonaisuus tämä toteutus on ja miten monikäyttöinen tämän opinnäytetyön teoriaosuus on. Opinnäytetyön prototyyppiä kannattaa erityisesti jatkaa työelämän edustajien esittämään suuntaan.

Asiasanat: hallinto, palvelumuotoilu, oikeusmuotoilu, verkkosivu

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Degree Programme in Legal Design and Expertise

Master of Business Administration

Rosamari Rissanen

**Making Finnish Government System More Familiar with Legal Designing**

Year

2021

Pages

73+5

---

The research question of this thesis was how and what product or service should be made so that Finnish citizens could understand the government system in Finland better. The goal and development work was the same in this thesis. The goal was to make a prototype of a website that includes information about the Finnish government system by using service and legal design. There seems not to be such kind of website yet so that is why it is being planned. The goal was also to make a website that is planned for regular Finnish people. The advantage of this thesis will be mostly for regular Finnish people if the prototype is published one day.

This is a theoretical thesis with a development work. For making the development work, different written sources were analysed and, in addition, benchmarking and process maps were used. The theoretical framework is based mainly on public government like pages as Suomi.fi and Eduskunta.fi. Different laws like the Constitution of Finland and the Election Act are also important sources. The laws are best sources for this thesis, since they are the most reliable because they are so called primary sources. SONK ry (Social Democrats students) gave the working life input with the lawyer of Social Democrats parliamentary group in the Finnish Parliament.

The end product in this thesis was a prototype of a website that introduces the Finnish government system with the help of service and legal design. With the working life input, it was possible to take this idea forward and make a feasible final result. With the input of work life it is easy to continue with the final result after this thesis.

Keywords: government, legal design, service design, web page

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja tausta .....	7
1.2	Opinnäytetyön merkitys .....	10
1.3	Keskeiset käsitteet .....	11
2	Suomen hallintojärjestelmä .....	13
2.1	Eduskunta .....	14
2.2	Hallitus .....	17
2.3	Tasavallan presidentti .....	18
2.4	Tuomioistuimet .....	19
2.5	Muu julkishallinto .....	21
2.6	Hyvä hallinto .....	28
2.7	Kansalaisvaikuttaminen .....	29
	2.7.1. Lainvalmistelu .....	31
	2.7.2. Vaalit ja äänestäminen .....	33
3	Palvelu- ja oikeusmuotoilu .....	35
3.1	Palvelumuotoilu lyhyesti .....	37
3.2	Oikeusmuotoilu lyhyesti .....	39
3.3	Muotoilun merkitys prosessissa .....	41
	3.3.1. Asiakasprofiili .....	42
	3.3.2. Benchmarking .....	44
	3.3.3. Palvelupolku .....	46
	3.3.4. Mind map .....	48
4	Verkkosivu Suomen hallintojärjestelmästä .....	51
4.1	Digipedagogiikka .....	51
4.2	Käyttäjää palveleva verkkosivu .....	51
4.3	Verkkosivun prototyyppi .....	52
4.4	Verkkosivun testaus .....	56
	4.4.1. Työpaja Demariopiskelijoiden kanssa .....	57
	4.4.2. Sparraus lakimiehen kanssa .....	61
	4.4.3. Prototyypin jatkokehittäminen .....	62
5	Johtopäätökset .....	64
6	Yhteenveto .....	66
6.1	Itsearviointi .....	66
6.2	Loppusanat .....	67

Lähteet.....	6868
Liite 1 .....	74

## 1 Johdanto

### 1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja taustat

Tämä opinnäytetyö sai idean vuonna 2020 alkaneen COVID-19-pandemian myötä tulleiden erilaisten elämää rajoittavien rajoitusten sekä omien kiinnostuksen kohteiden myötä. Sekä itselläni että lähipiirilläni oli COVID-19-pandemian puhjetessa epäselvyyttä siitä, kenen viranomaisen vastuulla oli rajata mitään toimia. Kuka ilmoittaa ravintoloiden rajoituksista ja kuka julkisista tiloista? Nämä vaikuttivat erityisesti lähipiirissäni ihmisiin, jotka työskentelivät rajoitetuilla aloilla, kuten ravintoloissa. Hankaluus siitä, mitä ja kenen uutisointia tulisi seurata on ollut maaliskuusta 2020 asti läsnä. Mistä asioista kukin viranomainen vastaa ja miten esimerkiksi rajoitusten asettaminen toimii? Kenellä on viimeinen sana mihinkin asiaan? Milloin saa mennä töihin? Vaikka opinnäytetyö sai alkunsa COVID-19-pandemian aiheuttamista epäselvyyksistä, ei pandemia puhtaasti liity tähän opinnäytetyöhön, vaikka se mainitaankin tekstissä. COVID-19-pandemia on ollut syy, miksi näitä epäselvyyksiä on ilmennyt, joten ei ole opinnäytetyön kannalta järkevää olla huomioimatta pandemiaa ja sen vaikutuksia ihmisten arjessa. On kuitenkin mainittava, ettei tämä opinnäytetyö ole tarpeellinen ainoastaan COVID-19 takia, vaan COVID-19 on paljastanut tarpeen.

Tämä opinnäytetyö keskittyy ymmärtämään peruseriaatteen siitä, miten hallintojärjestelmä Suomessa toimii ja sen ketkä toimijat ovat yhteydessä toisiinsa ja kuka tiettyjen asioiden lopullisista suhteista määrää. Tutkimuskysymys tässä opinnäytetyössä on miten selkeyttää suomalaista hallintojärjestelmää tavallisille kansalaisille. Kehittämistyönä toimii prototyyppi verkkosivulle, jonka tarkoitus on tuoda Suomen hallintojärjestelmä ja viranomaisten yhteys toisiinsa esille tavalla, jonka tavallinen kansalainen ymmärtää. Tavallisella kansalaisella tarkoitetaan tässä yhteydessä henkilöä, jolla ei ole varsinaista kiinnostusta tai varsinaista ymmärrystä ja osaamista Suomen hallintojärjestelmästä. Henkilöllä tulee olla kuitenkin yleiskäsitys yhteiskunnasta, vaikka käsitys ei olisi syvä. Kyseessä on teoreettinen opinnäytetyö, jossa kehittämistyön toteuttamiseen on käytetty kirjallisten lähteiden analysointia, benchmarkingia, prosessikarttoja sekä työpajamenetelmää. Työpaja toteutettiin yhdessä työelämän edustajien kanssa. Tietoperusta pohjautuu pääosin julkishallinnon lähteisiin, kuten Suomi.fi- ja Eduskunta.fi-sivustoihin sekä aiheisiin liittyviin lakeihin, kuten Suomen perustuslakiin ja vaalilakiin. Monipuoliset lähteet antavat laajempaa näkökulmaa aiheeseen ja sen avulla pyritään ottamaan aihe mahdollisimman laajasti, mutta luotettavasti huomioon.

Kehittämistyössä hyödynnetään sekä oikeusmuotoilun- että palvelumuotoilun keinoja (luku 3), jotta tavoiteltuun lopputulokseen olisi mahdollista päästä. Oikeus- ja palvelumuotoilun käyttö on erittäin oleellista prosessissa, sillä ne kuuluvat opintosuuntaukseeni. Kiinnostus näitä termejä kohtaan oli syy, miksi alun perin hain Laurea-ammattikorkeakoulun oikeusmuotoilun koulutusohjelmaan. Kehittämistyönä tehtävä verkkosivu ei ole varsinaisesti palvelu, koska konkreettista palvelua tilanteessa ei ole. Palvelumuotoilun keinoista on kuitenkin hyötyä prosessissa ja se osoitetaan opinnäytetyön aikana. Näen palvelumuotoilun tässä tapauksessa olevan hyötyä siinä, miten käyttäjä saadaan sitoutettua lopputuotokseen ja miten käyttäjää autetaan matkan varrella mahdollisimman paljon. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tukea työelä-

mää ja lopputulos osoittaa se, mitä hyötyä palvelu- ja oikeusmuotoilun käytöstä verkkosivujen rakentamisessa on, millaisia opettavaisia sivustoja voi rakentaa ja millaista mahdollista lisäarvoa ne voivat tekijöilleen tuoda. Käytetyt menetelmät tähtäävät nimenomaan tämän hetken sekä tulevaisuuden työelämän kehittämiseen, koska keinojen on tarkoitus osallistaa kansalaisia enemmän. Kun tavallisten kansalaisten tiedonsaantia lisätään, on kaikilla halukkailla mahdollista osallistua aktiivisemmin yhteiskunnan toimintaan ja tämän kautta kehittää myös koko työkenttää Suomessa omilla tahoillaan tai järjestäytyneemmin. Tiedon lisääminen antaa mahdollisuuden myös toiminnan lisäämiseen.

Opinnäytetyö toteutettiin ilman virallista toimeksiantajaa, mutta työnantajanäkökulmaa antoivat Sosialidemokraattiset Opiskelijat SONK ry:n vuoden 2021 puheenjohtaja Ville Kurtti sekä pääsihteeri Aleksanteri Gustafsson. Sparrausta työlle antoi myös Sosialidemokraattisen eduskuntaryhmän lakimies ja Oikeus- ja kansainvälisten asioiden yksikön päällikkö Rami Lindström. Tyyliltään tämä opinnäytetyö on teoreettinen opinnäytetyö, jossa tehdään käytännön työelämän tarpeisiin valmistava kehittämistehtävä. Oma oletukseni ja toiveeni on, että tämän kaltaiselle sivustolle on kysyntää ja todellinen tarve. Tähän todelliseen tarpeeseen työelämänäkökulma tuo toivon mukaan vastauksen, sillä vastaavan laista sivua ei ole vielä markkinoilla. Samalla sivusto tarvitsee jotain uniikkia toimiakseen ihmisiä houkuttavalla tavalla. Tavoitteenani ei ole tehdä pelkästään toimivan sivun prototyyppiä, vaan prototyyppi, joka vastaa käyttäjänsä ongelmiin ja tarjoaa apua. Työelämänäkökulma on otettu mukaan vasta luvussa 4.4, koska oma näkemys kehittämistyön ideasta oli heti opinnäytetyötä aloittaessa vahva ja koin, että parhaimpaan lopputulokseen pääsen palautteen saannilla siinä vaiheessa, kun prototyyppi on jo edennyt pidemmälle.

Opinnäytetyön aihe kiinnostaa minua tekijänä, koska koen, että oma ymmärrys Suomen hallintojärjestelmästä ei ole tarpeeksi korkealla tasolla siihen nähden, mitä haluaisin. Tarkoituksena on opettaa muiden lisäksi myös itseäni ja siitä on hyötyä tulevaisuudessa työelämässä. Opinnäytetyössä on hyödynnetty opetuksellista termiä nimeltä digipedagogiikka ja digitaalisuus on huomioitu digipedagogiikan alaluvun (luku 4.1) lisäksi myös läpi opinnäytetyön. Aihe opinnäytetyölle valikoitui osin myös siksi, että opiskelen Haaga-Heliassa ammatillisessa opettajakoulussa, ja kyky opettaa on asia, jota haluan itsessäni kehittää. Tämän kautta opettavainen verkkosivusto muodostui, ja digipedagogiikka on termi, jota tässä yhteydessä tarvitaan, jotta kokonaiskuva kehittämistyön tarpeista ja tehdyistä valinnoista on mahdollista muodostaa. Mielestäni tämä opinnäytetyö aiheena edesauttaa minua työelämässä, sillä näen, että opetuksellisille verkkosivuille on kysyntää myös työelämässä tulevaisuudessa. Aiheen ei tarvitse olla hallintojärjestelmä, vaan tässä opinnäytetyössä käytettyä verkkosivujen prototyyppin tekemisen tapaa on mahdollista käyttää missä tahansa opetuksellisessa sivussa sekä sivuissa, jotka haluavat selittää käyttäjälle monimutkaista asiaa tarkemmin.

Kehittämistyön kohteeksi valikoitui verkkosivu, koska hallintojärjestelmän ymmärtäminen on asia, johon kaikilla suomalaisilla täytyy olla halutessaan pääsy koska tahansa. Esimerkiksi paperinen esite on liian vanhanaikainen vaihtoehto tähän kehittämistyöhön, eikä tavoittaisi koko potentiaalista massaa. Paperinen esite tai mainos on kuitenkin asia, jolla verkkosivua on mahdollista mainostaa. Kehittämistyössä suljettiin applikaatio vaihtoehtoista pois, sillä applikaation käyttö saattaa olla liian hankalaa esimerkiksi vanhem-

malle väestölle, eikä applikaatiota ole mahdollista saada tietokoneelle. Kaikilla suomalaisilla ei ole myöskään älypuhelinta, jolla käyttää applikaatiota. Tämä toisi eriarvoisuutta ja rajaisi käyttäjiä. Lisäksi sivusto on ajateltu tiedonhakuun, eikä aiheeseen liittyvä applikaatio ole kovin käytetty tapa hakea tietoa. Aihe koskettaa jokaisen suomalaisen elämää ja siksi aiheeseen tutustumisen tulee olla mahdollisimman monen suomalaisen käytettävissä. Verkkosivu on omasta mielestä alusta, jolla olisi mahdollista tavoittaa mahdollisimman monta suomalaista. En pidä sitä realistisena, että sivulla olisi runsaasti niin sanottuja palaavia käyttäjiä, vaan tiedonhaku olisi hyvin kertaluontoista tai liittyisi esimerkiksi yksittäiseen projektiin. Kehittämistyön tärkein idea on tehdä konkreettinen ehdotus siitä, millainen asia auttaisi suomalaisia ymmärtämään Suomen hallintojärjestelmää. Menetelminä opinnäytetyössä on käytetty havainnointia, kirjallisten lähteiden analysointia, prosessikarttoja ja benchmarkingia. Lisäksi palvelumuotoilun keinoin on työelämänäkökulmaa tuotu työpajamenetelmän avulla.

Työskentelen kansainvälisen politiikan parissa, mutta koen, että haluan kehittää tietotaitoani suomalaisen politiikan parissa. Siksi uskon opinnäytetyön olevan erityisesti itselleni opettavainen, sillä aihe on osin vieras, mutta hyödynnän toteutuksessa itselle tuttua keinoa, eli verkkosivujen tekemistä. Minulla on aikaisempaa kokemusta verkkosivujen tekemisestä, joten siksi koin sen olevan hyvä toteutustapa tähän kehittämistyöhön sen lisäksi, että se on kaikkein saavutettavin vaihtoehto kaikille suomalaisille. Halusin keskittyä enemmän sisällöllisten asioiden oppimiseen kuin teknisten. Tämä näkyy myös kehittämistyössä. Opinnäytetyössä nostan esille Euroopan unionin näkökulmia, sillä se on oleellista tietoa esimerkiksi eduskunnan (luku 2.1) työn kannalta ja yksilön oikeuksien kannalta. Olen nostanut (luku 1.3) esille tärkeimpiä käsitteitä koskien tämän hetken politiikan keskustelua Suomessa mediassa sekä muita termejä, jotka auttavat ymmärtämään kokonaisuutta. Käsitteistö on tärkeä koota, sillä se on kehittämistyön kannalta oleellista. Kun käytetään oikeusmuotoilun keinoja, on jokaiselle lukijalle tarjottava mahdollisuus ymmärtää termejä, ja liiallista jargonia, eli tietyn ammattialan sanastoa on vältettävä. Se ei kuitenkaan politiikasta puhuessa ole täysin mahdollista, kun oikeusmuotoilussa vältetään myös liian pitkiä selitetekstejä. Kaikkia asioita ei pysty selittämään kuvin, ja siksi myös kehittämistyön verkkosivuille olisi hyvä tulla myös eräänlainen termipankki, sanakirja. Näin yksi sivu tarjoaisi käyttäjälle mahdollisimman laajan tiedon ja avun. Tämä on mielestäni käyttäjän edun ajattelemista. Ei ole kuitenkaan opinnäytetyön idean mukaista kirjata keskeisiin käsitteisiin kaikkia käsitteitä, jotka mielestäni olisivat tarpeellisia, vaan ainoastaan välttämättömimmän. Ideaalia olisi, että kuka tahansa pystyisi lukemaan myös tämän opinnäytetyön, koska keinoina on käytetty muun muassa oikeusmuotoilua, mutta se ei ole tieteellisen tekstin tarkoitus. Olen kuitenkin pyrkinyt osin sulauttamaan oikeusmuotoilua ja tieteellistä tekstiä, jotta opinnäytetyön voisi lukea myös ihmiset, jotka eivät tunne suomalaista hallintojärjestelmää tai muotoilun eri keinoja.

Aineisto, jota opinnäytetyössä on hyödynnetty, on hyvin laajaa ja moninaista. Tärkeimpinä lähteinä tulee kuitenkin mainita Suomi.fi-sivusto sekä Tutkihallintoa.fi-sivu. Nämä molemmat sivustot ovat viranomaisten toteuttamia ja siksi erittäin luotettavia lähteitä omasta mielestä, koska kolmannen osapuolen informaation väärinymmärrystä ei pääse tapahtumaan. Suomi.fi-sivusta vastaa Digi- ja väestötietovirasto ja Tutkihallintoa.fi-sivusta Valtiokonttori. Tutkihallintoa.fi-sivua on käytetty erityisesti kehittämistyössä benchmark-

lähteenä (luku 3.3.2.), sillä vastaavanlaisia hallinnollisia, mutta selkeitä, opettavaisia, verkkosivuja on Suomessa vielä vähän. Ideaalia tämän verkkosivun kehittämisen kannalta olisi, että benchmarking-kohteita olisi löytynyt enemmän, mutta kohteiden vähyys osoittaa, että tarvetta tämän kaltaiselle sivulle on. Vaikka lähteitä on käytetty hyvin paljon eri yritysten kotisivuista aina isoihin tutkimuksiin, on Suomi.fi- ja Tutkihallintoa.fi -sivut tärkeä mainita, sillä nämä kaksi perustavat koko opinnäytetyön kulmakiven, sillä Suomi.fi tarjoaa erittäin luotettavaa ja laadukasta lähdetietoa opinnäytetöihin ja sisältää informaatiota kootusti. Sivun on informatiivinen, mutta ei kuitenkaan kata kaikkea sitä, mitä tämä kehittämistyö vaatii ja pyrkii, joten Suomi.fi ei ole kilpaileva sivusto, vaikka samaa informaatiota osin sisältää. Sivustolla kerrotaan selkeästi ja järjestelmällisesti asioita, ja esimerkiksi hallintojärjestelmän hahmottaminen opinnäytetyötä varten olisi ilman kyseistä sivua huomattavasti paljon vaikeampaa ja lähdekritiikki toisi oman kuluman siihen, onko asia ymmärretty oikein tai onko kyseessä lähde, joka kertoo asiat oikein. Vaikka ideaalia olisi käyttää useita verkkosivuja lähteinä, ei Suomi.fi tai myös paljon käytetyn eduskunnan kotisivujen vertaisia tietolähteitä näihin asioihin ole. Näiden ja monien muiden tietolähteiden yhdistäminen samaan paikkaan on oleellista kehittämistyön kannalta.

Aineistosta puhuttaessa on tärkeä tiedostaa myös se, että erityisesti oikeusmuotoilu on Suomessa vielä suhteellisen tuntematon käsite, vaikka aihe ei ole täysin uusi. Myös palvelumuotoilu on erityisesti yritysten määrittämä ja käyttämä termi, vaikka tietoa tutkimuksista jonkin verran löytyykin. Kattavan kuvan saadakseen on kuitenkin käytettävä lähteinä muitakin kuin tutkimuksia. Tämä selittää sen, miksi oikeus- ja palvelumuotoilun teoriaosuudessa käytetään myös yritysten sivuja.

Tämän opinnäytetyön ja sen kehittämistyön tuloksena on tarkoitus syntyä yhdenlainen prototyyppi siitä, millainen verkkosivusto voisi olla mahdollinen, jos halutaan tarjota suomalaisille keino ymmärtää paremmin suomalaista hallintojärjestelmää. Tulee huomata, että tässä opinnäytetyössä esiteltävä prototyyppi ei ole ainoa vaihtoehto, jolla toteuttaa verkkosivu, vaan se on tehty teoreettisen tiedon ja aiempien tutkimusten perusteella. Kuten aiemmin mainittu, lopputulokseen päästäkseen tulee käyttää palvelu- ja oikeusmuotoilun keinoja. Nämä keinot on valittu siksi, että ne tukevat tarvetta tehdä selkeä ja helposti ymmärrettävä kokonaisuus. Palvelu- ja oikeusmuotoilu ovat keinoja päästä tähän tavoitteeseen ja luoda verkkosivusto, jota lähes kuka tahansa suomalainen voisi ymmärtää. Huomionarvoista on, että tarkoitus ei ole tehdä täysin valmista verkkosivustoa, vaan pohja ja potentiaaliset raamit kyseisen verkkosivun luomiseen. Opinnäyte myös kokoaa laajan teoriapohjan Suomen hallintojärjestelmästä ja sen rakenteista. Tätä teoriapohjaa on tarkoitus pystyä hyödyntämään verkkosivujen potentiaalista sisältöä suunnitellessa.

## 1.2 Opinnäytetyön merkitys

Opinnäytetyön aiheen myötä sillä on mahdollisuus olla potentiaalinen lisä siihen tarjontaan, mitä hallintojärjestelmän informaatiota verkosta löytyy. Tällä hetkellä tieto on hyvin pirstaleista ja monessa eri paikassa tai vaikeasti saatavissa, joten Suomen hallintojärjestelmän ymmärtämistä ei ole tehty helpoksi.

Onnistuessaan tällä kehittämistyöllä olisi hyvät edellytykset toimia prototyyppinä heille, jotka tulevaisuudessa voisivat verkkosivua Suomen hallintojärjestelmästä tehdä. Näin seuraavien ei tarvitsisi aloittaa alusta.

Tämä opinnäytetyö sisältää erittäin paljon erilaisia kuvia ja grafiikoita, jotta opinnäytetyö palvelisi oikeus- ja palvelumuotoilun (luku 3) keinoja ollen mahdollisimman selkeä ja havainnollistava. Kuvat erilaisista hallintorakenteista ovat tarkoitettu hyödynnettävän itse kehittämistyön konkreettisessa osiossa, eli verkkosivun prototyyppissä, ja auttamaan hahmottamaan kokonaiskuva. Ei ole tarkoitus, että kuvia täysin samanlaisena hyödynnettäisiin verkkosivuilla, mutta ne ovat pohjia niille. Kuvien käyttö osoittaa myös oikeusmuotoilullista osaamista.

Kehittämistyö rakentuu paljolti digipedagogiikalle, mikä on tulevaisuuden kannalta mielestäni erittäin tärkeää, sillä opettaminen siirtyy yhä enenevässä määrin verkkoon ja erilaisille digitaalisille alustoille. Digipedagogiikan ideoita ja rakenteita voi kuitenkin hyödyntää myös muiden aiheiden yhteydessä - kyseessä ei ole ainoastaan tietynlaisiin tilanteisiin sopivasta opetuskeinosta. Kehittämistyö katsoo osin tulevaisuuteen, mikä on merkittävää. Tämän kaltainen verkkosivu ei vanhene kovinkaan nopeasti ja mikäli sen muotoilussa hyödyntää oikeusmuotoilua erityisen paljon, voi sivu olla myös edelläkävijä. Uusien asioiden luonnissa tärkeää, ettei tuote vanhene heti.

Tämän opinnäytetyön tärkeimpänä käytettynä tutkimusmenetelmänä on mielestäni kirjallisten lähteiden analysointi ja työelämän näkökulmat aiheesta, sillä lähteiden analysointi ja tekstien kokoaminen yhteen tekee tästä opinnäytetyöstä arvokkaan ja liittyy nimenomaan tämän opinnäytetyön merkityksellisyyteen. Lähteiden analysointi on mielestäni tämän opinnäytetyön paras anti, mutta tutkimuksellinen osuus tulee liittäessä tätä tutkimusmenetelmää benchmarkingiin sekä prosessikarttoihin. Työelämän näkökulma antaa vahvistuksen sille, mitä vaikutusta tutkimusmenetelmillä on oikeassa elämässä ja onko työ todella vastaan asetettuihin haasteisiin. Jättämällä yhdenkään tutkimusmenetelmän pois, vähenisi opinnäytetyön merkityksellisyys huomattavasti. On myös todettava, että opinnäytetyöllä on selkeä tietoperusta, eli aiheeseen liittyvä teoria. Teoriaosuus on kuitenkin pirstaleinen ja kehittämistyön tärkein tavoite on saada se tiivistettyä yhteen.

Oman oppimisen kannalta tällä opinnäytetyöllä on suuri merkitys, sillä kyseessä on ensimmäinen muotoiluprosessi, jonka toteutan alusta loppuun täysin itsenäisesti. Ennen tätä työtä olen toteuttanut muotoiluprosesseja, joihin on ollut valmis idea tai olen kehittänyt ainoastaan osin.

### 1.3 Keskeiset käsitteet

Käsitteet, jotka ovat oleellisia opinnäytetyön sekä Suomen poliittisen tilanteen ymmärtämiseksi.

Federalismi = Ajattelutapa, jonka ytimessä on muutos kohti liittovaltiomaisempaa Eurooppaa. (Ulkopoliittinen instituutti 2012)

Liittovaltio = Valtio, jossa valta on jaettu perustuslaissa liittovaltiotasolle ja osavaltioiden kesken. Kun vallanjakoa halutaan muuttaa, vaatii se myös osavaltioiden suostumusta. (Ulkopoliittinen instituutti 2012)

Parlamentarismi = Kyseessä on määritelmä hallitusjärjestelmästä, jossa Suomen valtioneuvoston, eli hallituksen, tulee nauttia Suomessa eduskunnan luottamusta. Tämä ilmaistaan luottamusäänestyksessä. Mikäli hallitus menettää eduskunnan luottamuksen, on hallitus velvollinen pyytämään eroa tehtävistään. Parlamentarismi ei suoraan ulotu tasavallan presidenttiin. Idea perustuu siihen, että kansan valitsema eduskunta pystyy kontrolloimaan hallitusta, jonka valintaan kansa ei pysty vaikuttamaan. (Tieteen termipankki 2018)

Salaiset vaalit = Tämä tarkoittaa samaa kuin vaalisalaisuus, eli vaaliviranomaisilla, muilla viranomaisilla tai muilla kansalaisilla ole oikeutta tietää, kenelle äänestäjä on äänensä antanut tai onko äänestyslippu palautettu tyhjänä. Äänioikeuden käyttämisen tieto ei kuulu vaalisalaisuuden piiriin. (Vaalit)

Suhteellinen vaalitapa = On tapa, jota käytetään eduskunta-, kunta- ja europarlamenttivaaleissa käytetään. Valittujen edustajien määrä riippuu siitä, kuinka paljon yksittäinen puolue tai ryhmittymä saa ääniä suhteessa muihin ryhmittymiin, ja kuinka paljon valituksi tuleminen edellyttää ääniä. Presidentinvaaleissa ei ole suhteellista vaalitapaa, sillä niissä äänestetään henkilöä. Suhteellinen vaalitapa, jota Suomessa käytetään, soveltaa vaalitavan laskentamenetelmänä niin sanottua d'Hondtin menetelmää. (Vaalit)

Suomen vaalijärjestelmä = Kaikki vaalit Suomessa (paitsi presidentinvaali) on niin sanottu henkilö- ja puoluevaalit. Henkilövaaleissa, eli presidentinvaaleissa ääntenlaskussa ei ole edellä mainittua suhteellista vaalitapaa, vaan yksi ääni on aina suora ääni ehdolla olevalle henkilölle. Eli Siinä jokainen äänestäjä äänestää ainoastaan yhdistelmä, jossa yhdellä numerolla äänestetään sekä henkilöä että puoluetta. (Vaalit)

Vaaliliitto = Kahden tai useamman puolueen vaaleja varten solmittu lista, jonka tarkoitus on parantaa mukana olevien ryhmien asemaa. Kun ääniä lasketaan, vaaliliiton muodostavia ryhmiä kohdellaan yhtenä ehdokaslistana. (Vaalit)

Vaalipiiri = Eduskuntavaaleissa Suomi on jaettu 13 eri vaalipiiriin maakuntien perusteella. Äänestäjä voi äänestää ainoastaan oman vaalipiirinsä ehdokkaita. (Vaalit)

Valtioelin = Valtioelin tarkoittaa samaa kuin valtion virasto tai viranomainen. Viranomainen on julkisyhteisön pysyvä toimielin, jolle on säädösten avulla annettu velvollisuus ja toimivalta tiettyjen tehtävien hoitamiseen koskien omaa toimialaansa. (Suomi.fi d)

Välittömät vaalit = Terminä välitön vaaleista puhuttaessa tarkoittaa sitä, että äänioikeutettu henkilö äänestää vaaleissa suoraan henkilöä, jonka haluaa saada valituksi. Jokaisella ehdokkaalla on oma numeronsa ja äänestäjä merkitsee numeron äänestyslippuun. (Vaalit)

Yhtenäisvaltio = Valtio, jonka ylimpiä valtioelimiä ohjataan valtakunnallisesti perustuslain avulla yhtenä kokonaisuutena. Omaan yhden perustuslain määräämän lainsäädännön. (Unionpedia)

Yleinen ja yhtäläinen äänioikeus = Yleinen äänioikeus tarkoittaa sitä, että äänioikeuden saa he, jotka täyttävät ehdot. Esimerkiksi eduskuntavaaleissa täytyy täyttää kaksi ehtoa, jotta voi äänestää: tulee olla vähintään 18 vuotta vanha ja Suomen kansalainen. Yhtäläinen äänioikeus tarkoittaa sitä, että jokaisella äänestäjällä on käytettävissään sama äänimäärä eli yksi. (Vaalit)

## 2 Suomen hallintojärjestelmä

Suomen perustuslaki (11.6.1999/731) määrittää Suomen valtiomuodoltaan täysivaltaiseksi tasavallaksi ja valta kuuluu kansalle, eli Suomessa vallitsee demokratia. Perustuslain mukaan kansanvaltaan sisältyy jokaisen yksilönoikeus osallistua ja vaikuttaa sekä yhteiskunnan että elinympäristönsä kehittämiseen. Kansaa edustaa valtiopäiville kokoontunut eduskunta, joka käyttää lainsäädäntövaltaa ja päättää valtiontaloudesta. Itse hallintorakenne muodostuu valtion ylimmistä toimielimistä: eduskunnasta, tasavallan presidentistä ja valtioneuvostosta, eli hallituksesta. Perustuslaki määrittää hallitusvallan käyttäjiksi tasavallan presidentin sekä valtioneuvoston. Eduskunnan ja hallituksen suhdetta kutsutaan parlamentaariseksi, eli hallituksen tulee nauttia eduskunnan luottamusta. Myös tasavallan presidentin tulee nauttia eduskunnan luottamuksesta. Lisäksi rakenteeseen kuuluvat riippumattomat tuomioistuimet, jotka käyttävät tuomiovaltaa sekä valtionhallinto ja muu julkinen hallinto. Kaiken julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. (Eduskunta e; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731; Suomi.fi a; Suomi.fi d; Valtiovarainministeriö a)

Valtion hallinnon toimintaa ohjaa valtiosääntö. Valtionhallinto rakentuu kolmesta osiosta: keskus-, alue- ja paikallishallinnosta. Valtionhallinnon virastot ja laitokset saavat rahoituksensa pääasiassa valtion talousarviosta. Valtionhallinnolla on henkilöstöä töissä hieman vajaa 75 000. Keskushallinto muodostuu ministeriöistä sekä niiden hallinnonalaan kuuluvista valtakunnallisista virastoista sekä laitoksista. Yhteensä ministeriöitä on 12 kappaletta. Valtion alue- ja paikallishallintoon kuuluvien viranomaisten kanssa tiiviissä yhteistyössä työskentelee maakunnat, kunnat ja kunnalliseen hallintoon kuuluvat viranomaiset. Näitä valtion aluehallintovirastoja (AVI) on kuusi. ELY-keskuksia eli elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksia on 15 kappaletta. Valtion viranomaisia ovat 11 poliisilaitosta ja 15 työ- ja elinkeinotoimistoa. (Eduskunta e; Suomi.fi a; Suomi.fi d; Valtiovarainministeriö a)

Joka neljäs vuosi Suomessa valitaan eduskunta. Eduskunnan tehtävä (luku 2.1) on valita myös Suomelle pääministeri, joka johtaa maan hallitusta (luku 2.2). Viimeisemmän kerran eduskunta on valittu kevään 2019 eduskuntavaaleissa, mikä tarkoittaa sitä, että seuraavat eduskuntavaalit järjestetään keväällä 2023.

Nykyinen hallitus on astunut virkaansa joulukuussa 2019 sillä keväällä 2019 muodostunut Antti Rinteen johtama hallitus kaatui, koska se ei nauttinut eduskunnan luottamuksesta.

Kun puhutaan valtion ja kunnan hallinnon eri tasoista, käytetään nimityksiä julkishallinto tai julkinen sektori. Julkishallinnon tehtävinä on muun muassa käyttää toimeenpanovaltaa, eli hallintokoneisto toimeenpanee lait, jotka eduskunta on säätänyt. Tästä esimerkkinä on sosiaaliturvasta huolehtiminen. Yksittäisten päätösten tekemisellä julkishallinto toimeenpanee lainsäädäntöä ja sen tulee aina pyrkiä julkisen edun tai julkisen intressin edistämiseen. Myös itsehallintoyhdyskunnat, eli Suomen evankelisluterilainen kirkko, saamelaiset, yliopistot sekä Ahvenanmaan maakunta, ovat osa julkishallintoa. (Minilex 2021)

## VALTIONHALLINNON RAKENNE



Kuva 1. Valtionhallinnon rakenne kuvattuna kaaviona. (Valtiovarainministeriö b)

Työtään valtiolle, kunnalle tai muuhun julkista valtaa käyttävään työnantajaan virkasuhteessa olevat henkilöt ovat nimitykseltään virkamiehiä. Heillä on tietyt oikeudet ja velvollisuudet. Kunnallisia viranhaltijoita ovat esimerkiksi opettajat sekä sosiaali- ja terveydenhuollossa viroissa työskentelevät lääkärit, sairaanhoitajat ja lähihoitajat. (Suomi.fi a; Suomi.fi f)

### 2.1 Eduskunta

Suomen perustuslaki määrittää eduskunnan yksikamariseksi. Suomessa kansalaiset valitsevat eduskuntaan 200 kansanedustajaa neljän vuoden välein vaaleilla, jotka ovat välittömät, suhteelliset ja salaiset (luku 1.3). Perustuslain mukaan jokaisella äänestäjällä on yhtäläinen äänioikeus. Eduskunta aloittaa toimikautensa eduskuntavaalien tuloksen vahvistamisen jälkeen. Kausi jatkuu, kunnes seuraavat eduskuntavaalit on toimitettu. Eduskunnan tärkeimpinä tehtävinä voidaan pitää lakien säätämistä, valtion budjetista päättämisestä sekä Suomea koskevien kansainvälisten sopimusten hyväksyminen. Lainsäädäntöä valmistellaan huolella ja yksittäistä lakiehdotusta kansanedustajat käsittelevät monta kertaa. Lopullinen päätös laista teh-

dään eduskunnan täysistunnossa. Useimpien esitysten käsittely kestää 2-4 kuukautta. Eduskunnalla on myös vaikutusvaltaa Euroopan unionin asioihin ja jokainen kansanedustaja käsittelee jollain tasolla EU-asioita, sillä eduskunta hyväksyy Suomea sitovat tärkeimmät sopimukset liittyen Euroopan unioniin. Eduskunnan vahva rooli Euroopan unionin päätöksenteossa ei ole itsestäänselvyys ja toivon henkilökohtaisesti, että tästä vahvasta roolista pidetään kiinni myös tulevaisuudessa, jotta kaikki EU:n potentiaali saadaan hyödynnettyä Suomessa. EU mahdollistaa meille monia asioita, jotka saattavat olla todella itsestään selviä meille monelle nykypäivänä. Tästä esimerkki on vapaa liikkuminen EU-maasta toiseen. (Eduskunta 2017; Eduskunta b; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731)

Kansanedustajat muodostavat eduskuntaryhmiä puolueiden perusteella. Eduskuntaryhmien merkitys on erittäin keskeinen, vaikka laki ei velvoita kansanedustajaa kuulumaan eduskuntaryhmään. Tyypillisesti jokainen kansanedustaja työskentelee oman puolueensa eduskuntaryhmässä. Eduskuntaryhmät päättävät oman ryhmänsä kannan eduskunnassa käsiteltäviin asioihin. Vuonna 2019 eduskuntavaaleissa Sosialidemokraattinen eduskuntaryhmä sai eniten paikkoja (40 kpl), Perussuomalaisten eduskuntaryhmä ja Kansallisen kokoomuksen eduskuntaryhmä kumpikin toiseksi eniten, 38 kpl. Tämän jälkeen suurimmat eduskuntaryhmät ovat Keskustan, Vihreiden ja Vasemmistoliiton eduskuntaryhmät. (Eduskunta a)

Hallitus ja oppositio ovat sanoja, jotka moni on varmasti joskus kuullut. Eduskuntaryhmät jakautuvat hallitusryhmiin, jotka tukevat hallituksen lakiesityksiä, mutta esittävät usein muutoksia valiokunnissa niihin. Opposition tehtävä on arvostella hallituksen toimintaa, esittää vaihtoehtoja ja vaatia ministereitä perustelemaan hallituksen tekemiä ratkaisuja.

Eduskunta on taho, jolla on lainsäädäntövalta ja se valvoo hallitusta (luku 2.2), jolla on ylin toimeenpanovalta. Eduskunnan valvontakeinoja hallitukselle ovat välilyksymykset sekä kirjalliset ja suulliset kysymykset. Kaikki päätökset eduskunnassa tehdään täysistunnoissa, jotka ovat myös yleisölle avoimia. Tämän takia täysistuntoja voidaan pitää näkyvimpana osana eduskunnan toiminnassa. Täysistunnoissa puhetta johtaa eduskunnan puhemies tai varapuhemies, ja täysistunnoissa eduskunta käsittelee erilaisia lakiesityksiä sekä hallituksen talousarvioesitystä, josta määrää asetus valtion talousarviosta (11.12.1992/1243). Joka ikisessä täysistunnossa ei päätöksiä kuitenkaan tehdä, vaan osassa istunnoissa ainoastaan puhutaan, jolloin kyse on niin sanotusta puheistunnosta. Yleisesti ottaen puheistuntoja pidetään erittäin tärkeänä osana demokratiaa, sillä kansanedustajat ovat valittu edustamaan kansaa ja kansalaisten mielipiteitä. Jokainen täysistunnossa pidetty puhe sekä kaikki äänestystulokset kirjataan aina eduskunnan pöytäkirjoihin, jotka ovat löydettävissä myös verkossa eduskunnan verkkosivuilta. (Eduskunta 2017; Suomi.fi d)

Eduskunnan työ jakautuu valiokuntiin, joissa valmistellaan hallituksen ja kansanedustajien laki- ja talousarvioesitykset. Jokaisen kansanedustajan täytyy olla jonkin valiokunnan jäsen (Kuva 2). Valiokuntien tehtävä on valmistella lakiesitykset. Erikoisvaliokuntia on 16 ja näiden lisäksi suuri valiokunta. Valiokuntien kokoonpano on suhteessa sama kuin eri eduskuntaryhmien suuruus eduskunnassa. Näin ollen eduskunnan suurin puolue saa eniten valiokuntiin edustajia ja pienin puolue vähiten. Jokaisessa valiokunnassa on 17 jäsentä sekä 9 varajäsentä. Valtiovarainvaliokunnassa on 21 jäsentä ja 19 varajäsentä, tarkastusvaliokun-

nassa 11 jäsentä ja 6 varajäsentä, tiedusteluvalvontavaliokunnassa on 11 jäsentä ja 2 varajäsentä sekä suuressa valiokunnassa 25 jäsentä ja 13 varajäsentä. (Eduskunta 2017)

## EDUSKUNNAN VALIOKUNNAT



Kuva 2. Eduskunnan valiokunnat

Suomen eduskunta on osa Euroopan unionin päätöksentekoa, sillä Suomen perustuslaki määrittää, että eduskunnassa on käsiteltävä Euroopan unionia koskevat ja sen päätäntävaltaan kuuluvat sekä perustuslain eduskunnalle määräämät säädökset, sopimukset tai muut toimet. Kun Suomi liittyi Euroopan unioniin, oli tarve estää vallan siirtyminen eduskunnalta hallitukselle ja tämän takia tehtiin järjestely, jonka mukaan eduskunnalla on oikeus määrittellä Suomen kanta kysymyksiin, jotka ennen EU:seen liittoa kuuluivat eduskunnan päätäntävaltaan. Valtioneuvoston on annettava eduskunnan kulloinkin asianomaisille valiokunnille tiedot kunkin asian käsittelystä Euroopan unionissa. Suurelle valiokunnalle ja ulkoasiainvaliokunnalle on aina ilmoitettava myös valtioneuvoston kanta asiassa. Pääministerin tulee myös aina antaa eduskunnalle tai sen valiokunnalle tietoja etukäteen Eurooppa-neuvoston kokouksessa käsiteltävistä asioista etukäteen ja viipymättä kokouksen jälkeen. Samalla tavalla on meneteltävä, kun valmistellaan muutoksia sopimuksiin, joihin Euroopan unioni perustuu. (Eduskunta 2019; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731)

EU:n päätöksenteon kulmakivinä voidaan pitää Euroopan komissiota, Euroopan unionin neuvostoa eli ministerineuvostoa ja Euroopan parlamenttia. Euroopan unionin ministerineuvosto koostuu jäsenvaltioiden ministereistä, myös Suomen. Riippuen käsiteltävistä asioista, mukana ovat ministerit siltä alalta, jota kulloinkin käsitellään. Eli käsiteltäessä maatalousasioita, mukana ovat maatalousministerit ja ulkopoliittikkaa käsitellessä ulkoministerit. (Eduskunta 2019; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731)

Eduskunnan velvollisuus ja oikeus on kantansa lausuminen kaikista EU:n neuvostossa päätettävistä asioista, jotka kuuluvat eduskunnan toimivaltaan. Näitä ovat esimerkiksi lainsäädäntö, merkittävät rahoitusratkai-

sut ja merkittävät ulkosuhdeasiat. Muista valiokunnista poiketen suurella valiokunnalla on oikeus tehdä päätöksiä. Eduskunnassa Suuren valiokunnan tehtävä on lausua eduskunnan kanta EU:ssa päätettävistä lainsäädäntö-, budjetti- ja sopimusasioista. EU-asioiden laaja kansanvaltainen valmistelu taataan sillä, että suuri valiokunta käsittelee EU-asiat tyypillisemmin erikoisvaliokuntien lausuntojen pohjalta. Valiokunnissa on sekä hallitus- että oppositioryhmiä edustajia. (Eduskunta 2019)

## 2.2 Hallitus

Suomessa valtion asioita hoitaa ja eduskunnan tehtäviä päätöksiä valmistelee hallitus. Hallitus on valtion ylin hallinnon elin, ja sen koostavat pääministeri sekä tarvittava määrä muita ministereitä. Ministerien tehtävä on johtaa omia ministeriöitään ja niiden toimialoja ja keskittyä strategiseen ohjaukseen. Operaatiiviset tehtävät hoidetaan virastoissa (luku 2.5). Luvussa 2 mainitusti ministeriöitä on yhteensä 12 kappaletta. Ministeriöt ovat: valtioneuvoston kanslia (VNK), opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM), ulkoministeriö (UM), oikeusministeriö (OM), sisäministeriö (SM), puolustusministeriö (PLM), valtiovarainministeriö (VM), työ- ja elinkeinoministeriö (TEM), maa- ja metsätalousministeriö (MMM), liikenne- ja viestintäministeriö (LVM), sosiaali- ja terveysministeriö (STM) sekä ympäristöministeriö (YM). Jokaisen ministeriön korkein virkamies on kansliapäällikkö, jonka tehtävä on aina johtaa ja valvoa yksittäisen ministeriön toimintaa. Ulkoministeriössä sekä valtiovarainministeriössä tehtävästä käytetään virkanimikettä valtiosihteeri. (Valtioneuvosto)

Ministeriöillä on mahdollisuus toimia yhteistyössä asioita valmistellessa. Kyseessä on periaate, joka on säädetty valtioneuvostolaissa yhteisten tavoitteiden toteutumiseksi. Yhteistyön järjestämisestä vastaa ministeriö, jonka toimialaan pääosin asia kuuluu. Kunkin ministeriön tehtävä on käsitellä toimialaansa kuuluvat kansainväliset ja EU-asiat. Jokaisen ministeriön tehtävänä on käsitellä oman toimialansa toiminta- ja taloussuunnitteluasiat, tulosohtausasiat, lainvalmisteluasiat, tietoyhteiskunta-asiat, hallintoasiat, viestintäasiat, tietohallintoasiat, tutkimusta, kehittämistä ja seurantaan koskevat asiat, kansainväliset asiat sekä toimialansa hallinnassa olevan valtion varallisuuden omistaja-asiat sekä asiat, jotka liittyvät oleellisesti ministeriön toimialan tehtäviin ja niiden hoitamiseen. Ministeriön tehtävänä on myös käsitellä toimialaansa koskevien virastojen, laitosten, liikelaitosten, talousarvion ulkopuolisten rahastojen, yhteisöjen, yhtiöitä ja muita toimielimiä koskevat asiat. Tämä osoittaa hallintojärjestelmän arvoasteikkoa. Eli ministeriö ja sitä kautta ministeri ja hallitus on asioista lopulta lopuksi päättävä elin. Lisäksi kukin ministeriö käsittelee toimialansa tehtäviä hoitavia muita toimielimiä koskevat asiat sekä ohjaa aluehallintovirastoja ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksia toimialaansa kuuluvissa asioissa. (Valtioneuvosto 2019)

Koska ministeriöillä on parlamentaarinen vastuu, edellyttää se, että ministereillä olla tehokas keino seurata oman hallintoalansa toimintaa ja ohjata päätöksenteon valmistelussa. Poikkihallinnollisten asioiden viemistä eteenpäin varten on eri ministeriöiden koordinoitava keskenään ja sovitettavan kantojaan yh-

teen. Koordinointi ja kantojen yhteensovittaminen edellyttää toimivaa poliittista ohjausta, josta vastaavat ministerit. (Valtioneuvosto 2019)

Suomen perustuslaissa määritellyn valtioneuvoston toimintaa johtaa pääministeri, joka on opinnäytetyön kirjoitushetkellä vuoden 2021 lopussa SDP:n Sanna Marin. Hän vastaa valtioneuvostolle kuuluvien asioiden valmistelun sekä käsittelyn yhteensovittamisesta. Pääministerin tehtävänä on johtaa asioiden käsittelyä valtioneuvoston yleisistunnossa. Hän toimii myös lakisääteisten ministerivaliokuntien puheenjohtajana. Itsenäisen Suomen 76. hallitus on nimetty joulukuussa 2019. Hallituksen muodostavat Suomen Sosialidemokraattinen Puolue, Suomen Keskusta, Vihreä Liitto, Vasemmistoliitto ja Suomen ruotsalainen kansanpuolue. Tällä hetkellä pääministeri Marinin hallituksessa on 19 ministeriä. Ministeriöitä on valtioneuvostossa kulloinkin tarvittavaksi katsottu määrä. Valtioneuvostosta on annettu valtioneuvostolaki, jossa säädelään valtioneuvoston organisaatiosta ja luetellaan ministeriöt. Perustuslain 68 §:n vaatii, että ministeriöiden enimmäismäärästä ja niiden muodostamisen yleisistä perusteista säädetään lailla. (Eduskunta e; Suomi.fi d; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731; Valtioneuvosto; Valtioneuvosto 2019)

Hallituksen tehtävänä on käyttää ylintä toimeenpanovaltaa sekä johtaa ulkopoliittikkaa tasavallan presidentin kanssa yhdessä. Hallituksen tulee myös valmistella valtion tulo- ja menoarvio sekä lakiesitykset, jotka eduskunnan tulee hyväksyä. Hallitus tekee päätökset perustuslain sille määräämistä tehtävistä tai asioista, joita ei ole säädetty tasavallan presidentin tai muun viranomaisen toimintavaltaa. Tätä kutsutaan yleisen hallinnollisen toimivallan käyttämiseksi. (Eduskunta e; Suomi.fi d)

### 2.3 Tasavallan presidentti

Suomen perustuslain mukaan hallitusvaltaa käyttää valtioneuvoston lisäksi tasavallan presidentti ja molempien tulee nauttia eduskunnan luottamusta. Perustuslaki säätelee tasavallan presidentin tehtävästä ja toimivallasta. Perustuslaki määrittää tasavallan presidentin tehtäväksi: hallitusvallan käytön, kansainväliset suhteet, ennen aikaisten eduskuntavaalien määrääminen, valtiopäivät, asetusten antaminen, lain vahvistaminen, valtioneuvoston jäsenten nimittäminen ja vapauttaminen tehtävistään, virkanimitykset ja tehtävään määräämiset, toimiminen puolustusvoimien ylipäällikkönä sekä armahtaminen. Muita tehtäviä ovat kunniamerkkien ja arvonimien myöntäminen, Ahvenanmaan liittyviä erityistehtäviä sekä erinäiset valtuudet poikkeusoloissa. Presidentin tehtäviin kuuluu vahvistaa eduskunnassa hyväksytyt lait sekä valtion tulo- ja menoarvio. Lisäksi hänen tehtävänä on nimittää eduskunnan valitsema pääministeri ja pääministerin ehdotuksesta ministerit sekä tärkeimmät virkamiehet. (Suomi.fi d; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731; Tasavallan presidentin kanslia 2021)

Suomessa valitaan tasavallan presidentti kerrallaan kuudeksi vuodeksi välittömällä, tarvittaessa kaksivaiheisilla vaaleilla, jolloin toiselle kierrokselle valitaan kaksi eniten ääniä saanutta ehdokasta ja heidän välillään äänestetään, kummasta tulee tasavallan presidentti. Suomen presidentti on myös puolustusvoimien ylipäällikkö, joka johtaa ulkopoliittikkaa hallituksen kanssa yhteistyössä. Seuraavat presidentinvaalit käy-

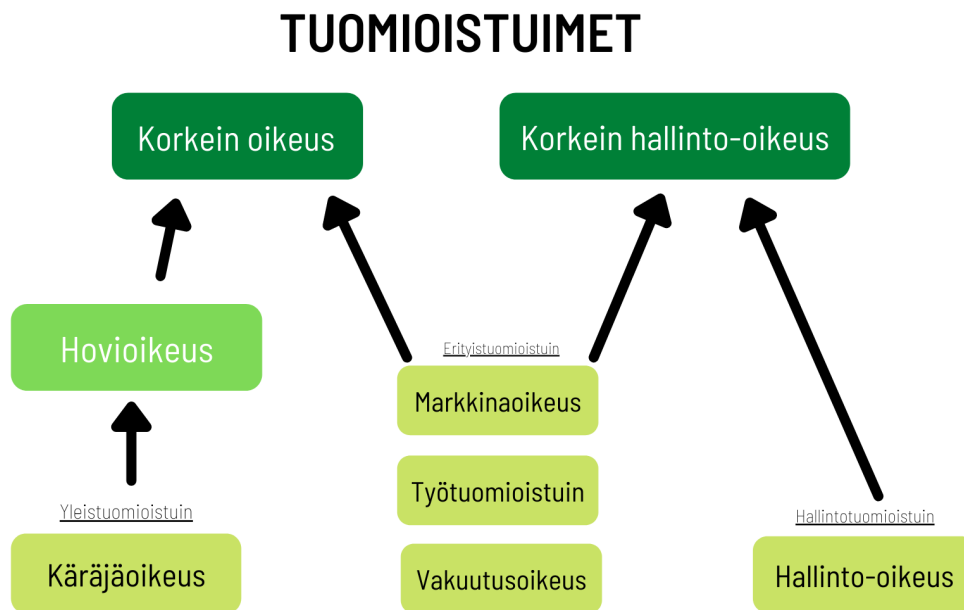
dään vuonna 2024, jolloin valitaan tasavallan presidentti toimikaudelle 2024-2030. Perustuslain mukaan istuva presidentti Sauli Niinistö ei voi olla enää ehdolla, sillä hän on toiminut jo kaksi kautta peräkkäin presidenttinä, mikä on lain mukaan maksimi. Tasavallan presidentti on jatkuvasti käytettävissä presidentin tehtäviin, eli hänellä ei ole työ- tai virka-aikaa eikä varsinaista vuosilomaa. (Suomi.fi d; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731; Tasavallan presidentin kanslia 2021; Vaalilaki 2.10.1998/714)

Keskimäärin joka toinen perjantai klo 11 valtioneuvosto (luku 2.2) pitää esittelyn tasavallan presidentille. Tasavallan presidentti tekee päätöksensä valtioneuvostossa sen ministerin esittelystä, jonka toimialaan asia kuuluu. Puhetta esittelyssä johtaa presidentti, mutta esittelevä ministeri esittelee asian presidentille, kuten valtioneuvoston enemmistön kanta on. Kuitenkin kaikki ministerit osallistuvat esittelyyn. Jotta esittely on päätösvaltainen, presidentin lisäksi paikalla on oltava vähintään viisi valtioneuvoston jäsentä läsnä ja oikeuskansleri. Asioista ei äänestetä, koska tasavallan presidentti tekee yksin päätökset esittelyssä. (Valtioneuvosto)

## 2.4 Tuomioistuimet

Suomessa tuomioistuimilla on itsenäinen tuomiovalta, koska ne ratkaisevat yksittäisten tapausten lainvoimaisuutta. Tuomioistuimet ovat osa oikeuslaitosta. Oikeuslaitokseen kuuluu tuomioistuinten lisäksi asianajajalaitos, valtion oikeusaputoimistot, syyttäjälaitos, kun kyse on rikosasioista, ulosottoviranomaiset, kun tuomioistuimet määräävät rangaistuksista ja päätösten täytäntöönpanosta sekä Rikosseuraamuslaitos. Poliisi ei kuulu oikeuslaitokseen, mutta poliisin tehtävä on toteuttaa rikoksen oikeudellisen selvittelyn ensimmäinen vaihe, eli esitutkinta. Kun kyse on sakoista, on poliisilla oikeus tuomiovaltaan. Suurin osa kaikista tuomioista annetaan sakotusmenettelyllä ilman oikeusistuimen päätöstä. (Suomi.fi a; Suomi.fi b)

Poliittisilla toimijoilla, kuten puolueilla ja eduskunnalla tai millään muulla ulkopuolisella taholla ei ole mahdollisuutta puuttua tuomioistuinten ratkaisuihin. (Suomi.fi b)



Kuva 3. Tuomioistuimien rakenne Suomessa. Nuolet osoittavat sen, mihin valitus saadusta päätöksestä tulee osoittaa.

Tuomioistuimet jakautuvat kolmeen erityyppiseen tuomioistuimeen: yleistuomioistuimiin, hallintotuomioistuimiin ja erityistuomioistuimiin (Kuva 3). Yleistuomioistuimen alin taso on rikos-, riita- ja hakemusasioiden käsittelijä, eli käräjäoikeus (KO). Suomessa käräjäoikeuksia on 20 ja niiden tuomiopiiriin kuuluu useimmiten useita kuntia. Käräjäoikeuksien antamiin ratkaisuihin on mahdollista hakea muutosta viidestä Suomessa olevasta hovioikeudesta (HO), ellei muutoksenhakua ole erikseen kielletty. Hovioikeudet pääasiassa käsittelevät käräjäoikeuksien tuomioista tehtyjä valituksia. Mikäli hovioikeuden jälkeen päätös ei miellytä, voi muutosta hakea korkeimmasta oikeudesta (KKO), mikäli valituslupa korkeimmasta oikeudesta myönnetään. Ei ole itsestään selvää, että hovioikeuden tuomiosta pääsisi valittamaan. Korkein oikeus käyttää ylintä tuomiovaltaa riita- ja rikosasioissa. Sen tärkein tehtävä on antaa ennakkopäätöksiä kysymyksissä, joihin laki ei anna selkeää vastausta. Korkeimpaan oikeuteen on mahdollista valittaa hovioikeuksien ratkaisusta, käräjäoikeuksien maa-oikeutena antamista ratkaisusta sekä eräistä markkinaoikeuden ja vakuutus-oikeuden ratkaisusta. (Suomi.fi b; Tuomioistuinlaitos 2020; Tuomioistuinlaitos 2021)

Hallintotuomioistuimia, eli alueellisia hallinto-oikeuksia (HAO) Suomessa on kuusi sekä lisäksi Ahvenanmaan hallintotuomioistuin. Hallintotuomioistuimet ovat alin aste hallinto-oikeuden asioissa. Niiden tehtävä on käsitellä valituksia, jotka on tehty viranomaisten päätöksistä sekä viranomaisten välisiä oikeustapauksia. Jos hallinto-oikeuden antamaan päätökseen haluaa hakea muutosta, tulee muutos hakea korkeimmalta hallinto-oikeudelta (KHO). Markkinaoikeus, työtuomioistuin ja vakuutus-oikeus ovat niin kutsutuja erityistuomioistuimia omilla spesifeillä aloillaan. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen tai korkeimpaan oikeuteen on mahdollista valittaa markkinaoikeuden päätöksestä. Työtuomioistuimen tai vakuutus-oikeu-

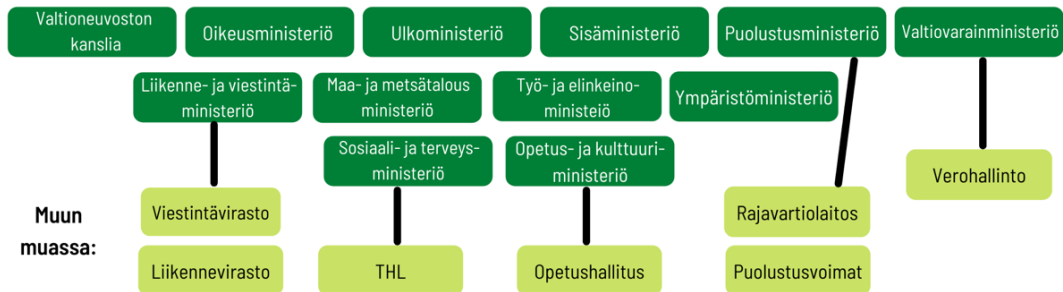
den ratkaisuista ei ole mahdollista valittaa, lukuun ottamatta harvoja vakuutusoikeuden tapaturmavakuutusasioiden ratkaisuja. (Suomi.fi b)

## 2.5 Muu julkishallinto

Valtionhallinnon perusrakenne on pysynyt hyvin samanlaisena siitä lähtien, kun Suomi itsenäistyi. Nykyistä perustuslakia (731/1999) edeltäneessä hallitusmuodossa (94/1919) määriteltiin Suomen ylimmät valtioelimet sekä niiden keskinäiset toimivaltasuhteet. Myös ministeriöiden rakenteissa on ollut vain vähäisiä muutoksia. Valtion keskushallinto, aluehallinto ja paikallishallinto ovat muuhun julkishallintoon kuuluvia päättänelimiä, ja vuosien mittaan erityisesti esimerkiksi keskushallinnon virastotasolla on ollut paljon rakennemuutoksia. Tämän takia keskushallintoon kuuluvien virastojen itsenäisyys ja toimivalta ovat vaihdelleet. (Eduskunta e; Valtiovarainministeriö b; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731)

Valtion keskushallintoon voi kuulua Suomen perustuslain mukaan (Kuva 4) ministeriöiden (luku 2.2) ja valtioneuvoston lisäksi niiden hallinnon alaisina olevista valtakunnallisista virastoja, laitoksia ja muita toimielimiä. Lisäksi valtiolla voi olla alueellisia ja paikallisia viranomaisia. Näitä organisaatioita tällä hetkellä on yhteensä noin 90, kun ministeriöt lasketaan mukaan. Monelle tunnetuimpia valtion keskushallintoon kuuluvia virastoja tai laitoksia ovat Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL, Opetushallitus, Viestintävirasto ja Liikennevirasto. Henkilömäärältään suurimpia keskushallinnon virastoja ovat Puolustusvoimat, Verohallinto ja Rajavartiolaitos. Jokainen edellä mainittu virasto tai organisaatio kuuluu jonkun ministeriön alle, kuten kuva 4 havainnollistaa. Myös tämä hankaloittaa ihmisten ymmärtämistä, erityisesti nyt koronapandemian aikana, sillä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL toimii täysin sosiaali- ja terveysministeriön hallinnon alaisena. Eli vaikka THL antaa päätöksen, ei se toimi varsinaisesti yksinäisesti omana itsenäisenä toimijana, vaan sosiaali- ja terveysministeriö (STM) ohjaa sen toimintaa. Mutta miten keskushallinto on kehittynyt vuosien varrella? Valtion keskushallintoon kuuluvia niin virastoja kuin laitoksia on yhdistetty, lopetettu sekä perustettu kokonaan uusia. Virastoista on muodostunut myös yhtiöitetyjä liikelaitoksia. Yhtiöittäminen tarkoittaa niiden julkisten palvelujen tuottamista yhtiömuodossa, joista aiemmin vastasi jokin julkishallinnon yksikkö. (Eduskunta e; Valtiovarainministeriö b)

## VALTION KESKUSHALLINTO



### Valtion keskushallintoon kuuluu yhteensä noin 90 organisaatiota.

Kuva 4. Valtion keskushallinto ja muutama esimerkki siitä, mitkä organisaatiot toimivat minkäkin ministeriön alaisuudesta.

Virastot ja laitokset ovat kaikki hyvin erilaisia tehtäviltään ja koiltaan. Hallintotehtävien lisäksi virastot ja laitokset huolehtivat sisäisestä ja ulkoisesta turvallisuudesta, tilastotuotanto-, tietohallinto- ja rekisteröintitehtävistä sekä kyseiselle virastolle määrätyn toimialan kehittämisestä ja alan tuottaman tiedon välittämisestä yhteiskunnan käyttöön. Osa virastoista ja laitoksista tekee työtä myös valtion tutkimuslaitoksina aiemmin mainittujen tehtävien lisäksi. (Eduskunta e; Valtiovarainministeriö b)

Kokoamalla hallinnon asiantuntija- ja tukipalveluja palvelukeskuksiin, on pyritty uudistamaan suomalaista hallintoa. Tästä esimerkkinä on vuonna 2014 perustettu Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori. On kuitenkin huomattava, että valtion toiminta ei organisoidu ainoastaan virastomuotoon. Toimintaan kuuluu lisäksi liikelaitoksia, valtion kokonaan tai osin omistamia osakeyhtiötä, talousarvion ulkopuoliseksi rahastoja sekä julkisoikeudellisia rahastoja, säätiöitä ja muita julkisoikeudellisia rahastoja. (Eduskunta e; Valtiovarainministeriö b)

Suomen valtion aluehallinto koki laajan kokonaisuudistuksen vuoden 2010 alussa niin sanotun ALKU-hankkeen myötä. Entisen aluehallintoviranomaisten tehtävät koottiin vuoden 2010 alusta kahteen monialaiseen viranomaiskokonaisuuteen, joita ovat aluehallintovirastot eli AVI:t ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Aluehallintovirastoja on Suomessa kuusi kappaletta, kun Ahvenanmaan aluehallintoviranomaisena toimii Ahvenanmaan valtionvirasto. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksia eli ELY-keskuksia on Suomessa yhteensä 14 kappaletta. Aluehallintovirastojen tehtävä on vastata lainsäädännön toimeenpanosta, ohjauksesta sekä valvonnasta omalla alueella. Koronapandemian aikana monille suomalaisille on varmasti tullut tutuksi AVI:en toiminta, sillä koronarajoituksissa toteutettiin vuonna 2020 koko Suomen kattavia rajoituksia, kunnes pikkuhiljaa siirryttiin AVI:en hallinnoimiin rajoituksiin. Eli esimerkiksi Varsi-

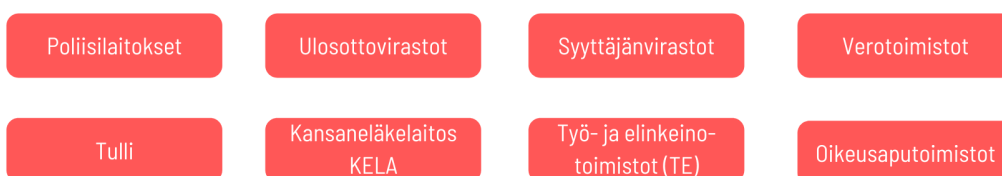
nais-Suomessa ja Savossa olivat eri rajoitukset, koska alueiden aluehallintoviranomaisten ohjeistukset määrittivät niin. Toki mukana oli myös kansallisia ohjeistuksia siitä, mikä määrittää millä koronan leviämistasolla kukin alue on, ja sitä myötä sen, millaisia rajoituksia kyseisellä alueella tulisi olla. Suurimman osan AVI:en rajoituksista määritti siis se, miltä koronatilanne näyttää kullakin alueella. Tämän rajausmäärityksen antoi vuoden 2020 syksyllä hallitus. Pidän itse tätä alueellista rajoittamista Suomen talouden ja elinvoimaisuuden kannalta parempana vaihtoehtona, mutta mielestäni tässä tiivistyy myös se, miksi kansalaisten on vaikea ymmärtää, kuka rajoittaa ja mitä. Epäselyys on aiheuttanut turhautumista ja näkynyt itselle erityisesti negatiivisena keskusteluna sekä väärän tiedon levittämisenä internetissä ja sosiaalisessa mediassa. (Eduskunta f; Valtiovarainministeriö b)

Aluehallintovirastojen tehtävä on kuitenkin vastata lainsäädännön toimeenpanosta, ohjauksesta sekä valvonnasta omalla alueella. Tämä selittää sen, miksi valtion korkeimmalta päätäntätasolta oli mahdollista antaa aluehallintovirastoille enemmän päätäntävaltaa siinä, kuinka asioita omalla alueella toteutetaan koronarajoitusten suhteen ja tehdä nimenomaan alueellisia eroja. AVI:en mukaan ottaminen tähän mahdollisti alueellisten erojen tekemisen matalammalla kynnyksellä. AVI:n tavoite on edistää oikeusturvaa,

hyvinvointia ja turvallisuutta järjestäen esimerkiksi koulutuksia, valvoen hoitokotien toimintaa, tarkastaen anniskelupaikkoja sekä seuraten työpaikkojen turvallisuutta. Uskon, että erityisesti siirtämällä päätäntävaltaa alueellisesti koronapandemian hoidossa, on haluttu edistää yksittäisten ihmisten oikeusturvaa ja hyvinvointia juuri mahdollistamalla vaikkapa palveluiden pidemmät aukioloajat alueilla, joissa pandemia-tilanne on parempi kuin toisaalla. (Eduskunta e; Valtiovarainministeriö b)

Suomen 14 ELY-keskukselle taas kuuluvat valtionhallinnon alueelliset toimeenpano- ja kehittämistehtävät. ELY-keskusten tavoite on edistää hyvän elinympäristön kehittämistä ja elinkeinoelämän kilpailukykyä. ELY-keskukset ovat järjestämässä esimerkiksi maakuntansa yrityksille neuvontaa, ovat pitämässä huolta liikenneväylistä, ohjaavat rakentamista sekä vastaavat luonnonsuojelualueista. (Eduskunta e; Valtiovarainministeriö b)

## VALTION PAIKALLISHALLINTO



**Paikallisviranomaiset toimivat nykyään pääosin maakuntien laajuisesti.**

Kuva 5. Valtion paikallishallinnon eri osat samalla tasolla toistensa kanssa.

Valtion paikallishallinnon tehtäviä taas hoitavat erilaiset virastot (Kuva 5), kuten poliisilaitokset, verotoimistot ja työ- ja elinkeinotoimistot. Viime vuosien aikana paikallisviranomaisten toimialueet ovat laajentuneet valtavasti. Alueet ovat jopa nykyisten maakuntien suuruisia tai jopa suurempia. Tässä kehittämissä painotetaan valtion ylimpiin toimielimiin, mutta myös muun julkishallinnon käsitteleminen on mielekästä, sillä usein häälyvä raja tuleeekin niiden kahden välillä - mikä kuuluu ylimmälle taholle, mikä esimerkiksi valtion paikallishallinnolle. On kuitenkin huomattava, että useiden nykyisten paikallishallintoviranomaisten virastorakenteisiin on tulossa muutoksia niin, että niiden toimivalta muutetaan valtakunnalliseksi. Toimipisteitä tulee kyseisillä virastoilla kuitenkin olemaan ympäri Suomea. (Suomi.fi a; Valtiovarainministeriö b)

Esimerkkinä muutoksesta lokakuussa 2019 Syyttäjälaitos aloitti toimintansa yhtenä virastona ja se on nimeltään täysin uusi. Syyttäjälaitos rakentuu valtakunnansyyttäjän toimistosta ja siihen kuuluvista viidestä syyttäjälalueesta. Tämän lisäksi maistraatit yhdistyivät valtakunnalliseksi Digi- ja väestötietovirastoksi yhdessä Väestörekisterikeskuksen kanssa vuoden 2020 alussa. Tuoreimpia muutoksia on vuoden 2020 joulukuussa uudelleen organisoitu ulosotto toimi, josta tuli muutoksen myötä yksiportainen Ulosottolaitos. Tähän virastoon kuuluvat valtakunnanvoudinvirasto ja 22 ulosottovirastoa. (Valtiovarainministeriö b)

Perustuslaki takaa Suomen kunnille itsehallinnon ja verotusoikeuden, jonka perusteella kuntien tulee järjestää kuntalaisille myös laeissa määritetyt peruspalvelut. Laki säättää itsehallinnosta kuntia suuremmilla hallintoalueilla. Hallintoa järjestettäessä kunnissa, tulee pyrkiä yhteensopiviin aluejakoihin, joiden avulla on mahdollista turvata se, että sekä suomen- että ruotsinkielinen väestö saa palveluja omalla kielellään samoin perustein. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731)

Valtio omistaa suomalaisia yhtiöitä ja siihen liitetään termi omistajaohjaus. Se tarkoittaa valtion yhtiöomistusten vastuullista sekä ammattimaista hoitamista. Sen tarkoitus on tavoitella omistaja-arvon pitkäaikaista kasvua. Koko omistajaohjaus perustuu osakeyhtiölakiin ja hyvään hallintotapaan. Suomessa on myös omistajaohjausministeri, joka vuoden lopussa toistaiseksi on SDP:n Tytti Tuppurainen Eurooppa-ministerin töiden lisäksi. Lisäksi valtioneuvoston kansliassa on omistajaohjausosasto, jonka tehtävänä on kehittää ja koordinoita koko toimintoa valtioneuvoston laajuisesti. (Valtioneuvoston kanslia a)

Valtion eri yhtiöomistukset voidaan jaotella kolmeen eri kategoriaan omistuksen perusteen mukaisesti. Näitä ovat finanssi-intressi, strateginen intressi ja erityistehtävä. Finanssi-intressi (Kuva 6) tarkoittaa sitä, että valtiolla omistajana on ainoastaan tai yksinomaan vahva sijoittajaintressi. (Valtioneuvoston kanslia b)

## FINANSSI-INTRESSI

Anora Group	Kemijoki	Nordic Morning Group	Suomen Rahapaja	Elisa
Kemira	Konecranes	Metso Outotec	Nokia	Nokian renkaat
Outokumpu	Sampo	Stora Enso	TietoEVRY	Valmet

Kuva 6. Suomalaiset yhtiöt, joihin valtiolla on finanssi-intressi. (Valtioneuvoston kanslia b)

Strateginen intressi (Kuva 7) taas yhtiöön liittyy sijoittamisen lisäksi intressejä, joiden takia valtion on kannattavaa pysyä toistaiseksi vahvana omistajana. (Valtioneuvoston kanslia b)

## STRATEGINEN INTRESSI

Arctia	Boreal Kasvinjalostus	Finavia	Fingrid	Finnair
Fortum	Gasum	Gasgrid Finland	Leijona Catering	Motiva
Neova	Neste	Patria	Posti Group	Suomen Lauttaliikenne
Suomen Siemen- perunakeskus	Suomen Viljava	SSAB	Tapio	VR-Yhtymä

Kuva 7. Yhtiöt, johon Suomen valtiolla on strateginen intressi. (Valtioneuvoston kanslia b)

Erityistehtävä tarkoittaa, että valtio on määrittänyt yhtiölle elinkeino-, yhteiskunnallisen- tai muun poliittisen tehtävän taikka jonkun muun erityisroolin. Yhtiöitä hallinnoivat myös määritellyt ministeriöt. Suomen valtiolla on erityistehtävayhtiöitä (Kuva 8) yhteensä 34 kappaletta. Erityistehtävayhtiöissä valtiolla on omistajana erityisintressi sääntelyyn tai viranomaistehtäviin. Suomessa valtio omistaa myös yhtiöitä, joilla on lakiin perustuva monopoli toimialallaan. Tällaisia ovat esimerkiksi Alko Oy ja Veikkaus Oy. (Suomi.fi c; Valtioneuvoston kanslia b; Valtiovarainministeriö b)

## ERITYISTEHTÄVÄ



Kuva 8. Lueteltuna kaikki Suomen valtion erityistehtäväyhtiöt. (Valtioneuvoston kanslia b)

Suomessa on käytössä myös niin sanottu välillinen julkishallinto (Kuva 9), johon kuuluvat organisaatiot, jotka eivät ole viranomaisia, mutta täydentävät ja tukevat viranomaisia niiden tehtävien täyttämässä, eli ne suorittavat hallinnollisia tehtäviä, mutta sijoittuvat varsinaisten hallintokoneiston ja yksityisten organisaatioiden väliin. Ne käyttävät julkista valtaa ja hallinnollista päätösvaltaa. Näiden organisaatioiden toimielimet ovat hallinnollisesti itsenäisiä. Välillinen julkishallinto on valtionhallinnon ja kunnallishallinnon ohella julkishallinnon kolmas lohko. Välilliseen julkishallintoon kuuluu useita laitoksia, yhdistyksiä, yhtiöitä tai säätiöitä, kuten Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra sekä Veikkaus Oy. Näitä kutsutaan myös valtion julkisoikeudellisiksi säätiöiksi, laitoksiksi ja muiksi julkisoikeudellisiksi rahastoiksi, joista myös Suomen perustuslaki määrittää. Välillisen julkishallinnon yksiköt voidaan jakaa kolmeen päätyyppiin: itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset (Kansaneläkelaitos, Kunnallinen työmarkkinalaitos ja Suomen Pankki), julkisoikeudelliset yhdistykset, joista säädetään lailla tai asetuksella (Suomen Asianajajaliitto, kaupapakamarit ja ylioppilaskunnat) sekä yhtiöt, säätiöt tai rahastot, jotka hoitavat hallinnollisia tehtäviä (Finnvera, Suomen elokuvasäätiö, Suomen itsenäisyyden juhluvuoden rahasto Sitra ja Yleisradio). Näiden lisäksi myös yksityisellä henkilöllä on mahdollisuus suorittaa julkista tehtävää esimerkiksi asiantuntijan roolissa. Hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle toteutettavaksi vain lailla tai lain nojalla, mikäli se on tarpeellista tehtävän hoitamisen kannalta, eikä vaaranna perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita määriteltyjä hyvän hallinnon vaatimuksia. Merkittäviä julkisen vallan käytön tehtäviä voidaan antaa ainoastaan viranomaisille. (Suomi.fi a; Suomi.fi f; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731; Valtiovarainministeriö b)

## VÄLILLINEN JULKISHALLINTO



Kuva 9. Suomen valtion välillinen julkishallinto. Lisäksi myös yksityinen henkilö voi suorittaa julkista tehtävää esimerkiksi asiantuntijana.

Suomen valtion talousarvion ulkopuolella on 11 kappaletta rahastoja (Kuva 10). Perustuslain 87 pykälän mukaan lain perusteella on mahdollista säätää valtion rahaston jättäminen talousarvion ulkopuolelle, mikäli valtion pysyvän tehtävän hoitaminen sitä ehdottomasti edellyttää. Nämä rahastot ovat talousarvion ulkopuolella, mutta niillä ei ole niin kutsuttua itsenäistä kassaa, paitsi Valtion Eläkerahastolla. Huomattavimmat rahastot ovat Valtion eläkerahasto, Valtion asuntorahasto ja Valtiontakuurahasto. (Eduskunta f; Valtiovarainministeriö b)

## VALTION TALOUSARVION ULKOPUOLISET RAHASTOT



Kuva 10. Suomen valtion talousarvion ulkopuolella olevat 11 rahastoa. (Tutkihallintoa.fi b)

Laki valtion liikelaitoksista (10.12.2010/1062) määrittelee tarkasti sen, mikä on liikelaitosten asema, tehtävät, toimintaperiaatteet ja esimerkiksi talous. Laki määrittää liikelaitoksen tehtäväksi palveluiden tuottamisen palvelusopimuksen perusteella valtion virastoille ja laitoksille, talousarvion ulkopuolella oleville valtion rahastoille ja valtion muille liikelaitoksille. Valtion liikelaitoksia ovat Senaatti-kiinteistöt, jotka ovat valtiovarainministeriön hallinnassa sekä Metsähallitus, joka on maa- ja metsätalousministeriön hallinnon alla. Liikelaitosten talous on valtion talousarvion ulkopuolella, mutta niistä ei muodostu erillisvarallisuutta. Tämä tarkoittaa, että valtio on loppuen lopuksi vastuussa liikelaitosten sitoumuksista. Niiden on toimittava liiketaloudellisten periaatteiden mukaisesti ja voi toimia ainoastaan vähäisesti kilpailutilanteissa markkinoilla. (Laki valtion liikelaitoksista 10.12.2010/1062; Valtiovarainministeriö b)

Kaiken edellä mainitun lisäksi Suomi on osa Euroopan unionia, sillä Suomi on vuonna 1995 liittynyt Euroopan unionin jäsenmaaksi. Jotkut asiat ovat EU-maiden yhdessä päätettäviä, ja joissakin asioissa jokainen jäsenmaa on itsenäisesti vastuussa omista päätöksistään. Itsehallinnollisilla alueilla, kuten Ahvenanmaalla, saamelaisten kotiseutualueella, uskonnollisilla yhdyskunnilla ja yliopistoilla on omia oikeuksia ja velvollisuuksia. (Suomi.fi a)

Tämä alaluku havainnollistaa hyvin sen, kuinka monimutkainen ja monitasoinen Suomen hallintojärjestelmä on. Yksittäisiin osiin purettuna asiat vaikuttavat yksinkertaisilta, mutta kun lähdetään yhdistämään jokaista yksittäistä osaa kokonaisuudeksi - on eri virastotasojen suhteita vaikeampi ymmärtää. Mielestäni vaikeinta Suomen hallintojärjestelmän ymmärtämisessä on se, että vaikka sitä voidaan periaatteellisesti pitää suhteellisen suoraviivaisena ja selkeänä, ei se sitä kuitenkaan ole, koska yksittäisiä osia ja osien välisiä suhteita on niin paljon.

## 2.6 Hyvä hallinto

Kun puhutaan hallintojärjestelmästä, tulee myös puhua siitä, millainen on hyvä hallinto ja mitkä siihen vaikuttavat. Tämä on tärkeää, sillä toivoisin kehittämistyöni antavan myös apuja siihen, millainen lain mukaan hyvän hallinnon tulisi olla ja kehittämistyö toisi tavallisille ihmisille myös tukea sen arviointiin, tapahtuuko näin Suomessa. On hyvä tietää, mihin hallinnossa tulisi pyrkiä ja päästä. Suomessa hallintoon vaikuttaa hallintolaki (6.6.2003/434), joka lakina määrittelee sen, millaista hyvä hallinto on. Lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa ja oikeusturvaa hallintoasioissa sekä edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Lakia sovelletaan valtion viranomaisiin, hyvinvointialueiden ja hyvinvointiyhtymien viranomaisiin, kunnallisiin viranomaisiin, itsenäisiin julkisoikeudellisiin laitoksiin sekä eduskunnan virastoissa ja tasavallan presidentin kansliassa. Hallintolaki koskee myös valtion liikelaitoksia, julkisoikeudellisia yhdistyksiä sekä yksityisiä, mikäli ne hoitavat julkisia hallintotehtäviä. (Hallintolaki 6.6.2003/434; Kuntaliitto 2017)

Hyvän hallinnon lähtökohta on yhdenvertaisuus, eli jokaista hallinnossa asioivaa tulisi kohdella tasapuolisesti ja johdonmukaisesti ilman syrjintää. Hyvän hallinnon perusteet tulee ottaa huomioon kaikessa julki-

sen hallinnon toiminnassa, ei ainoastaan hallintoasioita käsitellessä ja päätöksenteossa. Viranomaisten tulee myös toimia objektiviteettiperiaatteen mukaan, eli viranomaisen tulee toimia asiallisesti ja puolueettomasti. Viranomaisen toiminnan täytyy olla tarkoituksenmukaista, eikä viranomainen saa käyttää harvintavaltaa väärin tai toiminnassa olla vääriä vaikuttimia. Yksilöllä tulee aina olla luottamuksen suoja ja oikeus viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen sekä virheettömyyteen. Tähän täytyy jokaisen yksilön pystyä luottamaan, ja sitä luottamusta edistääkseen täytyy jokaisen viranomaisen toimia. (Kuntaliitto 2017)

Hallinnon oikeusperiaatteet ovat luotu säännöiksi jokaisen yksilön oikeusturvaa varten. Siksi on tärkeää pyrkiä saamaan kaikille lähtökohdista riippumatta tasavertaiset palvelut. Mielestäni myös kansalaisten tulee olla aktiivisia antamaan palautetta viranomaisille, mikäli näin ei tapahdu. Mikäli asioista ei anneta palautetta, voiko palaute mennä koskaan perille? Säännökset velvoittavat hyvään kielenkäyttöön, joka on asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Vaatimus kuitenkin omasta mielestäni tuntuu olevan erittäin kova, vaikka onkin erittäin tarpeellisesti. En koe, että kaikki viranomaiset käyttävät selkeää ja ymmärrettävää kieltä, ja sen tueksi esimerkiksi oikeusmuotoilu (luku 3) on hyvä keino. Oikeusmuotoilu on hyvä apu viranomaistyössä. (Kuntaliitto 2017)

## 2.7 Kansalaisvaikuttaminen

Suomen perustuslaki takaa yksilölle oikeuden osallistua sekä vaikuttaa niin yhteiskunnan kuin elinympäristönsä kehittämiseen. Perustuslaki määrittää myös sen, että jokainen 18 vuotta täyttänyt suomalainen, eli Suomen kansalainen, omaa oikeuden äänestää valtiollisissa vaaleissa ja kansanäänestyksissä. Oikeusministeriö valmistelee osallistumiseen ja vaaleihin liittyvän lainsäädännön. Äänestäminen on myös yksi päätöksenteon väline ja kansalaiset siirtävät vallan vaaleilla valituille edustajille edustuksellisessa demokratiasa. Päätöksenteon väline on tässä tapauksessa demokratia. Tärkeä osa päätöksentekoa on kansalaisten aktiivinen ja avoin keskustelu. Jotta kansalaisvaikuttamisella saadaan tuloksia, täytyy olla tietoa. Tietoa siitä, miten asiat ovat ja miten niihin voi vaikuttaa. Myös julkinen keskustelu on oleellinen vaikutuskeino, sillä kun asiat tuodaan julkisiksi, ne voivat päätyä myös poliittisen päätöksenteon kohteeksi. Perustuslain mukaan meillä kaikilla on sananvapaus, johon sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa sekä vastaanottaa mielipiteitä, tietoja ja muita viestejä ilman, että kukaan tätä ennakkoon kieltää. Poliittisesti vaikuttavinta on julkisessa tilassa tapahtuva keskustelu, joka voi tapahtua esimerkiksi tiedotusvälineissä tai sosiaalisessa mediassa. Keskustelussa voi tuoda asioita julkisiksi ja poliittisen päätöksenteon kohteiksi. (Eduskunta 2021; Eduskunta d; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731)

Sosiaalinen media tarjoaa nykypäivänä täysin uusia mahdollisuuksia esimerkiksi poliitikkojen ja kansalaisten väliselle viestinnälle ja vuorovaikutukselle. Vuorovaikutus on puoluejärjestöistä ja tiedotusvälineistä riippumatonta. Sosiaalinen media vahvistaa kansalaisten oikeutta lähettää ja vastaanottaa tietoa kenenkään sitä ennakkoon estämättä. Sosiaalinen media on helpottanut myös huomattavasti mielipiteen ilmai-

sua ja kannatuksen osoittamista. Keskustelua käydään, ja sitä kannattaa käydä moneen suuntaan. Niin kansalaisten kuin yhteisöjen kesken ja vallanpitäjien sekä kansalaisten kesken. (Eduskunta d)

Kansalais- ja kunta-aloitteet, eurooppalainen kansalaisaloite ja kansanäänestykset ovat keskeisiä vaikutuskeinoja. Myös järjestöt, kuten puolueet, tarjoavat mahdollisuuden vaikuttaa. Kansalaisaloite vaikuttaa lainsäädäntöön ja se on monelle varmasti tunnetuin aloitemuoto. Kansalaisaloite voi sisältää lakiehdotuksen tai ehdotuksen lainvalmisteluun ryhtymisestä. Vähintään viidelläkymmenellä tuuhannella Suomen kansalaisella, jolla on äänioikeus, on oikeus tehdä eduskunnalle aloite lain säätämiseksi. Kansalaisaloite.fi-palvelu on tarkoitettu kansalaisaloitteiden tekemiseen, niiden kannattamiseen ja muiden kansalaisaloitteiden selaamiseen. Eduskunnan sivuilla muistutetaan, että kansalaisaloitteen kannattaminen on yhtä tärkeää, kuin itse kansalaisaloitteen teko. Mikäli aikoo tehdä kansalaisaloitteen, kannattaa tutustua ensin voimassa olevaan lainsäädäntöön. (Eduskunta d)

Kuntalain 23 § määrittää, että kuntalaisaloite on mahdollista tehdä. Kunnan asukkaalla on oikeus tehdä aloitteita kunnalle sen toimintaa koskevissa asioissa. Kunnalla on velvoite ilmoittaa aloitteen tekijälle aloitteen johdosta tehdyt toimenpiteet. Kuntalaisaloite.fi-sivusto tarjoaa ohjeita tähän prosessiin. Kunnanvaltuuston on saatava tietoonsa ainakin kerran vuodessa aloitteet ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, jotka kuuluvat valtuuston toimivaltaan. Mikäli valtuuston toimivaltaan kuuluvassa asiassa aloitteen tekijöinä on vähintään kaksi prosenttia äänioikeutetuista kunnan asukkaista, asia on otettava valtuuston käsiteltäväksi viimeistään kuuden kuukauden kuluessa asian vireille tulosta. (Eduskunta d)

Eurooppalainen kansalaisaloite on monelle tuntemattomampi käsite, mutta se on myös vaikuttamisen keino. Sen avulla pyydetään Euroopan komissiota tekemään säädösehdotus aiheesta, joka on osa EU:n toimivaltaa. Näihin asioihin kuuluvat esimerkiksi ympäristönsuojelu, liikenne, kansanterveys ja maatalous. Mikäli tällaisen kansalaisaloitteen haluaa tehdä, tulee perustaa kansalaistoimikunta, jossa on vähintään seitsemän Euroopan unionin kansalaista ja jotka kaikki ovat eri EU-maiden asukkaita. Toimikunnan jäsenten tulee olla myös oikeutettuja äänestämään Euroopan parlamentin vaaleissa. Eurooppalaisella kansalaisaloitteella tulee olla vähintään miljoona allekirjoittajaa ja aloitteelle on kerättävä vähintään seitsemässä EU-maassa vähimmäismäärä allekirjoittajia. Suomessa allekirjoittajia tulee olla vähintään 9870, sillä luku on suhteutettu väkilukuun. Tämän jälkeen komission tulee perehtyä aloitteeseen ja ilmoittaa kuuden kuukauden kuluttua, onko tarkoitus ryhtyä toimenpiteisiin ja jos, niin millaisiin. Komission vastaus annetaan tiedonannon muodossa, joka on EU-komissaarien hyväksymä virallinen asiakirja. Tiedonanto julkaistaan kaikilla EU:n virallisilla kielillä. Komission ei ole välttämätöntä tehdä kansalaisaloitteen perusteella ehdotusta säädöksestä. Mikäli komissio päättää tehdä ehdotuksen, alkaa normaali lainsäädäntäprosessi. Siinä prosessissa komissio antaa lakiehdotuksensa lainsäätäjälle. Laki tulee voimaan vain, jos lainsäätäjät hyväksyvät ehdotuksen. Yleensä lainsäätäjät on Euroopan parlamentti ja neuvosto tai joissakin tapauksissa ainoastaan neuvosto. (Eduskunta d)

Suomessa on mahdollista tehdä neuvoa-antavia kansanäänestyksiä. Vaihtoehtoina ovat kunnallinen kansanäänestys ja valtiollinen kansanäänestys. Kunnallisen kansanäänestysaloitteen voi tehdä vähintään neljä

prosenttia kunnan asukkaista, jotka ovat täyttäneet 15 vuotta. Valtuuston tulee heti päättää, toimitaanko aloitteessa tarkoitettu kansanäänestys. Valtiollisen kansanäänestyksen järjestämisestä ja äänestysvaihtoehdoista päätetään lailla perustuslain pykälän 53 mukaan. Suomessa on järjestetty kaksi kansanäänestystä, josta toinen liittyi kieltolain kumoamiseen vuonna 1931 ja Suomen liittymisestä Euroopan unionin jäseneksi vuonna 1994. (Eduskunta d)

Puolueet, etu- ja kansalaisjärjestöt ovat myös tärkeä osa vaikuttamista. Puolue määrittellään puoluerekisteriin merkityksi rekisteröidyksi yhdistykseksi. Puoluerekisteriä pitää oikeusministeriö ja puolueiden toiminnasta säädellään puoluelaisa. Puolueella, joka merkitään puoluerekisteriin, tulee olla yleisohjelma. Yleisohjelmassa esitetään kyseisen puolueen keskeiset periaatteet ja tavoitteet, joiden avulla puolue tahoo vaikuttaa poliittiseen päätöksentekoon ja yhteiskuntaan. Jos puolue ei saa kaksissa peräkkäisissä eduskuntavaaleissa yhtään kansanedustajan paikkaa, menettää se paikan rekisterissä. Suomessa puolueita ovat esimerkiksi SDP, Kokoomus, Keskusta, Vihreät, Vasemmisto ja Perussuomalaiset. Suomessa kansalaisilla on mahdollisuus osallistua puolueen kautta valtiolliseen ja kunnalliseen toimintaan, sillä puolueet sekä valitsijayhdistykset asettavat ehdokkaat vaaleihin. (Eduskunta d)

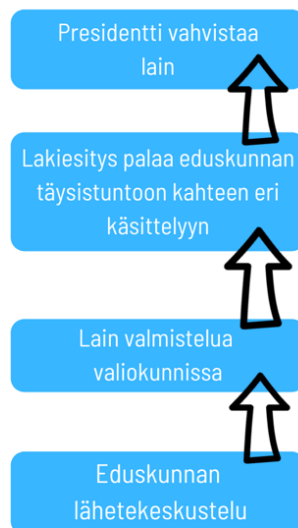
Lisäksi yksi vaikutuskeino on etu- ja kansalaisjärjestöt, jotka huolehtivat omien jäseniensä eduista. Taloudellisten etujärjestöjen tehtävä on neuvotella keskenään ja valtiovallan edustajien kanssa intressiensä yhteensovittamisesta. Tästä hyvä esimerkki on Työmarkkinajärjestöt, kuten työntekijöiden puolella oleva SAK ja työnantajien puolella oleva Elinkeinoelämän keskusliitto. Kansalaisjärjestöillä on hyvä mahdollisuus tarjota tila kansalaisten vaikuttamiselle ja osallistumiselle. Järjestöjen oleellinen tehtävä on vaikuttaa yhteiskunnallisesti ja jäsentensä tarpeidenkeskeinen tehtävä on yhteiskunnallinen vaikuttaminen, jäsenten tarpeiden ja asiantuntemuksen välittäminen valmisteluun ja päätöksentekoon. Kansalaisten kuuleminen säädösvalmistelujen aikana tapahtuu esimerkiksi kansalaisjärjestöjen kautta. (Eduskunta d)

Useiden henkilöiden allekirjoittama poliittinen julkilausuma eli adressilla on mahdollista saada jokin tärkeä aihe nousemaan julkiseen keskusteluun ja sitä kautta tietoon päättäjille. Jokaisella on oikeus joko yksin tai yhdessä esittää vetoamus Euroopan parlamentille. Euroopan parlamentilla on mahdollista esittää yksittäinen pyyntö, valitus tai havainto, joka koskee EU:n oikeuden soveltamista tai kehotusta kannanottoon tiettyyn asiaan liittyen. Tämän kaltaiset vetoamukset antavat Euroopan parlamentille mahdollisuuden puuttua asiaan, mikäli paikallisviranomaisen tai muu instituutio loukkaa Euroopan kansalaisen oikeuksia. Mahdollista on myös tehdä boikotti, joka tarkoittaa erilaisia taloudellisista kanssakäymisistä kieltäytymistä. Kyse voi olla muun muassa osaamisesta tai myymisestä kieltäytymisestä. Boikotin tarkoitus on usein pakottaa kohde muuttamaan käyttäytymistä. Kyseessä voi olla vaikkapa jokin epämoraaლისena tai epäoikeudenmukaisena pidetty liiketoimintatapa. Talouspakote on keino, jonka avulla eri valtiot voivat vaikuttaa toisen maan toimintaan erilaisten talouteen kohdistuvien pakotteiden kautta. Perustuslain mukaan jokaisella on oikeus ilman erillistä järjestää kokouksia ja mielenosoituksia sekä osallistua niihin. (Eduskunta d)

### 2.7.1. Lainvalmistelu

Lakien säätäminen on eduskunnan tärkein tehtävä ja siitä säädetään Suomen perustuslaissa. Yleensä hallitus tekee uuden lakiesityksen. Eduskunnan on mahdollista säätää uusi laki tai muuttaa vanhaa hallituksen esityksestä, kansanedustajan aloitteesta tai kansalaisaloitteesta. Eli kansanedustajat voivat tehdä lakiehdotuksia. Lähetekeskustelu tarkoittaa sitä, että lakiehdotus lähetetään valiokuntaan, jonka tehtävä on laatia mietintö lakiehdotuksesta. Eduskuntakäsittely tapahtuu eduskuntamietinnön pohjalta. Eduskuntakäsittelyn ja eduskuntatyön tuloksena syntyviä asiakirjoja, pöytäkirjoja sekä hakemistoja kutsutaan valtiopäiväasiakirjoiksi. Valtiopäiväasiakirjoja on mahdollista saada painettuna eduskunnan kirjastosta tai sähköisenä eduskunnan hakupalvelusta. (Eduskunta b; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731)

## LAKIEHDOTUKSEN KÄSITTELYJÄRJESTYS



Kuva 11. Lakiehdotuksen käsittelyjärjestys (Eduskunta 2017)

Lakialoitteen valmistelu tapahtuu aina siinä ministeriössä, jonka alan asia on. Valmis lakialoite eli hallituksen esitys annetaan eduskunnalle. Eduskunta käsittelee valmiin lakialoitteen valiokuntamietinnön pohjalta (Kuva 11). Tämän jälkeen lakiehdotus palaa täysistuntoon kansanedustajille. Täysistunnossa käsitellään kaksi kertaa lakiehdotusta. Ensimmäinen käsittely on lain sisällön ja lain pykälien hyväksyntään. Toisen käsittelyn tarkoitus on hyväksyttävä tai hylätä laki. Mikäli kansanedustajat eivät ole yksimielisiä, laista äänestetään. Tasavallan presidentti vahvistaa eduskunnan hyväksymän lain, joka julkaistaan Suomen säädöskokoelmassa. Lainvalmistelu alkaa, kun käsittelevä ministeriö saa aloitteen. Kyseessä voi olla esimerkiksi kirjaus hallitusohjelmassa, EU-säädös, joka edellyttää kansallisia toimia, ministerin tai ministeriön oma aloite, jotta lainsäädäntö voidaan täytäntöön tai kansalaisaloite (Luku 2.7). (Eduskunta b)

Oikeusministeriössä kehiteltyjen verkkopalvelujen kautta on mahdollista vaikuttaa lainvalmistelun eri vaiheisiin. Aloitevaiheen verkkopalvelu on luvussa 2.7. käsitelty Kansalaisaloite.fi. Lain esivalmistelu- ja perusvalmisteluvaiheessa kansalaiset voivat käyttää Otakantaa.fi-palvelua. Lausuntomenettelyvaiheessa verkkosivun osoite vaikuttamiseen on Lausuntopalvelu.fi. Otakantaa.fi-sivusto antaa mahdollisuuden keskustella ja ottaa kantaa, kun lakia esivalmistellaan. Esimerkiksi ministeriöt tuovat palveluun asioita kansalaisten ja sidosryhmien keskusteltavaksi. Esivalmistelun tehtävä on koota tietoa ja näkemyksiä käynnissä olevan asian tavoitteista. Tämän lisäksi arvioidaan, onko tarpeen käynnistää lainvalmisteluhanketta. Lainvalmisteluhankkeen toimeksiannosta alkaa lain perusvalmistelu ja se päättyy hallituksen esityksen luonnoksen tekemiseen. Otakantaa.fi-sivustolla käydyt keskustelut, kyselyt ja niiden sisältö arkistoituvat hankkeen omille sivuille. (Eduskunta b)

Perusvalmisteluvaiheen jälkeen Lausuntopalvelu.fi-sivustolla on mahdollista antaa lausunto siitä lainvalmistelun luonnoksesta, joka on suunniteltu annettavaksi hallituksen esitykseksi. Lisäksi sivulla on mahdollisuus pyytää lausuntoa. Tätä kutsutaan lausuntomenettelyvaiheeksi, jossa pyydetään lausuntoja sekä sidosryhmiltä että kansalaisilta. Lausuntojen sekä kuulemisen avulla on tarkoitus selvittää erilaiset näkökohdat, vaikutukset ja käytännön asiat, jotka liittyvät valmisteilla olevaan asiaan. Lausuntomenettelyn päättyessä lausuntojen kannat kootaan yhteen ja näistä julkaistaan lausuntotiivistelmät. Kuulemisesta säädösvalmistelussa sekä saadusta palautteesta ja sen vaikutuksista säädösehdotukseen kirjoitetaan säädösehdotuksen perusteluihin yhteenveto. Perustelujen tulee myös kertoa, mitkä osat ja miksi keskeisistä ehdotuksista eivät mahdollisesti ole toteutettavissa. (Eduskunta b)

### 2.7.2. Vaalit ja äänestäminen

Vaalit ovat erittäin selkeä ja konkreettinen keino, jolla voi vaikuttaa siihen, kuka Suomen asioita hoitaa. Suomen valtakunnalliset vaalit ovat presidentinvaali sekä eduskunta-, kunta- ja europarlamenttivaalit. Lisäksi vuoden 2022 tammikuussa käydään Suomen ensimmäiset aluevaalit SOTE-uudistuksen tapahduttua. (Eduskunta b; Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaannpanosta 616/2021; Vaalilaki 2.10.1998/714)

Vaalilaki määrittää, että eduskuntavaalit tulee käydä joka neljäs vuosi huhtikuun kolmantena sunnuntaina vaaleilla, jotka ovat välittömät, suhteelliset ja salaiset. Vaalipiirin asukasluvu vaikuttaa valittavien edustajien, eli kansanedustajien, lukumäärään. Ahvenanmaalta valitaan aina kuitenkin yksi edustaja. Eduskuntavaaleissa on mahdollista äänestää jokainen 18 vuotta täyttänyt Suomen kansalainen riippumatta siitä, missä asuu. Eduskuntavaaleissa äänestämällä on mahdollista vaikuttaa esimerkiksi yhteiskunnan kehittämiseen (mm. vanhustenhoito), siihen, mihin valtion rahat käytetään sekä hallituksen muodostamiseen. (Eduskunta c; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731; Vaalilaki 2.10.1998/714)

Eduskuntavaaleissa ehdokkaat tulee asettaa vaalilain määräämällä tavalla. Puolueet sekä vähintään 100 äänioikeutetun henkilön perustamat valitsijayhdistykset voivat asettaa ehdokkaita eduskuntavaaleissa.

Jokainen puolue voi asettaa jokaisesta Suomen vaalipiirissä korkeintaan 14 ehdokasta. Jos vaalipiiristä on mahdollista valita enemmän kuin 14 edustajaa, on ehdokkaita mahdollista asettaa niin monta kuin vaalipiiristä valitaan edustajia. Vaaliliitot ovat puolueiden kesken mahdollisia, jolloin liiton muodostaneiden ehdokkaiden yhteismäärä saa olla enintään sama kuin yksittäisellä puolueella. Suomen perustuslain mukaan vaalikelpoinen ehdokas eduskuntavaaleissa on jokaikinen äänioikeutettu henkilö, joka ei ole holhouksen alainen. Henkilöä, joka toimii sotilasvirassa ei kuitenkaan ole mahdollista valita kansanedustajaksi. (Eduskunta c; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731; Vaalilaki 2.10.1998/714)

Kuntavaalit järjestetään joka neljäs vuosi huhtikuun kolmantena sunnuntaina, ellei poikkeustilannetta tule. Vuonna 2021 kuntavaalit käytiin koronatilanteen vuoksi vasta kesäkuun puolessavälissä. Kuntavaaleissa valitaan kunnanvaltuutettuja. Valittavien valtuutettujen lukumäärästä päättää valtuusto, mutta kuntalaki määrittelee vähimmäismäärät valtuutetuille. Äänestämällä kuntavaaleissa voi vaikuttaa siihen, miten ja mihin kunnan rahat käytetään ja miltä kunta tai kaupunki näyttää. Esimerkiksi kirjastot, yrittäjyys ja pyörätiet ovat asioita joihin kunnanvaltuusto vaikuttaa. Kunnanvaltuusto päättää lautakunnista, jotka johtavat sitä, kuinka julkisia palveluja tuotetaan kunnassa, päättää kunnan tuloveroprosentin ja päättää kansalaisten peruspalveluista, joista lähimpänä monia ovat sosiaali- ja terveydenhuoltoon, opetus- ja sivistystoimeen sekä ympäristöön liittyvät asiat. (Eduskunta c; Vaalilaki 2.10.1998/714)

Kuntavaaleissa jokaisen viimeistään vaalipäivänä 18 vuotta täyttävän Suomen, muun Euroopan unionin jäsenvaltion tai Islannin tai Norjan kansalaisella on oikeus äänestää vaalilain mukaan. Myös muulla ulkomaalaisella on oikeus äänestää kuntavaaleissa, jos hänellä on ollut vaalipäivään mennessä kotikunta Suomessa kahden vuoden ajan. Äänioikeus on sidottu kyseisessä kunnassa asumiseen. Siten esimerkiksi pysyvästi ulkomailla asuvat suomalaiset eivät ole äänioikeutettuja kuntavaaleissa, vaikka ovat Suomen kansalaisia. Ehdokkaita kuntavaaleissa voi asettaa puolueet sekä vähintään 10 äänioikeutetun perustamat valitsijayhdistykset. Jokaisella puolueella on mahdollisuus asettaa enintään valittavien valtuutettujen 1,5-kertainen määrä ehdokkaita. Eli jos kunnassa valitaan 27 valtuutettua, voi puolueella olla enintään 40 ehdokasta. Kuten eduskuntavaaleissa, myös kuntavaaleissa on mahdollista tehdä vaaliliitto, jossa ehdokkaiden yhteismäärä ei saa olla enemmän kuin yksittäisellä puolueella. Kuntavaaliehdokkaaksi voi asettua henkilö, jonka kotikunta kyseinen kunta on ja jolla on jossakin kunnassa äänioikeus kuntavaaleissa eikä hän ole holhouksen alaisena. (Eduskunta c; Vaalilaki 2.10.1998/714)

Vaalilaki määrittää myös aluevaaleista, jotka käydään ensimmäistä kertaa 23.1.2022. Aluevaaleissa päätetään 21 hyvinvointialueen asioista, joihin kuuluvat sosiaali-, terveydenhuollon- sekä pelastustoimeen liittyvät asiat. Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja pelastustoimeen koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulusta määrittää, kuinka sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annettu laki (612/2021) tulee voimaan 1.1.2023. Osa Helsingin kaupunkia koskevista pykälästä tulee kuitenkin voimaan jo 1.2.2022. Aluevaaleissa ehdokkaita saavat asettaa puolueet sekä äänioikeutetut, jotka ovat perustaneet valitsijayhdistyksen. Myös vaaliliitto on mahdollista aluevaaleissa. Ehdokkaita hyvinvointialueilla voi kuitenkin asettaa enintään valittavien valtuutettujen määrän kerrottuna 1,25:llä.

(Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaanpanosta 616/2021; Vaalilaki 2.10.1998/714)

Vaalilaki määrittää Suomessa tasavallan presidentiksi valittavan välittömällä vaaleilla syntyperäisen Suomen kansalaisen. Presidentinvaaleissa on mahdollista äänestää jokaisen Suomen kansalaisen, joka viimeistään täyttää viimeistään vaalipäivänä 18 vuotta. Jokaisella puolueella, jonka ehdokkaista on valittu vähintään yksi kansanedustaja presidentinvaaleja edeltävissä eduskuntavaaleissa, voi asettaa yhden presidenttiehdokkaan. Ehdokkaan saavat asettaa myös vähintään 20 000 äänioikeutetun perustamat valitsijajyhdistykset. Jokainen puolue ja valitsijajyhdistys saa asettaa yhden ehdokkaan ja vaalipiirinä on koko Suomi. (Eduskunta c; Vaalilaki 2.10.1998/714)

Vaalilaki määrittää, että presidentinvaalit käydään aina vaalivuoden tammikuun neljäntenä sunnuntaina. Jos yksi ehdokas saa ensimmäisenä käydyssä vaalissa yli puolet hyväksytyistä äänistä, tulee vaalilain mukaan hänet valita presidentiksi. Mikäli näin ei käy, tulee kahden viikon kuluttua sunnuntaina toimittaa toinen vaali niiden kahden ehdokkaan kesken, jotka ovat saaneet ensimmäisissä vaaleissa eniten ääniä. Toisessa vaalissa enemmän ääniä saanut ehdokas valitaan presidentiksi. (Eduskunta c; Vaalilaki 2.10.1998/714)

Europarlamenttivaalit käydään kaikissa jäsenvaltioissa joka viides vuosi ja Suomesta valitaan aina 14 europarlamentaarikkoja. Ennen luku oli 13, mutta se muuttui Iso-Britannian eron myötä Euroopan unionista. Vaalilaki määrittää, että vaalipäivä europarlamenttivaaleissa on se sunnuntai, joka sattuu Euroopan unionin neuvoston päättämään nelipäiväiseen torstaista sunnuntaihin kestäväan ajanjaksoon vaalivuoden kesäkuussa. Europarlamenttivaaleissa voi vaikuttaa siihen, millaisessa Euroopassa haluaa elää. Parlamentti vaikuttaa muun muassa työllisyyteen, matkustamiseen, maatalouteen, kalastamiseen, ympäristöön sekä ulko- ja turvallisuuspolitiikkaan. Europarlamentissa on tärkeä muistaa, että valitut jäsenet muodostavat ryhmiä poliittisten näkemystensä mukaan, ei kansallisuuden. Vaaleissa voi äänestää jokainen viimeistään 18 vuotta vaalipäivänä täyttävä Suomen kansalainen. Tietyin ehdoin myös Euroopan unionin muun jäsenvaltion jäsenellä 18 vuotta täyttäneellä kansalaisella on mahdollisuus äänestää Suomessa europarlamenttivaaleissa. (Eduskunta c; Vaalilaki 2.10.1998/714)

Puolueet, vaaliliitot ja valitsijajyhdistysten yhteislistat voivat jokainen asettaa 20 ehdokasta europarlamenttivaaleihin ja vaalipiirinä on koko Suomi. Ehdokkaaksi voi asettua jokainen Suomen kansalainen, joka on täysi-ikäinen eikä ole holhouksen alaisena eikä omaa Euroopan parlamentin jäsenyyden esteenä olevia virkoja tai toimia, kuten että henkilö olisi alueiden komitean tai valtioneuvoston jäsen tai viran tai toimen haltija, joka perustuslain määrittämänä ei voi toimia kansanedustajana. Myös jokaisella Euroopan unionin jäsenvaltion kansalaisella on mahdollisuus asettua Suomessa europarlamenttivaalien ehdokkaaksi, jos hän on ilmoittautunut ja hyväksytty Suomen äänioikeusrekisteriin ja ei ole menettänyt vaalikelpoisuuttaan kotivaltionsa vaaleissa. Tämä tarkoittaa sitä, ettei esimerkiksi Virossa asiansa huonosti hoitanutta ehdokas voi siirtyä Suomeen ehdokkaaksi ilman ongelmia. (Eduskunta c; Vaalilaki 2.10.1998/714)

### 3 Palvelu- ja oikeusmuotoilu

Muotoilulla pyritään parempaan. Se on luovaa ja käyttäjälähtöistä suunnittelua, jonka tuloksena ongelmaratkaisuun voidaan löytää uusia näkökulmia sekä luoda kokonaisratkaisuja. Kyseessä on kokonaisvaltainen suunnitteluprosessi, tarkemmin päätöksentekoprosessi, jossa ideasta tulee lopputulos. Lopputulos voi olla joko fyysinen tuote tai vaikkapa palvelu. Muotoilulla saadaan lisättyä palveluiden ja tuotteiden haluttavuutta ja käytettävyyttä asiakkaan, eli käyttäjän, silmissä. Monelle tulee muotoilusta ensimmäisenä mieleen esineen muodon ja käytettävyyden suunnittelu, mutta myös aineettomia asioita, kuten kuinka palveluita voidaan muotoilla. Perinteinen palvelumuotoilu keskittyykin fyysisen tuotteen tai ympäristön ja sen käyttäjän suhteeseen, kun palvelumuotoilu taas sisältää prosessinäkökulman ja ajallisen ulottuvuuden. Muotoilu ei kuitenkaan ole rajattu vain näihin kahteen osioon, perinteiseen ja palvelumuotoiluun, mutta erityisesti palvelumuotoilu on keino, johon tämä kehittämistyö keskittyy myöhemmin määritellyn oikeusmuotoilun (luku 3.2) lisäksi. Tämän takia opinnäytetyön teoriaosuus painottuu palvelu- ja oikeusmuotoiluun. Ne ovat eri muotoilujattelun osa-alueita. Sekä palvelu- että oikeusmuotoilun perustana on asiakaslähtöisyys ja tarve ratkaista oikea ongelma. Molemmissa suunnittelun tulisi perustua siihen, millaisia palveluita ja ratkaisuja asiakas tarvitsee. Lisäksi on kyse niin sanotusta ihmiskeskeisestä muotoilusta. Kun maailma kehittyy, on monia palveluita mahdollista kehittää hyvinkin paljon eteenpäin, mutta mikäli asiakkaan unohtaa prosessista tulee lopputuloksesta asiakkaalle lisäarvoa tuomaton. (Anttila 2020; Kehittämiskeskus Opinkirjo ry 2017; Koivisto 2007; Lehto 2020)

Muotoilun avulla on mahdollista vaikuttaa suunnittelun toiminnallisiin, ekologisiin ja taloudellisiin osa-alueisiin. Muotoilun suoraa vaikutusta yrityksen liiketaloudelliseen menestykseen on vaikea mitata pelkästään taloudellisesti, koska muotoilun vaikutukset ovat usein ainoastaan kvalitatiivisesti havaittavia yrityksen menestystekijöitä. On myös hankala eristää muotoilun vaikutus muista yrityksen menestykseen vaikuttavista sisäisistä ja ulkoisista tekijöistä, kuten markkinoinnista, myynnistä tai yleisestä kilpailutilanteesta. Muotoilua voidaan pitää erittäin kiinteänä ja erottamattomana osana tuotetta ja palvelua. (Koivisto 2007; Muova)

Muotoilua on tutkittu myös ilmiönä, ja 2000-luvun alkupuolella Elinkeinoelämän tutkimuslaitos ETLA, British Design Council ja Svensk Industridesign tutkivat juuri muotoilun taloudellista vaikutusta. Kaikki tutkimukset osoittivat positiivisia korrelaatioita muotoiluun tehtyjen panostusten ja yritysten taloudellisen menestyksen välillä. Tutkimuksissa ilmeni myös se, että muotoiluun panostaneet yritykset menestyvät keskimäärin paremmin kuin muotoilua vähän tai ei lainkaan hyödyntävät yritykset. Muotoilun käyttäminen voi johtaa pieneneviin tuotantokustannuksiin, mikäli muotoilun avulla saadaan rakennettua esimerkiksi tehokkaampi tuotantotapa. Muotoilu voi vaikuttaa myös myynnin kasvuun ja mahdollistaa yksittäisen tuotteen yksikköhinnan nostamisen. (Koivisto 2007)

Oikeusmuotoilun pioneeri Margaret Hagan määrittää muotoilun prosessiksi, mekaniikaksi ja ajatustavaksi. Prosessin ideana on seurata askel askeleelta matkaa ongelmasta ratkaisuun, mekaniikan sisältäen työkalut ja kehykset, joiden avulla voimme tehdä menestyneitä väliintuloja. Haganin mukaan tarvitsemamme ke-

hykset ovat ajatustapa, jonka avulla voimme muokata prioriteettejämme, fokustamme sekä tapoja ymmärtää. (Hagan)

Muotoilusta puhuttaessa tulee mainita myös muotoiluajattelu. Muotoiluajatteluun kiteytyy muotoilun oma-  
leimainen ajattelu- ja toimintatapa, se on ajattelutapa, jonka tavoite on löytää uusia toimintatapoja ja  
ratkaisuja erilaisiin ongelmiin muotoilun keinoin. Se on keino, jota voidaan yleisesti ottaen käyttää erilais-  
ten ongelmien ratkaisuun ja kehittämiseen. Sen periaatteet lähtevät ihmislähtöisyydestä ja lisäksi muotoi-  
luajattelu on keino, jota muotoilun ammattilaiset käyttävät ongelmanratkaisussa. Ongelman lähde voi olla  
esimerkiksi esine, laite tai palvelu. Muotoiluajattelun avulla on mahdollista selvittää ongelman alkulähteet  
ja luoda ratkaisuja. Ratkaisuja, jotka konkretisoituvat kuvauksiksi, malleiksi ja prototyypeiksi. Näiden  
lisäksi muotoiluajatteluun kuuluu olennaisesti työskentely moninaisessa tiimissä ja prototyyppien ja tes-  
tien tekeminen. Muotoilussa esiin tulevia ongelmia ratkaistaan niin yksin kuin ryhmässäkin muotoiluajatte-  
lun avulla. On kuitenkin muistettava, että ongelmiin ei ole useinkaan suoraa, valmiita, vastauksia. (Anttila  
2020; Kehittämiskeskus Opinkirjo ry 2017; Kosonen 2018; Muova)

Muotoiluajattelua on pyritty viime vuosina ymmärtämään paremmin, sillä kyseinen ajattelutapa voi olla  
toimiva apu monen tasoisten liiketoimintahaasteiden ratkaisemiseen. Näistä esimerkkinä palveluiden ja  
käyttökokemuksen suunnittelu, strategian luominen, liiketoiminnan muotoilu ja yritysten organisoitumi-  
nen. Muotoiluajattelua ei kuitenkaan tule pitää kaiken kattavana vastauksena kaikkeen. Sen tavoite on  
kuitenkin tuottaa innovointia. Se on osa organisaation tai yrityksen kykyä kehittää liiketoimintaa ennakoii-  
den sekä luoda uutta sisältöä ja tehdä kehitystyötä yli maiden rajojen ja organisaatio- ja toimialojen.  
Muotoiluajattelu ja muotoilun menetelmät ovat mahdollistaneet uusien toimintatapojen kehittämisen ja  
uusien ratkaisujen luomisen koko henkilökunnan näkökulmasta, ei ainoastaan niiden, jotka ovat käyneet  
muotoilun kouluksen. (Anttila 2020; Kehittämiskeskus Opinkirjo ry 2017; Kosonen 2018; Lehto 2020; Muo-  
va)

Keinot, joita muotoilussa käytetään, perustuvat kokeilevaan lähestymistapaan ja menetelmiin, joiden  
tarkoitus on rohkaista kokeilemaan hulluimpiakin ideoita ja luoda uskallusta kehittää niitä eteenpäin. Tär-  
keintä on suunnitteluprosessi, jonka tehtävä on johtaa haluttuun lopputulokseen. Menetelmät etenevät  
suunnitteluprosessin kautta materiaalikokeiluihin, käyttäjäryhmien miettimiseen ja lopulta prototyyppien  
valmistamiseen. Prosessi ei kuitenkaan etene aina suoraviivaisesti, vaan usein muotoilun edetessä tulee  
palata edelliseen vaiheeseen tarkentamaan näkökulmaa havaintojen ja opitun perusteella. (Kehittämis-  
keskus Opinkirjo ry 2017)

### 3.1 Palvelumuotoilu lyhyesti

Palvelu on asia, joka koostuu erilaisista toimenpiteistä tai niiden sarjoista, joiden toteutumiseen vaadi-  
taan vuorovaikutustilanne. Palvelumuotoilu, eli Service Design, on muotoiluperusteista ja toimialariippu-  
matonta muotoilua, jota tehdään palveluille. Kyseessä on käyttäjäkeskeinen menetelmä, joka tarjoaa

selkeät prosessit ja menetelmät palvelun kehittämiseen. Se on muotoilun keino, jolla kehitetään palveluja ja toimintaa. Se on palvelun innovointia, suunnittelua ja kehittämistä muotoilun avulla. Kun palveluita kehitetään, tuodaan prosessiin muotoilijoiden ydinosaamista ja heidän käyttämiä keinoja. Keinoja ovat esimerkiksi visualisointi, prosessi- ja menetelmäosaaminen sekä prototyypin tekeminen. Kaikessa kehittämisessä palvelun loppukäyttäjää otetaan aktiivisesti mukaan. Palvelumuotoilun tarkoitus on pyrkiä luoda asiakkaalle haluttavia palveluita (Anttila 2020). Palvelumuotoilussa hyödynnetään monia eri menetelmiä alan monitieteellisuuden ja alati kehittymisen takia. Prosessissa oleellista on pystyä asettumaan samaan aikaan asiakkaan ja palvelun tarjoajan asemaan. Palveluiden muotoilu tapahtuu kontaktipisteiden avulla, jotka tarkoittavat palvelun aikana tapahtuvia hetkiä. Nämä hetket, palvelutuokiot, muodostavat palvelupolkuja, joiden tehtävä on kuvata suunniteltua palvelua alusta loppuun. Palvelumuotoilu ja muotoilu eroavat toisistaan käytännössä sekä tereinä. Palvelumuotoilussa työn tekee palvelumuotoilijat, jolloin työn tuloksena syntyy palvelua. Muotoilu taas on muotoilijan työtä, jonka lopputulos on joko designia tai muotoilua. Muotoilun ytimenä voidaan pitää visuaalista kehittämisosaamista. (Kehittämiskeskus Opinkirjo ry 2017; Lehto 2020; Palvelumuotoilu Palo; Vakiala 2018)

Tämän kehittämistyön palvelu on verkkosivu, sillä verkkosivun on tarkoitus palvella mahdollisimman paljon sitä käyttäviä ihmisiä. Suunnittelussa tulee ottaa vahvasti huomioon asiakas ja hänen tarpeensa. Palvelumuotoilun avulla tehtävää palveluiden kehitystyötä on mahdollista jakaa yhteensä neljään eri vaiheeseen, jotka ovat nimeltään määrittely, tutki ja kiteytä, ideoi, kuvaa ja kokeile sekä testaa ja toteuta. Palvelumuotoilua voi käsitellä useilla eri menetelmillä. Esimerkkinä tästä on haastattelu, luotaintutkimus, palvelupolku ja kyselytutkimus. (Palvelumuotoilu Palo)

Viime vuosina julkiset palvelut ovat olleet uusien haasteiden edessä, sillä palveluista vaaditaan jatkuvasti parempia koko ajan pienenevillä resursseilla. Toinen haaste on poliittinen päätöksentekojärjestelmä kuntapalveluita uudistaessa. Jotkut poliittisista ryhmistä voivat olla sitoutuneita vanhentuneisiin rakennelmiin, jotka eivät nyky maailmassa enää ole relevantteja. Ilmiö kuuluu demokratiaan, mutta voi pahimmillaan estää tarvittavia uudistuksia palvelurakenteessa. Onneksi kuitenkin niin julkisella kuin yksityisellä puolella on sama tavoite: luoda mahdollisimman vähillä resursseilla mahdollisimman paljon tuloksia. (Jyrämä & Mattelmäki 2015; Lehto 2020)

Hyvä palvelumuotoilu koostuu Margaret Haganin mukaan kuudesta perusideasta. Perusideat sopivat niin normaaliin elämään kuin yritysmaailmaankin. Ensimmäinen perusidea on tehdä lakipalveluiden käyttäjistä voimaantuvampia ja älykkäämpiä. Eli tuoda käyttäjää lähemmäs lakipalveluita. Näin suhteesta palveluun tulee yhtenäisempi. Omasta mielestä suhde pysyy myös vakaampana ja pysyvämpänä silloin, kun luottamusta ja kunnioitusta molemmiin puoliin löytyy. Toisena Hagan mainitsee prosessiperustaisten näkemysten tarjoamisen. Tämä perustuu askelaskeleelta prosesseihin, jonka avulla on mahdollista selittää eri polkujen avulla, kuinka lopputulokseen päästään. Tässä hyödynnetään myös palvelupolkuja ja -pisteitä. (Hagan)

Kolmantena perusideana Hagan nostaa sen, että henkilön ja asian puolestapuhujan (kuten asianajajan) yhteisestä suhteesta kannattaa pitää huolta. Ennen monilla oli käsitys, kuinka lakimies on aikuinen ja

asiakas lapsi, mutta tämä ei toimi oikeusmuotoilussa. Neljäntenä perusideana Hagan kertoo sen, että oikeusmuotoiluprosesseissa tulee myös muistaa lintuperspektiivi. Lintuperspektiivi antaa ihmisille mahdollisuuden ymmärtää kontekstia ja sitä, miksi mitään asioita tehdään. Hyvä muotoilu antaa aina asiakkaalle perspektiiviä ja osoittaa systeemin läpinäkyvyyttä. (Hagan)

Viidentenä perusideana Hagan mainitsee sen, että kehitettävän asian tulee niin sanotusti olla yksinkertainen edestä ja fiksi takaa. Tällä hän viittaa siihen, että ihmisille kannattaa antaa juuri sopiva määrä vaihtoehtoja, sillä liian usea vaihtoehto tai liika informaatio ei kannusta osallistumaan. Viimeinen perusidea on antaa monta vaihtoehtoa, jotta ihmiset voivat kustomoida oman kokemuksensa. Kaikki eivät ole samantyyppisiä tai ota informaatiota vastaan samalla tavalla. Toiset ovat visuaalisia ja toiset taas lukevat mielummin. Siksi on hyvä tarjota useampia vaihtoehtoja. (Hagan)

Palvelumuotoilulla, kuten kaikilla prosesseilla on myös omia haasteita. Yksi palvelumuotoilun käytön ongelmista on se, että uusia ideoita hylätään. Idea keksitään, sitä kehitetään eri tahojen avulla. Muutamat ovat idean kannalla ja lopulta tarpeeksi pyöriteltynä hyväkin idea päättyy roskakoriin. Palvelumuotoilulla on myös taipumusta tuoda epävarmuutta ja jopa identiteettikriisiä suunnittelijoille, sillä monet ovat perustaneet koko uransa tuotteiden kehittämisen ja tuottamisen ympärille, joita ovat esimerkiksi huonekalujen, grafiikan, tekniikan ja muodin alat. (Lehto 2020)

Palvelumuotoilun yksi tutuin työkalu on brittiläisen Design councilin vuonna 2004 kehittämä tuplatimantti (Double Diamond). Tuplatimantin avulla suunnitteluprosessista voidaan saada kattava ja selkeä kuvaus visuaalisesti. Nimen työkalu on saanut siitä, että se on kahden timantin muotoinen. Timantit edustavat prosessia, jonka avulla tutkitaan valittua ainetta laajemmin, syvällisemmin tai siihen toteutetaan kohdennettuja toimia. Kyseessä on nelivaiheinen prosessi, johon kuuluvat löydä, määrittele, kehitä ja toimita - osiot. Nämä kuvataan myös perinteissä tuplatimantti-piirrustuksessa tässä järjestyksessä vasemmalta oikealle. (Design council 2015)

Ensimmäinen osio on kehitettävä asia tai asiat, joka tässä kehittämistyössä on verkkosivu suomalaisesta hallintojärjestelmästä. Tämä aihe löydetään tyypillisesti keskustelemalla ihmisten kanssa, keskustelemalla ihmisten kanssa sekä keräämällä inspiraatiota ja oivalluksia. Myös tässä kehittämistyössä aihe löytyi keskustelemalla ihmisten kanssa. Toinen osio tuplatimantissa on suurimpien kehittämiskohtien löytäminen ja rajaaminen. Kolmannessa vaiheessa kokeillaan ja testataan ratkaisuja, jotta saadaan mahdollisimman toimiva loppuratkaisu. Viimeinen vaihe on lopullisen asian tai asioiden viimeistely, hyväksyminen ja käytäntöön laittaminen. (Design council 2015)

### 3.2 Oikeusmuotoilu lyhyesti

Oikeus kuuluu kaikille, joten sen tulisi olla ymmärrettävää sekä yksinkertaisesti käytettävää muillekin kuin alan asiantuntijoille. Oikeusmuotoilun tavoite on yhdistää oikeus- ja muotoiluajattelu ja yksinkertaistettu-

na se on käyttäjäystävällistä juridiikkaa ja palvelujen muotoilua (Berger-Walliser ym. 2017). Se ei ole asiakirjojen ulkoasun muotoilua, kuten monet luulevat, vaan yksinkertaistettuna asiakaskeskeisen muotoilun soveltamista juridiikkaan. Lait ja asetukset ovat aina sekä yhteiskunnan että sen jäsenten palvelua ja oikeusmuotoilun tarkoitus on auttaa oikeuksien toteutumista ja niihin pääsyä. Oikeuden tehtävä on myös ymmärtää ihmistä, sillä oikeus on sosiaalinen systeemi, joka ei ole olemassa ilman ihmisten keskinäistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutuksen ongelmien ratkaisu on myös oikeudellisten ongelmien ratkaisemista. Oikeusmuotoilu tuo palvelumuotoilun keinot juridisten palvelujen kehittämiseen. Se on ihmiskeskeinen ja monitieteellinen lähestymistapa lakimaailmaan, jolla pyritään estämään oikeudellisia ongelmia ja ratkaisemaan ne, jotta vaikeasti ymmärrettävät juridiset palvelut, asiakirjat ja sanasto pystyttäisiin tuomaan asiakkaan lähelle. (Anttila 2020; Einola-Pekkinen & Hirvonen 2020; Hagan; Humppi; Juristin muotoilukoulu 2021; Linna, Aalto & Niinikoski 2019)

Pitkällä tähtäimellä oikeusmuotoilu saa aikaan systeemisen tason muutosta, eli sitä, miten oikeusjärjestelmä toimii ja miten sen haluamme toimivan. Juridiikka on osa meidän jokaisen arkipäivää, joten sen tulisi olla ymmärrettävää. Oikeusmuotoilua voidaan pitää myös kulttuurin muuttamisena, sillä oikeusmuotoilun avulla fokus siirtyy pois juristeista ja järjestelmästä ja asettaa asiakkaan koko tekemisen keskiöön. Kyseessä on tapa tehdä juridiikasta käyttäjän kannalta parempaa. Oikeusmuotoilua voidaan tehdä systemisellä, bisneksen, palveluiden, teknologian tai yksittäisen informaation tasolla.

Oikeusmuotoilu on suunnittelua ja tapaa arvioida ja luoda lakipalveluita, ja sen tavoitteena on lisätä käyttäjien ymmärrystä, viisautta ja vaikutusmahdollisuuksia. Oikeusmuotoilu ei ole toistaiseksi akateemista koulutusta, vaan aihe, johon kuka tahansa voi iskostaa omat näkemyksensä, kriittiset huomionsa ja unelmansa siitä, mitä oikeudenmukaisuuden tulisi olla. Kuten myös palvelumuotoilussa, myös oikeusmuotoilussa paremmat palvelut syntyvät, kun kehittämistyö toteutetaan asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa yhdessä. Koko oikeusmuotoilussa korostuu myös ihmisten yhteistyö yli ammatti- ja toimialarajojen. Prosessit tehdään yhdessä koko tiimiä osallistaen, ei ainoastaan juristien avulla. (Anttila 2020; Einola-Pekkinen & Hirvonen 2020; Hagan; Humppi; Juristin muotoilukoulu 2021; Linna, Aalto & Niinikoski 2019)

Oikeusmuotoilu ei ole tietty lopputulos, vaan prosessi. Projektin lopputulos voi olla visuaalisempi asiakirja, mutta se on ainoastaan pieni osa kokonaisuutta. Asiakirja on helppo ja konkreettinen asia ymmärtää, mutta se ei välttämättä ole edes tärkein osa koko prosessia. Usein prosessin vaiheet ennen lopputulokseen pääsyä ovat paljon tärkeämpiä ja pidempi ikäisiä kuin itse lopputulos. Oikeusmuotoilun prosessit pyrkivät parantamaan asiakkaan kulkemaa matkaa oman juridisen tilanteen ratkaisemiseksi ja koko polkuun liittyvää kokemusta. Asiakas ajattelee usein oman elämänsä ongelmia ja haasteita, joihin jollain tavalla liittyy juridiikka. Siksi oikeusmuotoilua tekevien on tärkeä saada kokonaisvaltainen käsitys asiakkaan tilanteesta, jotta asiakkaan kannalta paras ratkaisu on mahdollista löytää. (Juristin muotoilukoulu 2021)

Oikeusmuotoilua pidetään tällä hetkellä todella ajankohtaisena aiheena ja tavat sen hyödyntämiseen kehittyvät hyvää vauhtia, sillä muutos ja uudenlaiset toimintatavat ovat meille välttämättömiä. Koen, että erityisesti näin koronapandemiasta toipumista ajatellen oikeusmuotoilulla olisi selkeä tarve yhteiskunnas-

samme. Ja olisi ollut myös erittäin suuri tarve itse koronapandemian pahimpina aikoina. Oikeusmuotoilun ei tarvitse aina olla isoja ja massiivisia muutoksia, vaan se voidaan aloittaa hyvin pienestä, kuten juridisiin palveluihin ja sisältöihin liittyvän viestinnän kehittäminen. Miten paljon helpompaa vaikkapa työttömyystuen hakeminen tai lomautuksesta ilmoittaminen olisi ollut, kun asia olisi selitetty selkeästi, eikä monen mutkan kautta. Haluaisin nähdä itse enemmän oikeusmuotoilua erityisesti niissä asioissa, jotka saattavat olla ihmisille todella arkoja ja vaikeita; esimerkiksi läheisen menettäminen (perunkirjoitus), työttömyys (työttömyyskorvaus) ja erilaiset sosiaalituot. (Anttila 2020; Einola-Pekkinen & Hirvonen 2020; Hagan; Humppi; Linna, Aalto & Niinikoski 2019)

Kuten palvelumuotoilu, oikeusmuotoilu ei sisällä yhtä menettelytapaa, vaan muotoilun raamit ovat joustavat ja moneen eri tilanteeseen sopiva. Koska kyse on vaikeasti selitettävistä (Berger-Walliser ym. 2017)

### 3.3 Muotoilun merkitys prosessissa

Muotoilua pidetään tulevaisuuden ennakointina. Sitä voidaan pitää yritysten suurimpina yksittäisinä investointeina, joista yritysjohto on kuitenkin vähiten selvillä. Muotoilu vaatii johtamista ja hallinnointia. Vaikka Teknologiateollisuus on kirjoittanut näin Visio-sidosryhmälehtensä vuonna 2004, on se mielestäni edelleen pätevä väite. Toivon yritysjohtoon olevan nykyään enemmän selvillä asioista, mutta uskon henkilökohdallisesti vahvimman muotoilutiedon olevan silti asiantuntijatasolla, mikä omasta mielestä on täysin hyväksyttävää. Teknologiateollisuuden artikkeliin on haastateltu brittikonsultti Raymond Turneria, joka kertoi artikkelissa siitä, kuinka tuotteiden muotoillut kaaret, selkeät linjat, värimaailma tai asiakaslähtöinen käytettävyys ovat vain huippu jäävuoresta, kun keskustellaan muotoilun roolista ja vaikutuksista liiketoiminnan edistäjänä. Muotoilu on osa kaikkea yrityksen liiketoiminnassa.

Onnistunut muotoilu on erottamaton osa onnistunutta tuotetta ja palvelua. Muotoilu on tärkeässä osassa kuluttajakokemusten rakentamisessa ja yritysten kansainvälistymisessä. Muotoilun hyöty on se, että sen avulla on mahdollista erottautua markkinoilla kilpailijoista. Elinkeinoelämä on laaja ja monihaarainen ja siksi muotoilu onkin pätevä vastaus tähän ongelmaan. Muotoilu pystyy tarjoamaan parempaa markkina-asemaa tuotteille ja yrityksille toiminnan kasvua sekä kannattavuutta. Valtion hallinnolle muotoilu voisi mielestäni tuoda vakuuttavuutta ja lisätä käyttäjien ymmärrystä asioita kohtaan, mikä taas herättäisi enemmän luotettavuutta valtion hallinnolle. Valtion hallinnon käyttäjiä on huomattavasti enemmän kuin millään muulla yrityksellä tai toimijalla. Silti heillä on erityisen paljon käyttämättömiä mahdollisuuksia muotoilun hyödyntämisessä osana uudistuvaa hallintokulttuuria. Esimerkiksi yksittäisten kaupunkien strategiaan ei mielestäni olisi yhtään huono idea lisätä konkreettisia ideoita ja tavoitteita muotoilun hyödyntämiseksi. Ehkä jonkun kaupungin strategiassa sen toteuttamiseen voisi hyödyntää erityisesti palvelumuotoilua. Voisiko asukkaista kilpaillessa pohtia, voiko kaupunkia ajatella ja kehittää joissakin osin myös muotoilun keinoin? Kaupungin lähtökohtaisesti kehittyvät ja tekevät asioita, jotta kaupungin asukkaat pysyisivät kaupungissa ja jotta he saisivat vaikkapa parempia palveluita. Muotoilu ei ole välttämätöntä hallinnossa, mutta se voi olla monessa tapauksessa apuna siinä, kuinka julkishallinnon tavoitteet toteutetaan

ja kuinka ne toteutetaan kustannustehokkaasti. Kustannustehokkuus on kuitenkin nykyään asia, jota lähes tulkoon kaikkialla tavoitellaan. (IPRinfo 2021; Perttula 2019)

Palvelumuotoilun avulla on mahdollista avustaa yrityksiä löytämään heille uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Prosessi auttaa organisaatiota paitsi ulkoisesti, mutta myös sisäisesti. Palvelumuotoilussa käytetyt tavat ja keinot auttavat määrittelemään yrityksen sellaiset resurssit, jotka tuovat asiakkaille eniten arvoa. Samalla palvelumuotoilu määrittelee innovaatioprosessin koko organisaatiossa, kehittää olennaisia mittareita esimerkiksi palvelun kehittämiseen, asiakaskokemukseen ja palvelutuotantoon. Palvelumuotoilun on myös mahdollista määrittää tarvittavat työkalut kaikkien kehittämistyöhön ja yhdistää niin liiketoiminnan kuin asiakastoiminnan näkökulmat. (Lehto 2020)

Yksi palvelumuotoilun iso hyöty on se, että onnistuneesti toteutettu palvelu voi toimia erittäin hyvänä markkinointikeinona. Jokaisessa palvelussa on useita mahdollisuuksia asiakkaan ja organisaation väliseen vuorovaikutukseen sekä sen kehittämiseen tai luomiseen. Silloin kun on koettu onnistunut vuorovaikutustilanne, voidaan sitä kutsua markkinointitoimenpiteeksi. Palvelumuotoilun tehtävä on kohottaa palvelun arvoa asiakkaalle. Jo yksi tyytyväinen asiakas kertoo palvelukokemuksestaan eteenpäin ilmaiseksi ja se on myös tässä kehittämistyössä tavoite. En usko, että on realistista, että kehittämistyön valmis verkkosivu saisi isoa markkinointibudjettia, joten paras taktiikka mielestäni markkinoida tällaisia pienen budjetin kohteita on tehdä mahdollisimman hyvä palvelu, jolloin palvelulla on itsessään mahdollisuus mainostaa itseään erittäin paljon ja näkyvästi. (Lehto 2020)

Myös Euroopan komissio on selvittänyt vuonna 2009 muotoilun vaikutusta kilpailukykyyn sekä innovaatioihin niin kansallisella kuin EU-tasolla. Tutkimus on tässä yhteydessä tärkeä nostaa esille, kun puhutaan suomalaisesta hallintojärjestelmästä ja siihen liittyvästä muotoilusta, sillä Suomi osana Euroopan unionia myös on tärkeä osa tätä koko prosessia, vaikkakin selvitystä tehdessä Suomen osuus on ollut verrattain pieni muotoilupalvelusektorilla. Myös henkilökohtaisesti tämä on kiinnostava tieto. Euroopan komission selvitys osoitti, että muotoilun käytön yleisyydellä ja kansallisen kilpailukykyyn väliltä löytyy vahva korrelaatio. Selvitys toteaa myös, että muotoilu on voimakkaasti kytköksissä innovaatiotoimintaan.

Muotoilua voidaan pitää merkitysten luomisena sekä tapana katsoa ongelmia eri näkökulmista ymmärtäen se kokonaisuus ja ympäristö, jossa toimitaan. (Kehittämiskeskus Opinkirjo ry 2017)

### 3.3.1. Asiakasprofiili

Jotta muotoiluprosessia voi puhtaasti ymmärtää, tulee määritellä myös muutamia tärkeitä käsitteitä, kuten asiakasprofiili. Jokaisella palvelulla on erilainen kohderyhmä, jolle palvelu on kohdistettu. Palvelumuotoilun keinoja käyttäessä tulee muistaa myös palvelun tai tuotteen potentiaalinen asiakas, ei ainoastaan nykyinen käyttäjäryhmä. Mikäli kyseessä on uusi tuote, on asiakasprofiilin määrittäminen entistä tärkeämpää. Asiakasprofiili tarkoittaa keskimääräistä profiilia henkilöistä, jonka uskot käyttävän palvelu-

jasi. Tarkoitus ei ole määrittää jokaista asiakasprofiilia tarkasti, vaan luoda keskimääräiset raamit. Asiakasprofiileja on usein useampi yrityksellä, sillä yritykselle tärkeitä kohderyhmiä on usein useampi. Esimerkiksi leluja potentiaalisesti tutkimusten mukaan ostaa useimmiten perheen äidit. Kuitenkin potentiaalisia ostajia ovat omasta kokemuksesta myös esimerkiksi isovanhemmat, äidin kaverit tai kummit ja muut sukulaiset. Useimmiten esimerkiksi markkinointiprosessit tulee kuitenkin tehdä näille kohderyhmille ja asiakasprofiileille hiukan eri tavalla, vaikka palvelu olisi täysin sama. Ihmisiin tutkitusti vetoaa mainostus, jossa otetaan potentiaalista asiakasta huomioon. Uutta palvelua tai tuotetta luodessa asiakasprofiilin luonti vaatii pohdintaa, ja tuotteen tai palvelun tekijä joutuu pohtimaan, miten tuotettu asia vastaisi asiakkaan odotuksiin. Yhtä oikeaa vastausta ei ole, mutta määrittely täytyy tehdä, jotta lopputulokseen on mahdollista päästä. Mitä sillä saavuttaa, jos kehittää hienon palvelun, mutta ei ole yhtään pohtinut sitä, kenelle palvelu tulee? (Salmi 2020)

Tämän kehittämistyön käyttökohderyhmä on tavallinen suomalainen ihminen, joka tarvitsee lisätietoa ja ymmärrystä Suomen hallintojärjestelmästä. Tarve voi olla esimerkiksi koulutehtävään, uutisen ymmärtämiseen tai vaikkapa ajanvietteeksi. Sivusto pyrkii mahdollisimman selkeään ilmaisuun, jotta ihmisillä on mahdollista löytää yhdestä paikkaa vastaukset valtiohallinnon rakenteisiin liittyviin kysymyksiin. On esimerkiksi huomattava, kuinka paljon lähteitä tätä opinnäytetyötä varten on käytetty. Se osoittaa sen, ettei tarjolla ole sivua, joka tarjoisi vastauksen tähän.



Kuva 12. Kehittämistyön asiakasprofiilin määrittely ylätasolla.

Kuva 12 näyttää suuntaa antavan, yleisen tason profiilin siitä, mitä olen pyrkinyt ottamaan huomioon kehittämistyötä tehdessäni. Kyseessä on hyvin ylätasoinen profiili, jotta perustiedot tämän kehittämistyön asi-

akkaista tulee selkeästi esitettyä. Potentiaalinen asiakas, joka verkkosivua hallintojärjestelmästä käyttäisi on noin 17-65 ikävuoden välillä ja ymmärtää suomen kieltä kohtuullisen hyvin, jopa äidinkielenään. Ideaali olisi, että kehittämistyö pystyisi tarjoamaan apua ja ymmärrystä myös heille, joiden äidinkieli ei ole suomi, mutta he osaavat suomea. Koin kuitenkin liian haastavana ottaa prosessiin mukaan myös kieliaspektin, joten prototyyppi on tehty suomenkielisille henkilöille. Sivusto ei ole rajattu tietyn sukupuolisille tai tiettyssä paikassa asuville, vaan asiakkaita yhdistää se, että he osaavat käyttää internettiä ja sivusto on ensisijaisesti suunniteltu mobiilikäyttäjille, eikä desktop-käyttäjille (tietokone). Sivuston on tarkoitus toimia molemmissa yhteyksissä saumattomasti, mutta koska sivuston tulisi olla helppokäyttöinen, ideaalia mielestäni olisi, että sivun voisi avata kätevästi missä tahansa ja vastauksen saisi omaan kysymykseensä nopeasti. Tärkeä ominaisuus on myös se, että jaksaa selvittää itseään mietityttävän asian. Sivuston pääasiallinen tarkoitus on tarjota vastauksia kysymyksiin, eli sivulle päädytään esimerkiksi hakukoneen käytön seurauksena. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakasprofiilin henkilö on jossain määrin myös utelias, koska hän päätyy sivulle ja haluaa tietää asioita. Koska sivusto on tehty oikeusmuotoilun ja palvelumuotoilun sekä digipedaagogiikan keinoin, oletus on, että sivuston pääasiallinen käyttäjä ei ole korkeasti koulutettu ihminen tai omaa esimerkiksi oppimisvaikeuden, jonka takia selkeä ilmaisu ja visuaalisuus saattaa olla suureksi avuksi. Tämä ei kuitenkaan ole välttämätöntä, vaan oma ennako-oletus. Selkeä yhteinen tekijä kuitenkin kaikilla sivuston käyttäjillä on se, että heillä on kysymys, epäselvyys tai ongelma, johon he haluavat vastauksen. Sivuston pääasiallinen tarkoitus on tarjota informaatiota.

Lisäksi olisi mahdollista rajata asiakasprofiileja tarkemmin esimerkiksi tietoa koulutehtäviin etsijöihin, tiedonjanoisiin, pääsykokeisiin opiskeleviin, vahingossa sivuille päätyviin ja moniin muihin. On kuitenkin ymmärrettävä, että Suomen hallintojärjestelmästä kertovan verkkosivun on palveltava mahdollisimman monia ihmisiä, joten sen rakenteen ja viestintätavan tarvitsee olla helposti lähestyttävä, saavutettava, oikeus- ja palvelumuotoiltu sekä yksinkertainen. Kun puhutaan informaatiosta, ei kaavioiden tarvitse olla taiteellisesti tehty, vaan kaikessa tekemisessä ensisijaisen tärkeää on selkeys.

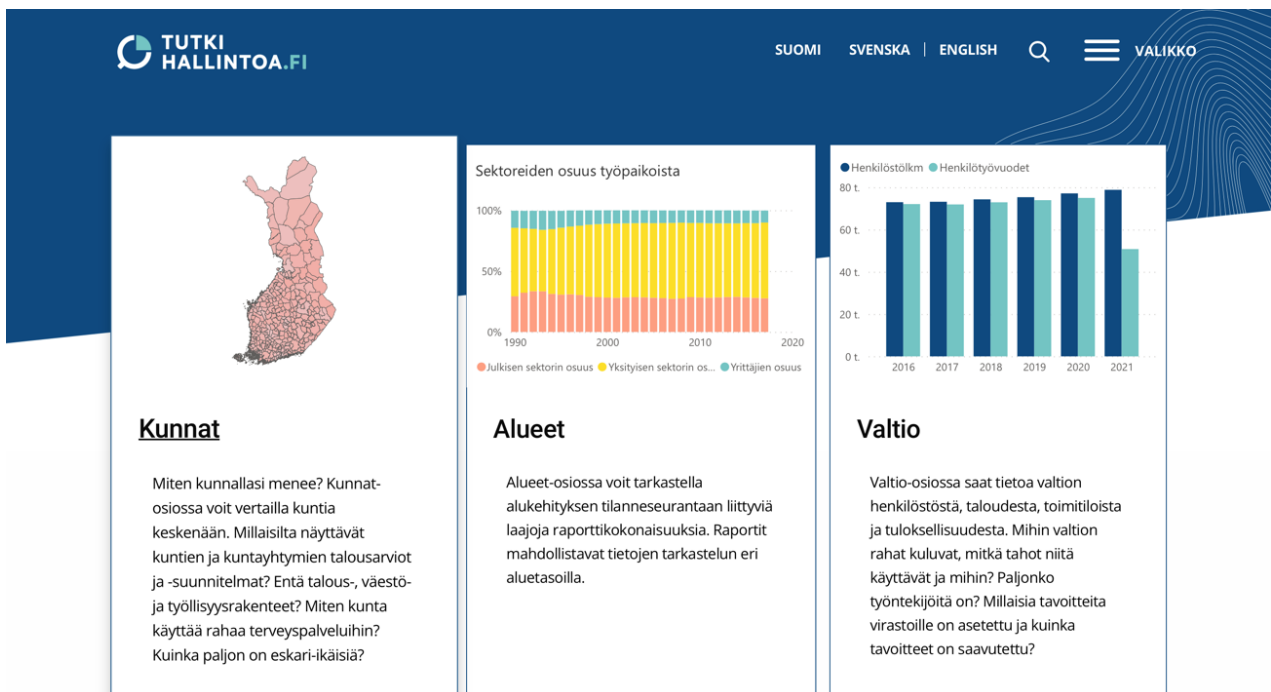
Asiakasprofiilista puhuttaessa on tärkeä tiedostaa myös asiakaskokemus, sillä se on yksi palvelumuotoilun keskeisin asia. Asiakaskokemus tarkoittaa kaikkien mielikuvien, tunteiden ja kohtaamisten summaa, jotka asiakas muodostaa ollessaan vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Vuorovaikutus voi tapahtua niin digitaalisesti kuin kasvokkain. Kun asiakaskokemusta luodaan, on yrityksen tärkeä asettaa asiakas kaiken toiminnan keskelle ja rakentaa omat toimintonsa asiakkaan ympärille, jotta asiakkaan on mahdollista saada parhaalla mahdollisella tavalla kokemuksia ja arvoa. (Lehto 2020)

### 3.3.2. Benchmarking

Benchmarking on prosessi, joka mittaa, tutkii ja havainnoi haluttua asiaa, kuten palvelua tai tuotetta, saman tai toisen alan parhaaseen. Kyseessä on myös yksi opinnäytetyössä käytettävä tutkimusmenetelmä. Prosessi ei ole kompleksinen konsepti, mutta sitä ei silti saisi ottaa liian kevyesti. Käytännössä benchmark-

kausta voidaan pitää oppimisena muilta. Benchmarkingin avulla tutkitaan vastaavien palveluiden tai tuotteiden hyviä ja huonoja puolia ja näiden havaintojen perusteella pyritään kehittämään omasta palvelusta parempi. Näin on mahdollista myös välttää muiden tekemät virheet ja nopeuttaa omaa kehittämisprosessiaan. Benchmarkingin toteuttamiseen ei ole yhtä oikeaa tapaa, mutta tärkeä on muistaa löytää positiivisia, negatiivisia ja kehitettäviä asioita, sillä vaikka jokin tuote tai palvelu näyttäisi erittäin hyvältä, on oman tekemisen kannalta tärkeää pohtia myös negatiivisia puolia. Joskus myös benchmarkingiin valikoituu todella huono tuote, mutta myös huonosta tuotteesta on tärkeä löytää hyviä puolia. Niin hyvistä kuin huonoistakin puolista voi itse kehittyä. (Lankford)

Tätä kehittämistyötä varten on benchmarkattu ensisijaisesti Tutkihallintoa.fi-sivustoa, joka on Valtiokonttorin toteuttama sivu, jonka tavoitteena on saada valtion yhteiset toiminnan, talouden ja suunnittelun tiedot koottuna yhdelle alustalle vuoden 2021 aikana sekä palvella valtionhallintoa, kansalaisia, kuntasektoria, yhteisöjä ja yrityksiä. Sen tavoitteena on tarjota luotettavaa ja ajan tasalla olevaa tietoa julkishallinnon toiminnasta ja sivuston tiedot pyritään pitämään mahdollisimman ajantasaisina ja virheettöminä. Tutkihallintoa.fi-sivu kertoo, että sivulla käytetyt raportit on koottu käyttäen erilaisten organisaatioiden tuottamia tietoja sekä avoimia tietolähteitä. Sivun eri osioihin on koottu kuntia, kuntayhtymiä, Suomen alueita ja valtiota koskevia tietoja. Sivuston kuvauksen mukaan palvelun käyttö on suunniteltu helpoksi ja informatiiviseksi. Sivustosta vastaa Valtiokonttori ja se toimii käyttäjäystävällisesti niin desktopilla kuin mobiilissa. (Tutkihallintoa.fi a)



Kuva 13. Kuvakaappaus Tutkihallintoa.fi-sivun etusivulta. (Tutkihallintoa.fi)

Pidän Tutkihallintoa.fi-sivustoa suhteellisen onnistuneena sivuna. Sivusto kuitenkin eroaa tähän kehittämistyöhön nähden, sillä Tutkihallintoa.fi-sivusto kokoaa kuntiin, kuntayhtymiin, Suomen alueiden ja val-

tiota koskevia tietoja, kun taas tämä kehittämistyö koskee Suomen hallintojärjestelmää ja sen kuvaamista oikeusmuotoilun keinoin. Tutkihallintoa.fi-sivusto on erittäin hyvä ja selkeä sivu, jonka näkisin voivan olla iso pääsivu, jonka kautta tälle hallintojärjestelmäsivulle voisi päästä. Eli vaikka ideat ovat hieman erilaisia, on niissä kuitenkin selkeitä yhteyksiä, ja näkisin sivut voivan liittää myös yhteen. Sivustot eivät missään muodossa kilpaile toistensa kanssa, vaan niillä olisi mahdollisuus tukea toisiaan. Valtiokonttori on toteuttajana myös luotettava, mikä lisää ihmisten luottamusta - osalla kansalaisista on hyvä ja kriittinen medialukutaito, ja toivoisin kehittämistyön pystyvän vastaamaan niihin vaatimuksiin. Siksi lopputuloksen tulee olla huolellinen, loppuun asti mietitty, selkeä, saavutettava ja helppokäyttöinen.

### 3.3.3. Palvelupolku

Asiakaspolku, eli palvelumuotoilussa myös palvelupolku, on oleellinen termi tietää, kun palveluita kehitetään muotoilun keinoin. Palvelun muotoilu on oma prosessinsa, jossa edetään yhdestä vaiheesta kerrallaan toiseen ja kohti lopputulosta. Juuri tätä vaihe vaiheelta -etenemistä ja kokonaisuuden kuvausta kutsutaan palvelupoluksi. Palvelupolun avulla palvelu on mahdollista jakaa pienempiin ja helpommin hallinnoitaviin osiin. Palvelun pienempiin osiin jakaminen on tyypillinen tapa käsitellä muotoilussa ongelmaa. Kun iso suunnitelma on purettu pienempiin osiin, on ongelmakohtiin helpompi päästä käsiksi. (Lehto 2020)

Palvelupolku on jaettavissa kolmeen vaiheeseen riippuen siitä, millaisen arvon mikäkin polun osa asiakkaalle muodostaa. Vaiheet ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalvelun tehtävä on valmistella arvon muodostumista. Se voi esimerkiksi olla puhelinsoitto tai tilanne, että asiakas on varannut netin kautta ajan kyseiseen palveluun. Tässä kehittämistyössä esipalvelu voisi olla esimerkiksi lopullisen verkkosivun mainostamista sosiaalisessa mediassa, televisiossa tai vaikkapa sanomalehdessä. Ideaalista olisi valita kanavia, jotka tavoittavat aiemmin määritellyn laajan potentiaalisen asiakasjoukon. Ainoastaan budjetti olisi tässä rajana. Mainoksen näkeminen tai maksetun hakusanamainonnan tekeminen todennäköisesti innostaisi henkilön menemään itse ydinpalveluvaiheeseen. Tässä kehittämistyössä erittäin potentiaalinen esipalvelu voisi olla toisen henkilön suosittelu. Se on myös asia, johon tämän kehittämistyön tulisi pyrkiä. Sivuston tulisi olla niin toimiva, että sitä halutaan suositella opiskelukaverille tai se tulee kahvipöytäkeskustelussa esille. Tätä kutsutaan orgaaniseksi leviämiseksi, joka on ilman maksettuja toimenpiteitä tiedon leviämistä mainostettavaksi halutusta asiasta. (Lehto 2020)

Ydinpalvelu on se hetki, jolloin asiakas saa palvelun varsinaisen arvon. Toisin sanoen kyse on itse palvelutapahtuman, kampaamokäynnin, valmiiksi kerätyt ostokset tai tässä tapauksessa käyttäisi verkkosivua. Verkkosivu ei automaattisesti ole mielestäni puhdas palvelu, mutta koska tällä kehittämistyöllä on selkeä tarve vastata kansalaisten kysyntään, on mielestäni kaikkien edun mukaista pitää tätä verkkosivua palvelun kaltaisena. Jälkipalveluvaihe on vaihe, joka kertoo, miten asiakas on yhteydessä palvelun tuottajaan. Saatko asiakaspalautetta, uuden ajanvarauksen tai uuden asiakkaan, joka kertoo tulleensa toisen suosituks-

sesta? Verkkosivun kohdalla näkisin tärkeimpänä jälkipalvelutietona sen, miten ihmiset palaavat verkkosivuille käymään tai kuinka kauan aikaa he verkkosivuilla ylipäätään käyttävät. Prosentti verkkosivuille palaavista ei ole kuitenkaan täydellinen mittari, sillä on mahdollista, että henkilö saa yhdellä kerralla kaiken tarvitsemansa tiedon, jos kyse on esimerkiksi tiedonhaku omasta uteliaisuudesta. Tämän selvittämiseksi verkkosivuanalytiikka on erittäin tärkeä väline. Sen avulla pystytään havainnoimaan, miten käyttäjät ovat liikkuneet verkkosivuilla, mitkä asiat ovat olleet kiinnostavia ja minkä asioiden parissa vietetään eniten aikaa. Se on tärkeää myös verkkosivujen kehittämisen kannalta. Jos huomataan, että tietyillä sivuilla ei vietetä yhtään aikaa, voi olla hedelmällistä tarkastella sitä, onko kyseinen alaisuus tehty tavoitteiden mukaisesti, onko se liian monimutkainen vai eikö se vain palvele tarkoitusta tai on liian syväluotaavaa tietoa. Jotta verkkosivuista saadaan käyttäjälle mahdollisimman hyvä kokemus ja uusia käyttäjiä, on tärkeää muistaa käyttää aikaa myös verkkoanalytiikan parissa ja toimia sen näyttämien tulosten mukaan. (Lehto 2020)

Palvelupolku on myös keino, jolla kuvata asiakkaan kokemusta eri näkökohdista. Erilaisia kohtia voivat olla fyysinen, käyttäytyminen, kognitiivinen, emotionaalinen, tarpeet, haasteet, konteksti, kulttuuri ja tapah- tumat. Myös palvelupolku palvelee, kun halutaan kuvata organisaatiota kuvaavia elementtejä, kuten tar- jouksia, prosesseja tai haasteita. Yritykselle on aina mahdollista luoda omanlainen palvelupolku, joka voi sisältää esimerkiksi ensisijaisesti asiakkaan kokemuksen ja jättää vähemmälle huomiolle organisaation. Tässä kehittämistyössä on tärkeintä keskittyä käyttäjän kokemukseen, sillä kyseessä ei ole voittoa tavoit- televa palvelu. (Lehto 2020)

Asiakkaan matkaa ja tarkoitusta verkkosivuilla käymiseen on oleellista pohtia ennen verkkosivujen raken- tamista. Kuva 14 havainnollistaa käyttäjän todennäköistä kulkua ja syitä kulkea verkkosivuilla. Kuva 15 kertoo siitä, millaisia tuntemuksia käyttäjällä on ennen, prosessin aikaan ja jälkeen. Kyseessä oleva sivu on nimenomaan tiedonhakuun ja informaation saamiseen, eikä tosiasiasa samanlainen palvelu, kuten kampaaja tai verkkokauppa, eli asiakaspolku eroaa hieman siitä, mitä varsinaisilla palveluilla yleensä on. Jokaisella käyttäjällä on omat tuntemukset käyttökokemuksen aikana, mutta kuva 15 on tarkoitus kuvata yleisimpiä tuntemuksia ja sitä, millaiseen tarpeeseen verkkosivu on rakennettu. Ennen sivulle saapumista käyttäjä on todennäköisesti turhautunut, sillä hänellä on tarve etsiä tietoa hankalasti ymmärrettävästä aiheesta eli Suomen hallintojärjestelmästä. Osa käyttäjistä saapuu myös puhtaasta tiedonjanosta sivuille.

# ASIAKASPOLKU



Kuva 14. Asiakaspolku verkkosivuilla.

Käyttäjä saapuu verkkosivuille joko saamansa suosituksen perusteella, mainonnan kautta tai vahingossa tai esimerkiksi Googlen hakukonetta käyttämällä. Googlen hakukoneella on myös mahdollista tehdä hakunemainontaa, jonka avulla maksetun mainonnan hakutulokset ovat ensimmäisinä vaihtoehtoina hakiessa mainontaa tekevän valitsemilla hakusanoilla. Käyttäjä saapuu joko etusivulle tai jollekin muulle sivulle, selaa sivua ja mahdollisesti siirtyy jollekin alisivulle, mikäli ensimmäisestä ei löydy haluttua tietoa. Tämän jälkeen sisältöön tutustutaan ja mahdollisesti siirrytään seuraaville alisivuille. Sivua käyttämällä käyttäjän mahdollisesti kokeman turhautumisen pitäisi helpottaa ja tiedonjanon sammua. Tiedon saatuaan käyttäjä poistuu sivulta. Verkkosivun mainontaa pohtiessa on oleellista miettiä, halutaanko käyttää jälki-markkinointia vai onko tärkeämpää, että sivusto saa käyttäjiä, joilla on tarve tiedolle? Uudelleenmarkkinointi tarkoittaa, että sivustolla käynyt henkilö saa esimerkiksi Facebookissa mainontaa, joka ohjaa kehittämistyön verkkosivuille. Sivun käytön jälkeen olon pitäisi olla positiivinen ja jopa yllättynyt. Hankala asia olikin selitetty ymmärrettävästi.

## ENNEN

Käyttäjällä on tarve saada tietoa ja ymmärrystä Suomen hallintoon liittyvästä asiasta tai kansalaisvaikuttamisesta. Kyse voi olla yksittäisestä kysymyksestä tai koko järjestelmän ymmärtämisestä.

Käyttäjää turhauttaa, koska aihe vaikuttaa vaikealta. Osa käyttäjistä on myös tiedonjanoisia, joten heidän tuntemuksensa on täysin erilainen.

## AIKANA

Käyttäjä kokee sivun olevan helppokäyttöinen ja saavansa vastauksia kysymyksiin, jotka häntä on ennen sivun käyttöä pohdittanut.

Käyttäjän turhautuminen alkaa helpottaa. Tiedonjanoinen käyttäjä alkaa saamaan vastauksia kysymyksiin, joita hän on pohtinut.

## JÄLKEEN

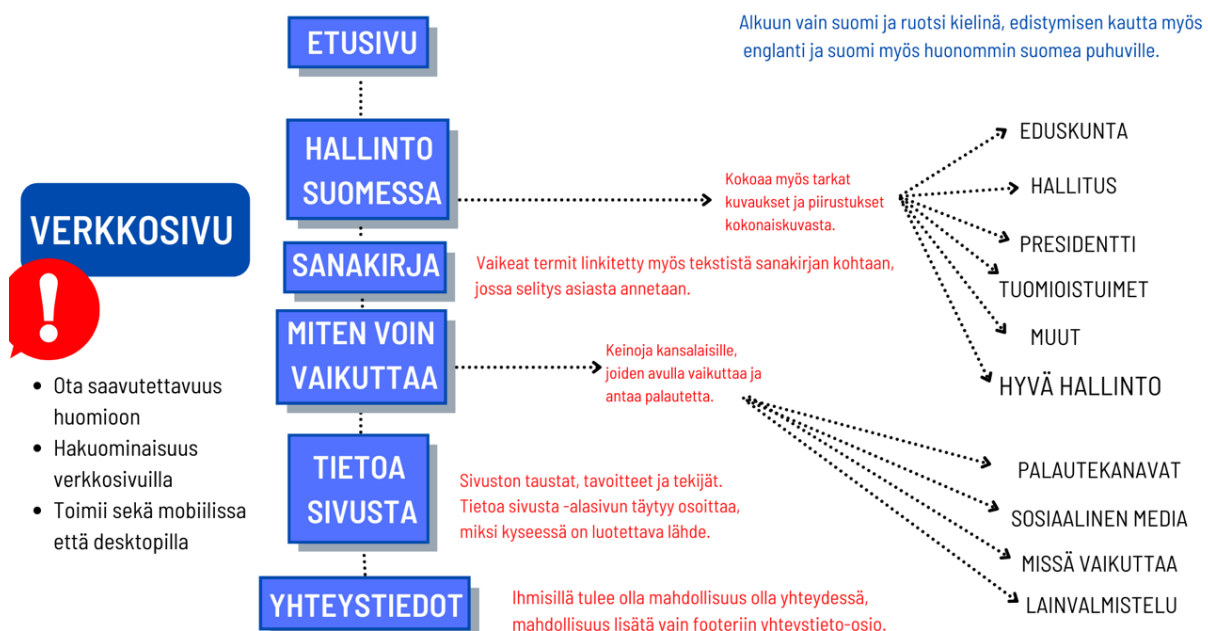
Ideaalitapauksessa käyttäjälle jää positiivinen olo – tämä ei ollutkaan yhtään niin hankalaa kuin luulin!

Positiivisen olon myötä käyttäjä myös suosittelee sivua tutuilleen ja se saa lisäkäyttäjää. Uudet käyttäjät keuhuvat jälleen uusille tutuilleen sivua ja näin yhä useampi saa tietoonsa sivusta.

Kuva 15. Ennen-aikana-jälkeen palveluprosessi (Passi ja Ripatti)

### 3.3.4. Mind map

Mind map eli ajatuskartta on monille jo ala-asteelta tuttu visuaalinen kartta, jossa hahmotetaan tiettyyn aihepiiriin tai aiheeseen liittyviä tekijöitä. Nykyään työelämässä käytetään erilaisia mielle- ja ideakarttoja, sillä niistä on apua niin isomman projektin hahmottamiseen kuin yksittäisen tekstin kirjoittamisessa. Miellekartat voivat tukea erityisesti ideointivaihetta. Tämän kaltaista mind mapia voidaan pitää myös prosessikaaviona ja yhtenä tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä. (Humak 2021)



Kuva 16. Mind map siitä, mitä verkkosivut voisivat sisältää. Mind map pitää sisällään ehdotuksia alasisivujen nimiksi sekä ajatuksia siitä, mihin kunkin sivun tulisi vastata.

Verkkosivujen (Kuva 16) päävalikkoon on Etusivun lisäksi suunniteltu tulevan viisi muuta kohtaa: hallinto Suomessa, sanakirja, miten voin vaikuttaa, tietoa sivusta ja yhteystiedot -kohdat. Lisäksi ainakin hallinto Suomessa alasisivu omaa useamman oman alasisivun. Hallinto Suomessa -alasisivu on myös merkittävä koko sivun kannalta, koska se kokoaa sivuston tärkeimmän informaation yhteen. Kyseinen alasisivu on koko verkkosivun tärkein osio. Mikäli verkkosivujen sisältö laajenee, voi olla tarkoituksen mukaista lisätä muutama alasisivu päävalikkoon tai tutkia rakennetta uudelleen. Voi olla myös tarkoituksenmukaista yhdistää tietoa sivusta ja yhteystiedot yhteen ja samaan alasisivuun, koska mielestäni kuusi vaihtoehtoa päävalikossa on liian paljon. Pidän kuitenkin yhteystiedot-nimeä selkeämpänä, kuin sitä, että jokainen ymmärtäisi etsiä yhteystietoja tietoa sivusta -sivun alta. Yksi vaihtoehto on myös lisätä yhteystiedot footer-tekstiin. Foo-

ter-teksti on ihan sivun alalaidassa oleva tekstiosuus, jossa monella yrityksellä on verkkosivuillaan pysyvä elementti, jossa lukee esimerkiksi käyntiosoite.

Alkuun mind map ei sisältänyt miten voin vaikuttaa osiota, mutta pohtiessani sitä, miten päästä tavoitteeni siinä, että sivusto saisi sisältää myös niin sanottua kansalaisvalistamista, tulin siihen tulokseen, että ihmisillä täytyy olla myös selkeä paikka, jossa opastetaan asioista. Mistä voi antaa mihinkin palautetta, miten sosiaalisessa mediassa kannattaa olla levittämättä virheellisiä uutisia ja mistä tietää millainen on hyvä lähde?

Verkkosivujen niin sanottuja alasivuja tai sisältösivuja ei saa olla liian montaa, mutta yksittäinen sivu ei saa myöskään olla liian pitkä. Tietoa sivustolla tulee olla saatavilla hyvin, mutta ei niin paljoa, että ihmiset hukkuvat tietoon ja turhautuvat sen liiallisesta määrästä. On myös tärkeä käyttää ymmärrettävää kieltä esimerkiksi verkkosivun valikoissa, jotta ihmiset uskaltavat klikkaamaan itse sivulle, eivätkä lopeta etsintää heti sen takia, että verkkosivu tuntuu olevan tehty liian akateemisille ihmisille. Tekstit sivuilla tulee tehdä kaikissa tilanteissa selkeästi, mutta ei niin, että lukijalle tulee olo, että häntä pidetään yksinkertaisena. Tarkoitus on riisua turhat termit ja saada tieto jokaiselle niin, että se on mahdollista ymmärtää ja hahmottaa. Tämä antaa kansalaisille mahdollisuuden myös olla aktiivisempia toimijoita, kun heille annetaan mahdollisuus ymmärtää käsiteltävää asiaa. Mielestäni usein politiikassa yritetään hienojen sanojen ja termien taakse piilottaa asioita, jotka voitaisiin kertoa paljon suoraviivaisemmin ja yksinkertaisemmin. Myös poliittiset tekstit ovat erittäin pitkiä ja mielestäni tärkeää olisi tarjota kansalaisille päätöksenteossa myös lyhyitä tiivistelmiä, jotta aiheita olisi helpompi seurata. Enkä usko poliitikkojen tai heidän avustajiensa pistävän pahaksi, vaikka jokin informaatio olisi 30 sivun sijaan annettu puolessa sivussa. Ideaalitilanteessa mielestäni verkkosivu sisältäisi myös Uutiset tai Ajankohtaista -osiot, jossa pystyttäisiin kirjoittamaan selkeitä poliittisia uutisia tai päätöksiä selkosuomella. Sitä ei kuitenkaan ole tähän mind mapiin (Kuva 16) suunniteltu, koska tulisi ensin pystyä tietämään se, onko kyseistä alavivua mahdollista päivittää. Onko siihen resursseja? Mikäli ei ole, ei ole myöskään kannattavaa tehdä alavivua, koska mikäli uutisosiota päivitetään erittäin harvoin, heikentää se mielestäni myös luottamusta.

Kansalaisvaikuttamisen osio (luku 2.7) on mielestäni oleellinen ero siihen, miten oma kehittämistyöni eroaa benchmarkatusta Tutkihallinto.fi-sivusta (Luku 3.3.2.). Osuuteen on ajateltu koottavaksi seuraavat alavivut: palautekanavat, sosiaalinen media, missä vaikuttaa ja lainvalmistelu. Palautekanavat-kohdassa olisi koottuna jokaisen mahdollisen julkisen toimijan palautekanava, johon pääsisi tältä sivulta suoraan. Kyseessä on suhteellisen muuttumattomia osoitteita, joten näin valtavan työn uskaltaisi tehdä. Linkitys myös esimerkiksi Hallinto Suomessa -osion välille on tärkeä tehdä. Eli kun verkkosivuilla lukee eduskunnasta, on sivulla linkki kohtaan, josta eduskunnan toiminnasta voi antaa palautetta. Tätä kutsutaan niin sanotuksi sivun sisäiseksi linkityksiksi. Minusta tuntuu, että oli kyseessä yksityinen tai julkinen toimija, on palautteen anto tehty hankalaksi. Siksi olisi hienoa, että olisi sivu, joka kokoaa kaiken yhteen - tämä olisi todellista asiakaspalvelua!

Sosiaalinen media -kohdan olisi tarkoitus avata sitä, millaiset ovat sosiaalisen median pelisäännöt ja miten oman palautteensa ja ideansa voi saada parhaiten läpi. Kyseessä on osio, joka opettaisi myös hieman medialukutaitoa. On toki mahdollisuus, että osa sivuston käyttäjistä ei pitäisi tällaisesta ohjeesta tai vinkistä, mutta koen silti, että haluan pitää sen suunnittelussa mukana, koska en tiedä yhtäkään sivua, josta saisin tietoa siitä, miten saisin sosiaalisessa mediassa omia ideoitani läpi tai annettua palautetta päättäjille. Tässä kohtaa sosiaalisen median -osion tarkoitus ei ole toimia ohjeena, kuinka lähettää pääministerille Instagram-viesti, vaan antaa yleisiä ohjeita kansalaisvaikuttamiseen sosiaalisessa mediassa.

Missä vaikuttaa -osio kokoaa konkreettisia foorumeita, tapahtumia ja keinoja, joilla voi vaikuttaa. Tähän listataan myös pieni osuus siitä, mitä esimerkiksi järjestöissä toimiminen voisi antaa. Kyseessä on tärkeä vaikuttamisen keino, jota käsiteltiin tarkemmin luvussa 2.7. Nimensä mukaan lainvalmistelu -osio kertoisi siitä, miten kansalaiset voivat olla lainvalmistelussa mukana.

## 4 Verkkosivu Suomen hallintojärjestelmästä

### 4.1 Digipedagogiikka

Koska kehittämistyössä on kyse asioiden opettamisesta ja itselläni on taustaa ammatillisen opettajan koulutuksesta, on mielestäni tärkeää käsitellä myös sitä, kuinka digitaalisesti asioita opetetaan. Digipedagogiikasta voidaan puhua silloin, kun digitaalisten ympäristöjen ainutlaatuiset piirteet sekä vaikutus opetuksen suunnitteluun ja oppimisprosessiin otetaan huomioon. Vaikka suomalaiset opettajat suhtautuvat teknologiaan ja sen käyttämiseen pääsääntöisesti positiivisesti, ei teknologiaa hyödynnetä kouluissa siinä määrin, kuin teknologian kehityksestä voisi olettaa. Korona-aika on toki muuttanut tätä entisestä. (Kyllönen 2020; Tunni)

Digipedagogiikka ei koske ainoastaan täysin verkossa toteutettavia opintojaksoja, vaan sopii yhtä hyvin hybridityöskentelyyn tai tueksi lähiopetukseen. Verkkototeutus ei tarkoita pelkästään materiaalin muuttamista sähköiseen muotoon, vaan siihen kuuluu oleellisesti koko oppimisprosessin suunnittelu ja näkyväksi tekeminen. Teknologian käyttö pedagogiikan apuna perustuu siihen, että opettaja uskoo oppilaan saavan oppimiseensa lisähyötyä teknologian käytön avulla. (Tunni)

TPACK-malli on termi, jota käytetään digipedagogiikasta puhuttaessa. Se tarkoittaa osaamista, jossa yhdistyy teknologia, pedagogia ja substanssi. Mallin ydinajatus on se, että kaikkia mallin osa-alueita tarvitaan, kun halutaan opettaa verkossa tai teknologian avulla. Kyseessä ei ole pelkkä teknologia, pedagogiikka tai sisältöjen osaaminen, vaan kaikkia osa-alueita yhdessä. (Tunni)

Vuonna 2013 Euroopan komissio teetti kansainvälisen Survey of schools: ICT in education -selvityksen, ja sen mukaan suomalaiset perusopetuksen opettajat käyttävät opetusteknologiaa eurooppalaista keskiarvoa vähemmän. Selvityksessä kerrottiin, ettei aihepiiriin liittyviin koulutuksiin osallistuminen ole monille suo-

malaisille opettajille pakollista. Koulun sisäisiin oman henkilöstön järjestämiin koulutuksiin kuitenkin osallistutaan suhteellisen ahkerasti. Myös suomalaisten opettajien luottamus omiin teknologian perustaitoihin on eurooppalaista keskiarvoa alhaisempi. Samankaltaisia tuloksia saatiin myös Tampereen yliopiston TRIM-keskuksen toteuttamassa ja Valtioneuvoston julkaisusarjassa julkaistussa OPEKA-tutkimuksessa. (Kyllönen 2020)

On todettu, että opettajien teknologian käyttö on yhteydessä useisiin opettajan henkilökohtaisiin kysymyksiin, kuten opettajan teknologiseen tietämykseen ja osaamiseen.

#### 4.2 Käyttäjää palveleva verkkosivu

Käyttäjää palvelevan verkkosivun onnistumisen salaisuus on palvelumuotoilun keinojen käyttäminen. Ensin tulee määritellä kohderyhmä (Luku 3.3.1.), jolle verkkosivut tehdään. Tässä kehittämistyössä kohderyhmä on hyvin laaja, kuten määrittelyluvussa huomattiin. Käytännössä kenellä tahansa suomalaisella tulee olla mahdollisuus tutustua verkkosivuun ja käytännössä myös kaikki (noin 17+-vuotiaat) ovat kohderyhmää. Palvelumuotoilun avulla on mahdollista saada asiakkaan tarpeet ja odotukset hyvin esille. Kun kohderyhmä on määritelty, tulee tehdä alkukartoitus, jonka avulla selviää se, mitä verkkosivuilta tarvitaan. Koska tämä kehittämistyö on tehty omasta tarpeesta, ei varsinaista alkuhaastattelua ole tehty. Ideaalitulanteessa kuitenkin alkukartoituksen jälkeen tehtäisiin ehdotus verkkosivuista, ja tämän jälkeen pyydetäisiin palautetta kohderyhmältä. Palaute voisi olla esimerkiksi työpajan tai kyselyn muodossa. Palautteessa tulisi kysyä erityisesti verkkosivujen rakenteeseen ja visuaaliseen ilmeeseen liittyen. Tässä kehittämistyössä myös sisällöllä on erityisen suuri merkitys. Ymmärtääkö tavallinen henkilö kaavioista ja teksteistä? Mahdollisuus on toteuttaa testausta esimerkiksi roolipeli-työkalulla, joka tarkoittaa erilaisten asiakaspersonien asioimista prototyypivaiheen verkkosivuilla. Mikäli kohderyhmän edustajia ei ole mahdollista saada testaajiksi tai haluaa tehdä erityisen huolellista ja tutkivaa työtä, voi itse tekijäryhmän kanssa asettua potentiaalisten käyttäjien rooliin roolipeli-työkalun avulla. (Kaleva 2017; Muuks)

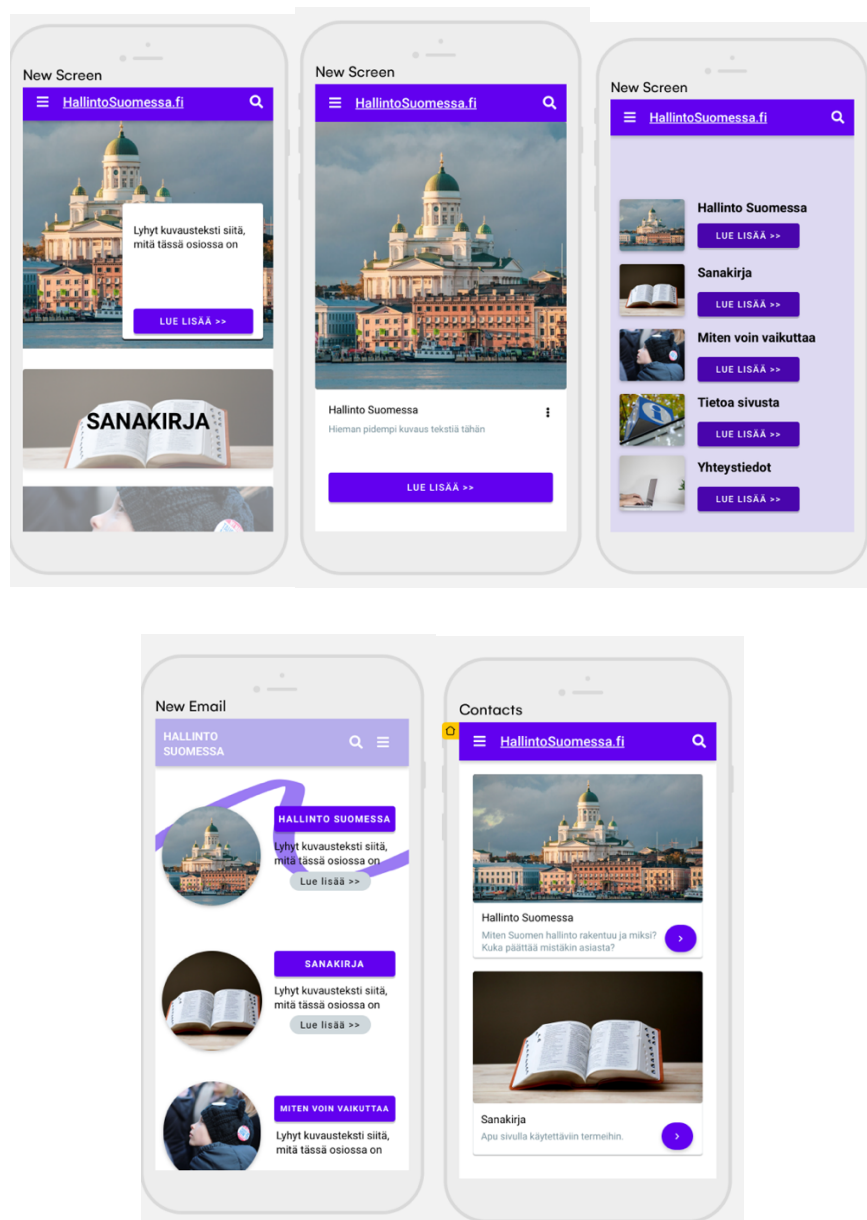
Palautteen jälkeen konkreettista verkkosivu voidaan rakentaa. Jos verkkosivuilla olisi tilaaja, kannattaisi tilaajalle lähettää nähtäväksi työn etenemistä matkan edetessä. Varsinaista verkkosivua rakentaessa tulee ehdottomasti muistaa verkkosivujen responsiivisuus, eli se, että verkkosivut mukautuvat käyttäjän käyttämän laitteen mukaan mahdollisimman käyttäjäystävälliseen muotoon. Responsiivinen ulkoasu näyttää hyvältä niin pöytätietokoneella, tabletilla kuin erilaisilla älypuhelimilla käyttäessä. Responsiivisuuden varmistaminen varmistaa myös sen, että sivustoa on mahdollisimman helppo käyttää myös mobiililaitteella. Lopullinen verkkosivu tulee myös testata ennen kuin se julkaistaan virallisesti. (Muuks)

### 4.3 Verkkosivun prototyyppi

Prototyypivaiheessa kehitysprojektille kehitettiin nimi: Hallinto Suomessa. Kehitysprojektin verkkosivun osoite on siis HallintoSuomessa.fi ja verkkosivun nimi Hallinto Suomessa. Tämä näkyy kaikissa prototyypeissä tehtynä. Kirjoitusasu juoksevassa tekstissä on nimenomaan Hallinto ja Suomessa -sanat isolla kirjoitettuna, jotta se on saavutettavuudelle parempi. Näin ihmisten on helpompi erottaa kaksi eri sanaa.

Tässä luvussa tehdyt prototyypikuvat mobiilimuodossa on tehty Uizard-nimisellä prototyypityökalulla, joka valikoitui tähän tarkoitukseen helppoutensa sekä ilmaisuutensa takia. Kehittämistyö vaati myös hienon konkreettista visualisointia, joten sivuston prototyypin tekeminen oli hyvä vaihtoehto. Prototyypissä ei ole otettu täysin huomioon saavutettavuutta, vaan ainoastaan sen verran, mitä omat kyvyt antoivat periksi. Koska kyseessä on prototyyppi, on tärkeä hahmottaa suuret linjat, ja halusin ajallisesti panostaa enemmän sisältöön teoriaosuuden avulla, sillä koin sen koko projektin kannalta järkevimmäksi vaihtoehdoksi. Prototyypit ovat tehty mobiilimuotoisina, sillä sivuston tarkoitus on olla mahdollisimman helppokäyttöinen missä tahansa sitä halutaankaan käyttää. Nykypäivänä monia sivuja käytetään myös ensisijaisesti mobiililla, joten mobiiliversion prototyyppi on oleellisempi.

Prototyyppiin (Kuva 17) on käytetty liilan sävyjä, mutta se ei ole välttämättä kehittämistyön lopullinen väri. Liila valikoitui siksi, että tumman sininen on liikaa valtion virastojen ja Tutkihallintoa.fi-sivuston värien mukaisia. Prototyypinkin täytyi olla siis näistä sivuista erottuva, sillä tämä kehittämistyö on yksinäinen oma projekti, eikä sitä tule sekoittaa toisten toimijoiden tekemiseen. Lisäksi tummien värien kanssa on helpompi saada saavutettavuuden vaatimat kontrastierot aikaan, eikä liian kirkas tai pastellinsävyinen väri mielestäni sovi pääväriksi tähän projektiin. Hallinto Suomessa -sivuston tulee herättää luottamusta, eikä mielestäni liian heleät värit sitä tee, vaan yksi tummempi ja voimakkaampi väri täytyy olla ainakin mukana. Tämä toki on ainoastaan oma mielipiteeni, mutta auttaa hahmottamaan, miksi tiettyjä valintoja prototyypien kanssa on tehty. Testissä oli myös vaaleamman sävyisiä värejä, mutta prototyypeistä on mahdollista huomata haaleamman ja voimakkaamman värin selkeän eron.



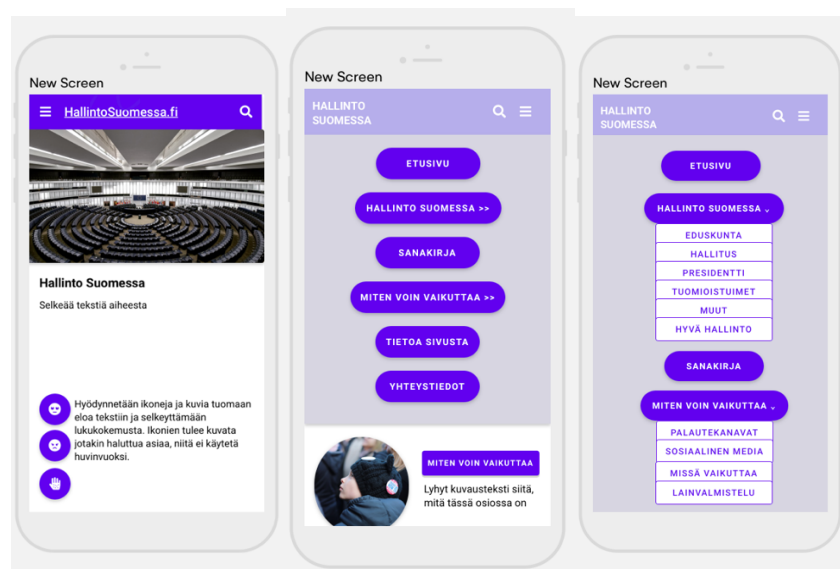
Kuva 17. Prototyypimallinnuksia HallintoSuomessa.fi-sivuston etusivusta.

Etusivun prototyypeissä (Kuva 17) haluttiin kokeilla eri mallisten ja kokoisten kuvien vaikutusta kokonaisuuteen.

Visuaalisesti eniten omaa silmää miellyttää yläriivin ensimmäinen (vasemmalta aloittaen). Prototyypissä eri osioihin pääsee kuvia klikkaamalla, mikä tekee mielestäni prototyypin visuaalisuudelle hyvää. Se ei kuitenkaan ole saavutettavuuden kannalta ideaalivaihtoehto. Prototyypin etusivu pysyy myös suhteellisen lyhyenä, kun tarvitsee rullata vain muutama kuva esiin. Monissa muissakin vaihtoehdoissa on otettu etusivun lyhyenä pito (vähän rullausta) huomioon. Palvelumuotoilun teorian mukaan ennen prototyyppien tekoa tai kun vaihtoehtoja on useita, tulisi kysyä käyttäjältä, mikä olisi eniten käyttäjien mieleen. Ennen prototyyppien viemistä potentiaalisten käyttäjien nähtäväksi, olisi mielestäni kuitenkin tärkeää tehdä konkreet-

tisesti pidemmälle suunniteltu prototyyppi. Visuaalisia vaihtoehtoja voisi olla useampi, josta valita, mutta teknisyden tulisi olla pidemmällä. Prototyyppiä testatessa tulisi olla myös saavutettavuus otettu huomioon ja testihenkilöiden joukossa pitäisi olla henkilöitä, joille on tarve verkkosivujen saavutettavuudelle. Lisäksi valmiit sivut tulisi ennen julkaisua saavutettavuustestata, eli pitäisi tutkia, vastaako verkkosivu saavutettavuusdirektiivin asettamia rajoitteita.

Vähiten visuaalisesti omaa silmää miellyttää ylärivin kolmosvaihtoehto (vasemmalta aloittaen), sillä se vaikuttaa liian pieneltä ja ahtaalta kokonaisuudelta ja lisäksi vähiten mielenkiintoiselta. Prototyyppieihin yritettiin tuoda pieniä visuaalisia elementtejä, mutta kaikissa kohdissa ne eivät toimi verkkosivua parhaiten palvelemalla tavalla. Mielestäni verkkosivu kaipaisi pientä visuaalisuuden lisäämistä, kuitenkin ilman selkeyden kustannusta. Visuaalisuuden lisäämisen voisi olla esimerkiksi pieni tunnistettava kuvio tai logo. Verkkosivujen tulee olla selkeät, mutta kiinnostavan näköiset. Visuaalisuutta on havainnollistettu kuvan 18 alarivin ensimmäisessä kuvassa vasemmalta. Tarkoitus on lisätä pieni elementti, joka ei kuitenkaan vie itse asialta huomiota.



Kuva 18. Prototyyppejä HallintoSuomessa.fi-sivuston asiasivusta sekä valikosta.

Koska verkkosivu on suunniteltu palvelu- ja oikeusmuotoilua hyödyntäen, tulee itse asiasivujen sisältää myös esimerkiksi teoriaosuudessa suunniteltuja kaavioita sekä kuvia ja ikoneja. Liian pitkiä pelkkiä tekstiosuuksia tulee myös välttää, jotta selkeys, kiinnostavuus ja ymmärrettävyys on mahdollisimman helppo säilyttää. Oikeusmuotoilun ideologian avulla on myös kannattavaa toteuttaa mahdollisimman monet asiat visuaalisesti selkeinä (myös bullet pointatut luettelot kuuluvat tähän).

Päävalikon tulee olla aukeava, jotta jokainen alisivu ei ole heti näkyvässä, vaan henkilön on mahdollista tutkia sivua ilman visuaalista ähkyä. On myös merkittävä selkeästi, mitkä kohdat sisältävät alisivuja. Tässä esimerkiksi erilaiset värit ovat mielestäni hyvä tapa näyttämään asioiden eritasoisuuden. Asioiden eritasoisuuden näyttäminen on oleellista sivuston hahmottamisen kannalta. Prototyyppiä hahmotellessani poh-

din myös sitä, tulisiko verkkosivuilla olla chat, jonka avulla henkilö voisi esittää robottivastaajalle yleisimpiä kysymyksiä ja saada suoraan vastauksen. Käsittääkseni kuitenkin chat-ominaisuuksien kanssa on ollut ongelmia saavutettavuuden kanssa. Koen kuitenkin, että mahdollisuus kysyä olisi ominaisuus, joka edesauttaisi käyttäjän palvelukokemuksen positiivisuutta, jos ominaisuus toimii saumattomasti.

Prototyyppeä miettiessä asetin itseni myös potentiaalisten käyttäjien asemaan (Kuva 19). Mitkä verkkosivun ominaisuudet ovat erittäin kriittisiä sen suhteen, että sivusta tulee mahdollisimman käytettävä. Näihin mahdollisiin ongelmiin tulee kiinnittää huomiota, jotta verkkosivuista saadaan mahdollisimman käyttäjystävälliset. Verkkosivut eivät saa rakenteeltaan olla liian monimutkaiset tai paljon teknistä osaamista vaativia, sillä epäselvyys ei kannusta ketään käyttämään verkkosivuja. Konkreettisia ongelmia on myös se, että sivut eivät olisi tehty saavutettavaksi, jolloin kaikki eivät voisi käyttää sivuja. Saavutettavuusdirektiivi koskee julkisia palveluja, joten sivun saavutettavuuden tärkeys riippuisi HallintoSuomessa.fi-sivun toteuttajasta. Olen kuitenkin sitä mieltä, että tämän verkkosivun tulee olla saavutettava, vaikka laki ei sitä vaatisi. Muuten verkkosivu ei palvele tarkoitustaan, eli kaikilla suomalaisilla ei olisi mahdollisuus hyödyntää sivua.

## KÄYTTÄJÄN MAHDOLLISET ONGELMAT SIVUN KANSSA



Kuva 19. Käyttäjän mahdolliset ongelmat verkkosivun kanssa, mikäli niitä ei oteta huomioon tekovaiheessa.

Käyttäjän kannalta on oleellista, että verkkosivu toimii ilman ongelmia, jotta käyttökokemus on miellyttävä ja kannustaa käyttämään sivua uudelleen. Sivun visuaalisuudella on tärkeä osa sitä, miltä sivut vaikuttavat käyttäjän mielestä. HallintoSuomessa.fi-sivun visuaalisuuden tulee olla sellainen, joka herättää luottamusta ja toimii laajalle kohderyhmälle. Myös vanhemmat käyttäjät tulee huomioida sivua toteuttaessa,

sillä 18-vuotiaan ja 65-vuotiaan saman sivun käyttäjiä hyvin todennäköisesti miellyttää erilaiset visuaaliset elementit.

Käyttäjän kannalta on tärkeää, että sivulla on käytetty huolellisesti oikeusmuotoilun keinoja, eikä liian vaikeita tietyn alan termejä (jargonia) ole käytetty tai itse kohderyhmää ole unohdettu. Tässäkin kehittämistyössä on useasti mainittu, kuinka sivujen tulee palvella erittäin laajaa kohderyhmää, myös esimerkiksi heitä, joilla on oppimisvaikeuksia. Sivujen ei tule myöskään vastata erittäin pitkästi asioihin, vaan tiivis ja informatiivinen teksti on lukijan kannalta oleellista. Erittäin tärkeä verkkosivua suunnitellessa on huomioida se, että verkkosivu löydetään. Näin ollen hakukoneoptimoinnista ja sivujen mainonnasta tulee huolehtia niin hyvin kuin mahdollista.

#### 4.4 Verkkosivun testaus

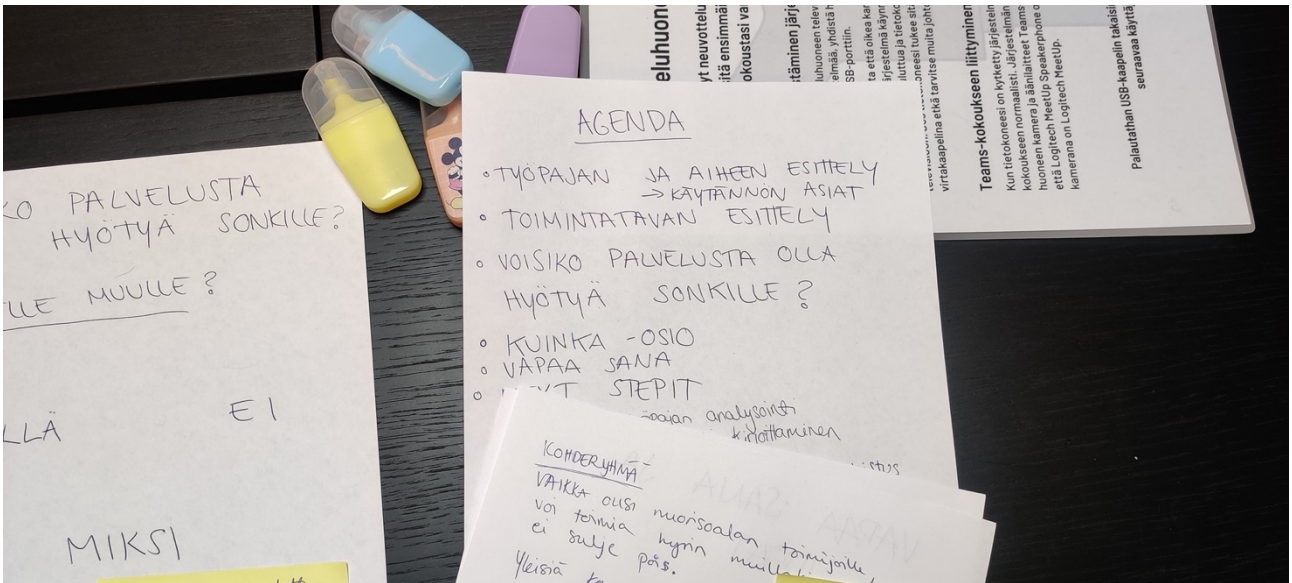
HallintoSuomessa.fi verkkosivua testattiin Sosialidemokraattiset opiskelijat SONK ry:n puheenjohtaja 2021 Ville Kurtin sekä pääsihteeri Aleksanteri Gustafssonin kanssa 10.11.2021 järjestetyssä työpajassa. Testaukseen osallistui myös sähköpostin välityksellä Sosialidemokraattisen eduskuntaryhmän lakimies ja Oikeus- ja kansainvälisten asioiden yksikön päällikkö sekä Laurea-ammattikorkeakoulun oikeusmuotoilun opiskelija Rami Lindström. Molemmille esiteltiin sama materiaali palautteen avuksi (Liite 1).

Työelämänäkökulma on oleellinen opinnäytetyössä, jotta sen toimivuutta päästään testaamaan ja lisäksi opinnäytetyön tekijä saa uusia näkökulmia tekemiseen. Erityisesti tämän opinnäytetyön testauksessa se oli tärkeässä osassa, koska työelämän edustajat pystyivät näyttämään opinnäytetyölle realistisempaa ja toteutuskelpoisempaa suuntaa, jonka avulla myös kehittämistyön tulevaisuuden jatkotoimenpiteet ja konkreettinen toteuttaminen osin sai etenemismerkit.

Testaus toteutettiin prototyypin ollessa valmis idealtaan, sillä opinnäytetyötä aloittaessa omat ideat opinnäytetyötä varten olivat niin vahvat, että palautteen saaminen oli kehittämistyön kannalta oleellisempaa vasta työn loppuvaiheessa. Tämä auttaa myös peilaamaan prosessia paremmin taaksepäin. Mitä olisi kannattanut tehdä missäkin vaiheessa vai olisiko asioiden toteuttamisjärjestystä tarvinnut ollenkaan muuttaa?

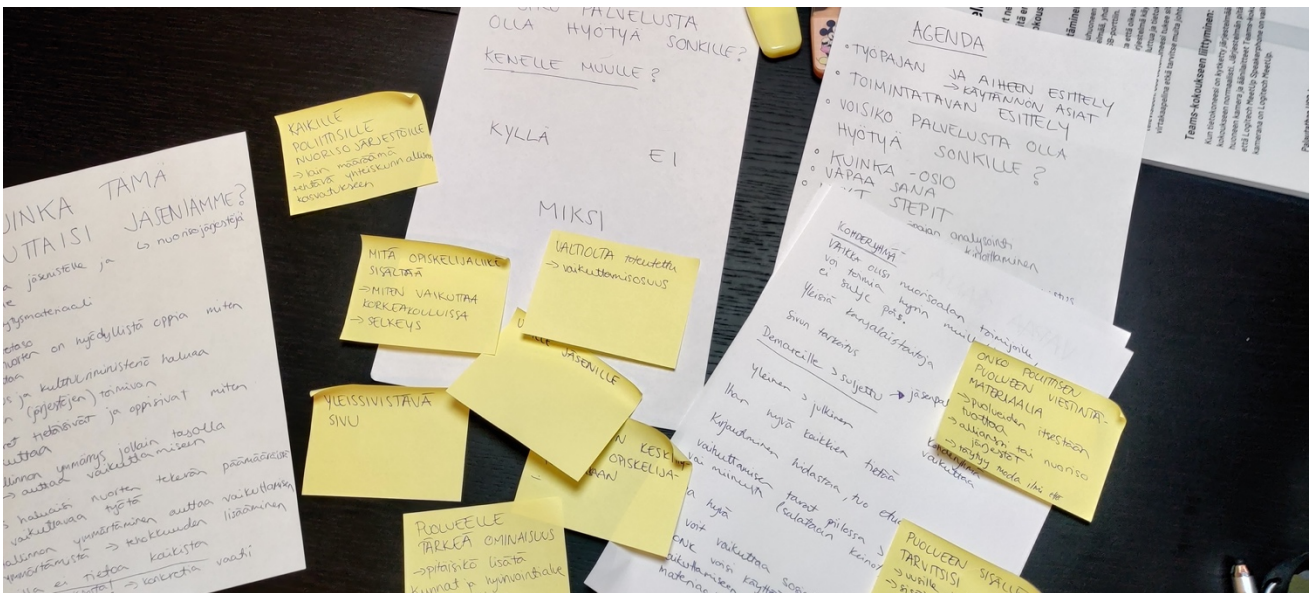
##### 4.4.1. Työpaja Demariopiskelijoiden kanssa

Työpaja Sosialidemokraattisten opiskelijoiden SONK ry:n kanssa järjestettiin Helsingin Hakaniemessä 10.11.2021. Työpajaan osallistuivat tämänhetkinen yhdistyksen puheenjohtaja Ville Kurtti sekä yhdistyksen pääsihteeri Aleksanteri Gustafsson. Työpaja kesti tunnin. Työpajaan osallistuvat saivat ennen tilaisuutta materiaalin (Liite 1), joka valmisteli heitä työpajaan. Materiaali käytiin läpi myös työpajan aluksi.



Kuva 20. 10.11.2021 työpajan agenda.

Työpajan ohjelma (Kuva 20) jakautui eri osioihin: työpajan ja aiheen esittelyyn, toimintatavan esittelyyn, kysymyksestä voisiko palvelusta olla hyötyä SONK ry:lle, jonka jälkeen oli tarkoitus käyttää palvelumuotoilun kuinka-kysymysten keinoa ja lopuksi vapaa sana sekä seuraavat askeleet. Kuinka osio muuttui kuitenkin vapaamuotoisemmaksi ideoinniksi, jossa työpajan pitäjänä kysyin rakennetta kannattavia kysymyksiä. Kuinka-osiota ei ollut järkevä työpajassa käyttää, sillä ennako-oletus siitä, kuinka palvelu voisi sopia SONK ry:lle oli erilainen, mitä työpajassa todettiin. Työpaja eteni erityisesti osallistujien vapaamuotoisten kommenttien perusteella.



Kuva 21. Yleisiä havaintoja työpajasta.

Työpajassa kysyttiin heti ennakkomateriaalin (Liite 1) esittelyn jälkeen kysymys siitä, voisiko kehittämistyöstä olla hyötyä SONK ry:lle ja jos ei heille, kenelle muille? Vai onko palvelu ylipäättään kenellekään tarpeellinen. Heti työpajan aluksi Kurtti ja Gustafsson totesivat, ettei tällaisenaan tai pienillä muutoksilla palvelusta varsinaisesti ole hyötyä SONK ry:lle, sillä yhdistyksen toiminta keskittyy pääosin opiskelijapolitiikkaan. On kuitenkin huomionarvoista, että HallintoSuomessa.fi-sivusto tarjoaisi juuri sellaista toimintaa, jota SONK ry:n iso rahoittaja Opetus- ja kulttuuriministeriö toivoisi samankaltaisten yhdistysten tekevän. Työpajassa olleiden mukaan erityisesti nuorten olisi hyödyllistä oppia, miten vaikuttaa ja materiaali voisi toimia hyvin eri toimijoiden perehdytyksessä tai pääsykokeisiin valmistavana materiaalina.

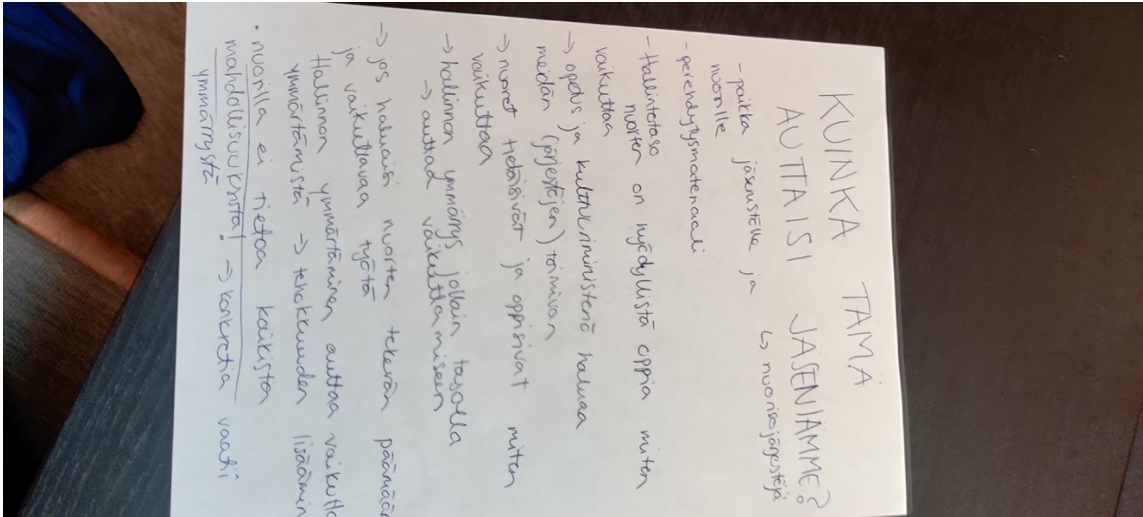
Kurtti ja Gustafsson ovat yhtä mieltä siitä, että nuorisjärjestöille ylipäättään tämän kaltainen sivusto olisi hyvä. Gustafsson kertoo, kuinka tämän kaltainen sivu kannattaisi nuorisjärjestöjen toteuttaa yhdessä, sillä materiaali kehittäisi nimenomaan nuorien vaikuttamismahdollisuutta ja nuorten tulisi tietää ja oppia siitä, kuinka vaikuttaa. Hallinnon ymmärtäminen jollain tasolla auttaa vaikuttamistyön toteuttamiseen. Työpajan kulma muutettiin hyvin työpajan varhaisessa vaiheessa siihen, kuinka yksittäisen yhdistyksen sijaan palvelu voisi auttaa nuorisjärjestöjä. Nuorisjärjestöillä on Nuorisolain (72/2006) määräämä tehtävä yhteiskunnalliseen kasvatukseen, jota sivu tarjoaisi. Työpajassa oltiin myös sitä mieltä, että toteuttaa ja voisi olla myös valtio.

Työpajassa pohdittiin myös sitä, voisiko sivustosta olla hyötyä sosialidemokraattisessa puolueessa ja onko tämänkaltaisen materiaali, joka poliittisen puolueen viestintämateriaaliin kuuluisi?

Kurtti ja Gustafsson nostivat myös esille sen, että sivun tulisi sisältää ehdottomasti osio kunnallisesta vaikuttamisesta sekä hyvinvointialueista, sillä tällä hetkellä hallintojärjestelmästä kerrotaan ylätasolla, mutta moni nuori aloittaa vaikuttamisen kunnallistasolta ja nämä toimijat ovat monelle vaikuttajalle ikään katsomatta oleellisia vaikuttamisen paikka. Sivusto tarjoaisi tietoa, joka olisi oleellista puolueelle, mutta työpajassa ilmeni, että poliittiselle toimijalle tehdessä kannattaisi olla erityisen tarkka siitä, olisiko sivu jäsenpalveluna kirjautumisen takana vai kaikkien saatavana. Kirjautuminen tuo etua, koska silloin sivusto voisi sisältää myös puolueen sisäistä tietoa, mutta samalla se voi hidastaa, koska kaikki eivät halua tai jaksaa kirjautua sivulle. Tulee pohtia se, onko se positiivista vai negatiivista, että salataan keinot vaikuttamiseen. Keskustelussa nousee esille, että sivusto tarjoaa kuitenkin tietoa, joka ihan kaikkien olisi hyvä tietää.

Gustafsson ehdotti, että yksi potentiaalinen toteuttaja, jolle tämän kaltainen sivu voisi sopia on Suomen nuorisalan kattojärjestö Allianssi ry - valtakunnallinen nuorisalan palvelu- ja vaikuttajajärjestö, joka on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton edunvalvoja. Allianssin jäseniä on yli 140 valtakunnallisessa nuoris- ja kasvatustalouden organisaatiossa. Allianssin tärkein tavoite on ehkäistä nuorten syrjäytymisen ehkäiseminen. Yhdistys edistää nuorten kasvua yhteiskunnan vastuulliseksi jäseniksi, osallistumista päätöksentekoon ja kansainväliseen toimintaan. Ensimmäinen kysymys on kuitenkin se, olisiko yhdistyksellä resursseja toteuttaa ja ylläpitää sivua. (Suomen nuorisalan kattojärjestö Allianssi ry)

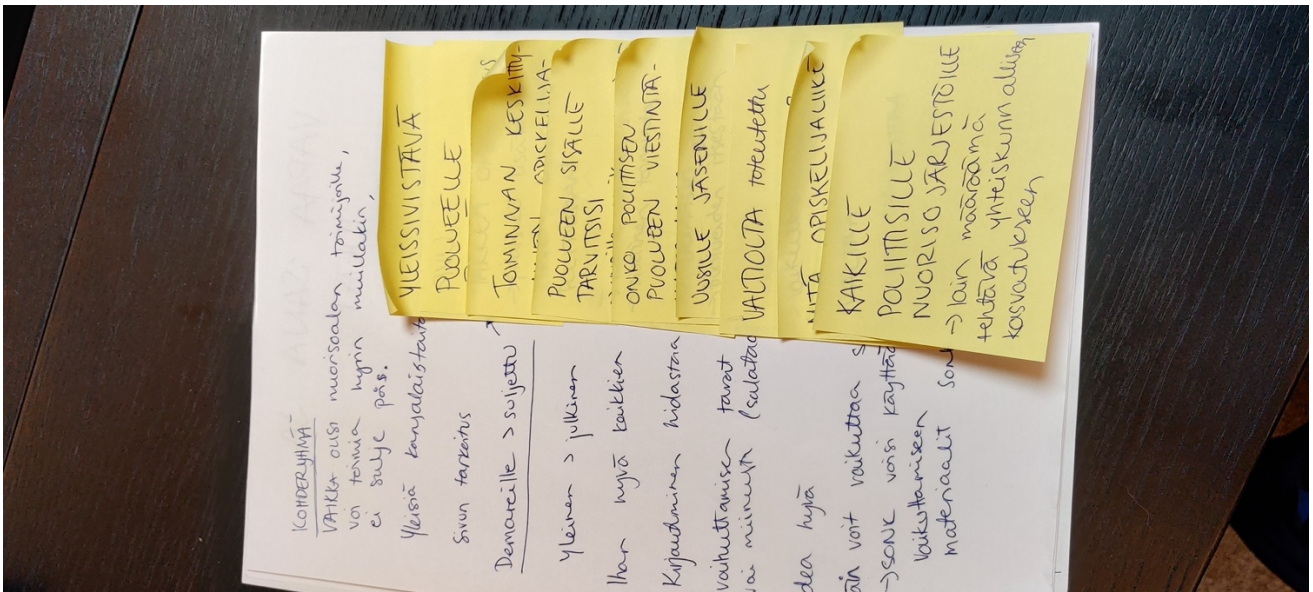
Työpajassa oltiin yhtä mieltä siitä, että sivustolla tulisi olla jatkuvaa ylläpitoa, jonka esimerkiksi valtio pystyisi tarjoamaan. Mikäli nuorisjärjestöt ylläpitäisivät sivua, olisi se hankalaa, koska järjestöjä on useampia ja yksi järjestö monesta nuorisjärjestöstä ei voisi pelkästään ottaa vastuuta sivusta, koska silloin se ei enää edustaisi kaikkia osallistujia.



Kuva 22. Kuinka palvelu auttaisi nuorisjärjestöjen jäseniä?

Kuvassa 22 on muistiinpanoja siitä, kuinka palvelu auttaisi nuorisjärjestöjen jäseniä. Mikäli sivusto suunnattaisiin nuorille, olisi sen hyvä sisältää myös tietoa siitä, mitä opiskelijaliike sisältää ja miten korkeakouluissa voisi vaikuttaa. Sivustossa tulisi painottaa selkeyteen, sillä oletus on, että sitä käyttäisivät erityisesti uudet toimijat ja se toimisi perehdytysmateriaalina esimerkiksi nuorisjärjestöjen hallituksille. Hallinnon ymmärtäminen on hyödyllistä nuorille, sillä se opettaisi nuoria ja antaisi teoretietoa siitä, miten vaikuttaa. Työpajassa tätä sivustoa kannatettiin erityisesti nuorille suunnatuksi, sillä sivusto voisi tukea nuorten kykyä tehdä päämäärätietoista ja vaikuttavaa työtä. Hallinnon ymmärtäminen lisäisi nuorten tehokkuutta toimia vaikuttamistoiminnassa, sillä nuorilla ei ole tietoa kaikista mahdollisuuksista. Konkreettinen toteuttaminen vaatii ymmärrystä.

Työpajassa nostettiin esille se, miten nuoret tavoitetaan kohderyhmänä ja millä tavoin tavoitetaan kohderyhmä sekä sitä innostaen, että sivuston tavoitetta toteuttaen. Tähän tulisi löytyä tutkimustietoa, jotta esimerkiksi sivuston mainostaminen sosiaalisessa mediassa ei kääntyisi sivustoa itseään vastaan. Sivusto voi itsessään olla hyvä, mutta on myös mahdollista, että väärin toteutetulla markkinoinnilla tavoiteltavia kävijöitä ei saada sivuille asti.



Kuva 23. Työpajan muistiinpanoja kerättyä yhteen.

Vaikka palvelu suunnattaisiinkin nuorisovaltuuston toimijoille, oltiin työpajassa yhtä mieltä siitä, että materiaali toimisi myös muilla kansalaisilla, sillä sivu tarjoaisi yleisiä kansalaistaitoja, jotka olisivat hyvä olla avoimia myös muille kuin nuorisovaltuuston toimijoille. Paljon kuitenkin riippuu siitä, millaisen tarkoituksen sivulle määrittää, koska tavoite voi myös kannustaa suljetun sivun tekemiseen. Työpajassa painottuu se, että tulisi päättää se, mihin tarkoitukseen sivustoa käytetään. Onko idea se, että sivu kertoo hallinnosta vai siihen, miten asioihin voisi vaikuttaa.

#### 4.4.2. Sparraus lakimiehen kanssa

Sosialidemokraattisen eduskuntaryhmän lakimies ja Oikeus- ja kansainvälisten asioiden yksikön päällikkö Rami Lindström antoi sähköisesti palautetta materiaalista (Liite 1) 11.11.2021. Lindströmin palautetta pyydettiin työhön, koska hän on paitsi lakimies ja työskentelee sosialidemokraattisessa liikkeessä, jossa SONK ry myös toimii, mutta Lindström on myös oikeusmuotoilun opiskelija Laurea-ammattikorkeakoulussa, joten hänen näkökulmansa prototyypin kommentointiin on sekä työnsä että opiskelujensa puolesta erittäin hyvä.

Kuten SONK ry, myös Lindström huomautti tarkalle kohderyhmälle suuntaamisesta, joka ensimmäisessä versiossa on kovin laeva. Lindström haastoi myös ajatusta siitä, tulisiko palvelumuotoilun keinoin kohderyhmät olla jaoteltu hieman useampaan osioon, jolloin tarpeita pystyttäisiin määrittelemään tarkemmin. Muutama vaihtoehto kohderyhmiksi voisi olla lukion yhteiskuntaopin opiskelija, joka valmistautuu ylioppilaskirjoituksiin, toinen pitkäaikaistyötön maakunnasta, joka kamppailee toimeentulon kanssa ja kolmas kansalaisvaikuttamisesta kiinnostunut nuori. Näitä kohderyhmiä olisi mahdollista tehdä enemmänkin.

Lindström kehottaa myös pohtimaan sivuston tarkoitusta: mikä on se ongelma, johon sivustolla haetaan ratkaisua? Jos ongelma on yleinen tiedon haku, tarvitaanko sivua oikeasti? Lindström mainitsee, kuinka nykyiset prototyypin visuaaliset mallit voisivat olla vielä pidemmälle vietyjä, jolloin muotoilu ja saavutettavuus otettaisiin paremmin huomioon. Nyt sivusto vaikuttaa kovin tavalliselta.

Sivuston rakenne kaipaa myös tehostamista. Lindström mainitsee chat-botin käytön sivustolla. Mikäli haluaa tarjota samaa informaatiota kuin muut sivut, kuten Suomi.fi, mutta helppokäyttöisemmin ja muotoiltuna, voi tekoälystä olla suuri hyöty. Chat-bot voisi olla etusivulla kysymässä, miten voin auttaa. Tämän jälkeen chat-bot ohjaisi kysyjän lähteen luokse. Näin välttyttäisiin pitkien valikoiden klikkailulta. Jos vastaus ei löydy 10 sekunnissa, ei käyttäjät Lindströmin mukaan jaksa etsintää jatkaa. Ihmiset etsivät usein tietoa, kun tarvitsevat apua itseään koskevan asian hoitamisessa, kuten sosiaaliturvaan liittyen tai tuomioistuinasiaan. Lindström ehdottaa sivustolle lisättävän enemmän muotoiltuja esimerkkejä siitä, millaisissa asioissa mitkään tahot voisivat auttaa. Hän mainitsee, että eduskunnan näkökulmasta yksi konkreettinen esimerkki voisi olla kansanedustajiin yhteyden pitäminen. Moni osaa ottaa kansanedustajiin yhteyttä, mutta suurin osa ei. Polun tulisi olla selkeä, eli äänestä ja kun kansanedustaja on valittu, ole häneen yhteydessä ja vaikuta asioihin. Sosialidemokraattisen puolueen näkökulmasta tämän kaltainen sivusto voisi olla mielenkiintoinen siitä kulmasta, että sivustolla tarjotaan informaatiota sekä kanava vaikuttamiseen. Sivulla tulisi antaa vastaus kysymykseen ”miten voin vaikuttaa ongelmaan X”. Vastaus olisi konkreettinen: osallistumalla puolueen toimintaan eri tasoilla, työryhmissä, kansalaisaloitteella ja niin edelleen. Kansalaisilla herää usein kysymyksiä ”kuka tästäkin päättää”, ”missä tämä on päätetty” ja ”miten tähän voi vaikuttaa”, joten selkeä kysymyksiin vastaaminen olisi tärkeää.

Erityisen painatuksen ja painoarvon Lindström laittaa siihen, mikä on se kysymys, jonka johdosta sivustolle päädyttäisiin. Kuka on se ihminen ja mikä on tilanne, jossa kysymys herää?

#### 4.4.3. Prototyypin jatkokehittäminen

Saatujen palautteiden perusteella kehittämistyön kohderyhmää tulisi tarkentaa. Tämän jälkeen olisi tärkeä pohtia, miksi tämä sivu tehtäisiin juuri näille henkilöille. Kenelle tästä olisi hyötyä ja miten? Jatkokehittämisen jälkeen ideaa ja materiaalia olisi mahdollista tarjota eteenpäin jollekin toimijalle joko heidän tai itsetoteuttamana. Haluaisin itse päästä toteuttamaan tätä kehittämistyötä käytännössä.

Rami Lindströmin neuvosta lopputuotoksen benchmarkausta jatkettaisiin Suomi.fi-sivuston avulla. Sivustolla on paljon materiaalia, mutta sen etsiminen sekä löytäminen voi olla todella hankalaa käyttäjälle. Tämä voi pahimmillaan puuduttaa tiedon etsijän. Jatkokehittämisessä tulisi ottaa myös huomioon Lindströmin huomiot siitä, miten muotoilun avulla verkkosivulle olisi mahdollista saada merkittävää etua. Tällä hetkellä toteutus on hänen mukaansa liian samanlainen kuin monella muulla verkkosivulla.

Palautteen myötä vaikuttaa siltä, että tämän kehittämistyön jälkeen paras vaihtoehto olisi tarkentaa prototyypin kohderyhmää nuoriin ja opiskelijoihin. Työpajassa käsitellyt asiat saivat minut havaitsemaan sen, miten paljon enemmän verkkosivu voisi antaa, kun tarkka kohderyhmä olisi määritelty. Nuorille nimenomaan hallintoon ja kansalaisvaikuttamiseen painottuvasta sivusta voisi olla oleellista hyötyä. Verkkosivun tulisi antaa yleistietoa hallintojärjestelmästä, mutta huomioida samalla vaikuttamisen tasot aina matalimmasta korkeimmalle. Kun työpajassa sekä palautteessa ilmenneisiin haasteisiin ja kysymyksiin on vastattu, on toteutusta mahdollista tarjota esimerkiksi Allianssi ry:lle. Keskustelut asian suhteen tulisi kuitenkin aloittaa hyvin etupainotteisesti, sillä hyvin toteutettuna kyse on kohtuullisesta resurssista yhdistykselle, jonka tulee budjetoida toimintaansa erittäin paljon etukäteen. Resurssin määrän tarvetta kuitenkin vähentäisi, mikäli verkkosivun toteutuksesta pyydetäisiin nimellinen korvaus tai se toteutettaisiin pro bono:na.

Työpajassa 10.11.2021 sovittiin Sosialidemokraattisten opiskelijoiden SONK ry:n pääsihteeri Aleksanteri Gustafssonin kanssa, että kaikki kansalaisvaikuttamiseen liittyvät materiaalit tästä kehittämistyöstä toimitetaan SONK ry:lle. Tämän myötä SONK ry voisi toteuttaa oman kansalaisvaikuttamisen oppaan jäsenistölelle. Opas sisältäisi vaikuttamismahdollisuuksia nimenomaan yhdistyksen kulmasta. Oppaan myötä erityisesti uudet jäsenet saisivat tietoonsa sen, millaisia vaikutusmahdollisuuksia heillä yhdistyksen jäsenenä on. Tämä opas voisi parantaa SONK ry:n uusien jäsenien jäsenkokemusta sekä vaikutusmahdollisuuksia. Aktiivinen jäsenistö on taas yhdistykselle arvokas. Työpajan tuotoksena sovimme, että olen toteuttamassa vaikuttamisopasta SONK ry:lle kehittämistyön perusteella. Sovimme, että suunnitelma etenee vuoden 2022 puolella, kun kyseisen vuoden hallitus lähtee toteuttamaan yhdistyksen toimintaa.

Prototyypin jatkokehittämisestä niin oppaan kuin verkkosivun kannalta kysyttiin myös sähköpostiviestin avulla palautetta eräältä SONK ry:n jäseneltä. Jäsenen tehtävänä oli kertoa mielipiteensä siitä, olisiko vaikuttamisoppaasta hyötyä yhdistykselle ja mitkä ovat mahdolliset mielipiteet verkkosivusta ja sen toteutuksesta. Jäsen koki vaikuttamisoppaan olevan hyödyllinen SONK ry:n jäsenille ja kannattaa sähköisen version toteuttamista. Jäsen painottaa palautteessaan, että hän pitää tärkeänä, että SONK ry:n kaltaisen valtakunnallisen järjestön jäsenet ymmärtäisivät, millaisia vaikutuskeinoja heillä on käytettävissä ja mihin heillä on myös oikeus. Vaikka palautteen antanut jäsen ei itse ole uusi yhdistyksen jäsen, pitää hän vaikuttamisopasta potentiaalisena apuna uusille jäsenille ja yhtenä keinona, joka voisi madaltaa jäseneksi liittymistä, koska ohjeet yhdistyksessä vaikuttamisen mahdollisuuksiin olisi selkeästi tehty.

Jäsenen mielestä olisi hyvä, että esite olisi yksinkertainen ja lyhyt. Siinä kerrottaisiin kuinka SONK ry toimii, mitkä ovat liittohallituksen ja sen puheenjohtajan tehtävät järjestössä ja mitä vaikuttamisen keinoja ja kanavia yksittäisellä jäsenellä on. Jäsen nostaa esille myös idean, että esitteessä voisi olla esitettynä kokouskäytäntöjä ja maininta esimerkiksi yhdistyksen tekemästä ohjelmatyöstä sekä siitä, kuinka laatia aloite.

Jäsen kokee ja uskoo, että mahdollisesti Allianssille suunnatusta hallintoverkkosivusta voisi olla myös hyötyä erityisesti järjestötoimintaa aloittaville henkilöille. Hänen mielestään ajatus verkkosivun tekemisestä

on pelkästään positiivinen. Jäsen kokee, että nuorten tieto vaikuttamisesta lisäisi myös heidän osallisuuttaan päätöksentekoon. Nuorten on hänen mielestään vaikea osallistua päätöksentekoon, jos ymmärrys hallintojärjestelmästä ja vaikuttamisen keinoista puuttuu. Jäsenen mielestä nuorille tulisi tarjota mahdollisimman yksinkertainen kuvaus hallintojärjestelmästä. He todennäköisesti haluavat seuraaviin kysymyksiin vastauksia; miten pystyn järjestön jäsenenä vaikuttamaan, mitä erilaiset hallituksen roolit ovat, mitä pitää ottaa huomioon, kun pääsen osaksi esimerkiksi järjestön hallintoa. Jäsen uskoo, että sivuston kautta moni nuori voisi uskaltautua järjestötoimintaan helpommin. SONK ry:lle se tarkoittaisi aktiivisten järjestötoimijoiden määrän lisääntymistä, vahvistaisi järjestöä ja lisäisi nuorten osallisuutta sekä vaikutusmahdollisuuksia. Jäsen kokee, että samalla myös kansalaisyhteiskunta vahvistuisi.

## 5 Johtopäätökset

Opinnäytetyö on monessa osassa osoittanut sen, kuinka monisyinen ja rakenteellisesti monimutkainen Suomen hallintojärjestelmä on. Se on mielestäni tuonut esille ne syyt, miksi tavallisen kansalaisen voi olla todella vaikea ymmärtää hallintojärjestelmää ja sen, millaisia uusia oivalluksia ja tarpeita tarkemman kohderyhmän rajaamisella voi olla. Yksi syy sosiaalisessa mediassa väärän tiedon leviämiseen on juurikin se, ettei asioita ymmärretä ja tiedetä. Tämä lisää väärän tiedon lisääntymistä ja se on mielestäni huono asia, kun mietitään esimerkiksi medialukutaidon hyödyntämisen vaikeutta, kun tietoa on niin monessa paikassa. Yksi verkkosivu ei asiaa ratkaise edes tarkemmin rajatun kohderyhmän piirissä, mutta myös selkeämmin esitetyillä asioilla on suuri merkitys. Ja mielestäni sen merkitys on koko ajan kasvamassa. Kun haluttu tieto ei ole kirjoitettu pitkänä esseenä, vaan oikeusmuotoiltuna kokonaisuutena, on huomattavasti todennäköisempää, että asia luetaan.

Tämä opinnäytetyö ja sen seurauksena tehty kehittämistyö, eli verkkosivu monimutkaisesta asiasta, on monistettavissa lähes mille tahansa alalle ja aiheeseen. Samoin palautteen myötä tulleet ehdotukset selkeästä vaikutusmahdollisuuksia esittävästä oppaasta tai verkkosivusta. Vaikka verkkosivu tehtäisiin nuorisojärjestöille, tulee sen rakenne toimimaan myös muilla järjestöillä ja erilaisilla toimijoilla. Opas taas tarjoaa lukemattomia mahdollisuuksia eri järjestöille, eikä toisen organisaation opas vie toiselta mitään pois, sillä opas on tarkoitus toteuttaa yhdistyksen omia jäseniä palvelemaan. Palvelumuotoilun käyttö verkkosivujen rakentamisessa tulisi yleistyä, koska mielestäni se takaisi sen, että rakennettuja verkkosivuja voi käyttää ja kuten luvussa 4.4.2. Rami Lindström totesi, kiinnostus pysyisi, eikä lopahtaisi, kun asiaa ei heti löydy. Tohdin epäillä, että tämä ilmiö on yleistymässä, koska maailma muuttuu jatkuvasti hektisemmäksi. Tismalleen samanlaisen verkkosivun voisi hyvin rakentaa mikä tahansa suomalainen puolue tai poliittinen opiskelija- tai nuorisojärjestö tai jopa ylioppilaskuntien järjestöt, jotka ovat suunnattu esimerkiksi valtiotieteen opiskelijoille. Näkisin myös, että verkkosivua voitaisiin käyttää yläasteen ja lukion yhteiskuntaopin tunneilla tai esimerkiksi osana valtiotieteellisen tiedekunnan valmennuskurssia, mikäli tekstiä ei ole toteutettu liian selkokiehisesti. On myös mahdollista, että sivustolla olisi myös selkosuomi kielivaihtoehtona, mikä monipuolistaisi sivua entisestään, vaikka kohderyhmänä pidettäisiinkin

nuorisjärjestöjen toimijoita. Vaihtoehtoja on todella monta, mutta kehittämistyön kanssa edetessä on kuitenkin tärkeä rajata tarkasti se, kenelle toteutus tehdään ja miksi.

Opinnäytetyön tarkoitus oli tuoda selkeyttä omaan ymmärrykseen Suomen hallintojärjestelmästä ja kykyä ymmärtää, kenen vastuulla mikäkin COVID-19-rajoitustoimi oli. Tämän opinnäytetyön perusteella pystyn perustelevaan myös lähipiirilleni rajoitustoimien määrääjiä jälkikäteen, mikä oli myös yksi tavoitteeni. Esimerkiksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) toiminnasta lopullinen vastaaja on Sosiaali- ja terveysministeriö, ministeriöstä vastaava ministeri, jonka jälkeen vastuu on lopulta hallituksella. Loppuen lopuksi rajoitusten määrääminen niin sanotusti tippuu ylhäältä alaspäin. Osan rajoituksista hallitus on kertonut itse, ja osan päätäntävällä antanut esimerkiksi juuri THL:n kaltaiselle valtion keskushallinnon toimijalle. Tavoitteena oli miten ja mikä tuote tai palvelu toteutetaan, jotta Suomen hallintojärjestelmästä saadaan selkeämpi tavalliselle kansalaiselle. Vaikka lopputuloksena voikin huomata, että kysymyksen vastauksena on, että tämän kaltainen järjestelmä on kannattavampi tehdä suunnattuna tarkemmalle kohderyhmälle, on myös se oleellinen tulos opinnäytetyön kannalta. Se osoittaa, että opinnäytetyö on kehittynyt ongelmasta ratkaisuun. Tällä on mahdollista myös todistaa, että tutkimuksella on ollut vaikutusta lopputulokseen, sillä se on kehittynyt eteenpäin.

Työpaja ja sparraus antoivat työlle tarkempaa suuntaa sekä antoi arvokasta tietoa työelämän puolelta siihen, millaista tarvetta sivustolla voisi olla. Toisaalta palautteen pyytäminen aikaisemmin olisi voinut antaa tarkemman ja valmiimman lopputuloksen kehittämistyössä, mutta samalla palautteen saaminen työn loppuvaiheessa opetti enemmän ja auttoi nimenomaan muotoiluprosessin ymmärtämistä ja sitä, mitä pitäisi jatkossa muotoilussa ottaa huomioon. Tämä on oman opintosuuntauksen eli oikeusmuotoilun kannalta äärimmäisen oleellista. Työelämän palaute työn loppuvaiheessa antoi myös intoa lähteä toteuttamaan työtä uuteen suuntaan myös tämän opinnäytetyön jälkeen, mitä pidän itse arvokkaana. On kuitenkin huomattava, että palautetta antoivat ainoastaan sosialidemokraattiset toimijat, joten työpajan sisältö ja sparrausapu on annettu siitä poliittisesta näkökulmasta ja tarpeesta.

Palvelu- ja oikeusmuotoilu ovat oleellisia keinoja nykypäivän tuotekehityksessä ja erityisesti palvelumuotoilu on jo vakiinnuttanut paikkansa Suomessa. Toivottavasti pian myös oikeusmuotoilu. Tämä prosessi osoittaa, että muotoilusta on apua niissäkin projekteissa, jotka eivät ole valtavia tai varsinaisia palveluja. Käyttäjälähtöisyys lisää positiivista kokemusta käytettävästä tuotteesta ja todennäköisemmin henkilö joko käyttää itse tuotetta uudelleen tai suosittelee sitä tutuilleen. Loppuen lopuksi tuotteella ei ole suurta merkitystä, jos ihmiset eivät sitä halua käyttää.

Opinnäytetyöhön lisäarvoa olisi mielestäni tuonut työpaja myös joko SONK ry:n jäsenten kanssa tai eri nuorisjärjestöjen edustajien kanssa sekä Allianssin kontaktoiminen jo opinnäytetyön aikana. Näin kehittämistyössä oltaisiin päästy projektissa pidemmälle jo itse opinnäytetyön aikana.

Opinnäytetyössä on käytetty runsaasti erilaisia lähteitä, joten sitä voidaan pitää tiedon suhteen monipuolisena. Usein käytetyt lähteet ovat eduskunta ja Suomi.fi, jotka ovat molemmat julkishallinnon

verkkosivuja, minkä vuoksi niitä voidaan pitää luotettavina, vaikka ovatkin epäsuoria lähteitä, koska sisältävät esimerkiksi lakien uudelleen muotoilua ja soveltamista. Myös eduskunta on mielestäni luotettava lähde antamaan tietoa omasta toiminnastaan, minkä takia pidän erityisesti näiden useiden käytettyjen lähteiden valintaa hyvänä. Suorat lähteet kuten lait antavat vahvistusta ja syvempää tietoa siitä, mitä toissijaisissa lähteissä lukee. Lakeja, kuten perustuslakia ja vaalilakia on käytetty lähteenä tässä opinnäytetyössä.

Koen, että tämä opinnäytetyö on hyvä lähtökohta siihen, miten nuorten osallisuutta vaikuttamisessa voisi kehittää. Kyse ei ole alkuperäisestä ongelmasta, mutta se ei tee siitä tutkimuksellisesti huonompaa. Oma oletukseni on, että vaikuttamisopas olisi hyvä lisä SONK ry:n jäsenille ja siitä olisi heille pitkäaikaisesti hyötyä, sillä vaikuttamisen rakenteet muuttuvat hitaasti. Sähköinen opas antaisi myös oppaan muokkaukseen enemmän mahdollisuuksia.

## 6 Yhteenveto

### 6.1 Itsearviointi

Osana opinnäytetyötä on oleellista myös tehdä itsearviointi. Opinnäytetyön tavoitteet (luku 1.1) tulivat kohtuullisen hyvin saavutettua, sillä tavoitteena oli rakentaa prototyyppi Suomen hallintojärjestelmän selkeyttämisestä oikeus- ja palvelumuotoilun keinoin. Mielestäni kokonaisuudesta tuli sellainen, jonka avulla on helppo lähteä jatkamaan prosessia eteenpäin. Työelämänäkökulma vei prototyyppiä eteenpäin ja antoi askelmerkkejä seuraaville toimille opinnäytetyön jälkeen. Pidän myös sitä saavutuksena, että kehittämistyö todella kehittyi eteenpäin projektin aikana.

Olin toivonut pystyvani käyttämään palvelumuotoilulle tyypillistä tuplatimanttia kokonaisvaltaisesti. Tämän kehittämistyön palvelumuotoiluprosessissa ei päästy niin pitkälle, että tuplatimanttia olisi voitu käyttää mahdollisimman hyvin, koska tuotoksia ei testattu lopullisilla käyttäjillä eikä lopullista tuotetta saatu valmiiksi. Tämä ei kuitenkaan ollut määritelty tavoitteeksi opinnäytetyössä.

Olen tyytyväinen kansalaisvaikuttamisen osion lisäämiseen. Kyseistä osiota ei ollut opinnäytetyön alkuvaiheissa suunniteltu, mutta teoriaosuuden lisääntyessä oli selkeää, että kyseinen osio tarvitaan. Tämä kansalaisvaikuttamisen osio paljastui osioksi, joka työelämäedustajien mielestä oli erittäin oleellinen. Kansalaisvaikuttamiseen liittyy myös SONK ry:lle toteutettava vaikuttamisopas, joten teoriaosuutta kansalaisvaikuttamisesta voidaan pitää erittäin oleellisena.

Koen oppineeni äärimäisen paljon Suomen hallintojärjestelmästä ja muotoiluprosessista. Koin opinnäytetyön aikana oivalluksia, joita en olisi kokenut pelkästään yksittäisiä tekstejä lukemalla. Opinnäytetyö antoi myös arkielämään enemmän tietoutta. Ensimmäinen muotoiluprosessini oli opettava, ja ideasta lähtien omatoteuttama, joten tämän jälkeen osaan varmasti hyödyntää muotoiluprosessia paremmin kuin ennen.

## 6.2 Loppusanat

Opinnäytetyö on rakentanut prototyypin ja pohjan Suomen hallintojärjestelmästä kertovalle verkkosivulle, mutta työ vaatii tarkempaa kohdentamista nimenomaan valitulle kohderyhmälle ja ydinkysymyksen pohtimista. Näen sivussa potentiaalia, vaikka prototyyppi ei suoraan itsenäisesti toimikkaan sellaisenaan, mutta aihe on sellainen, josta voi olla hyötyä suuremmallekin joukolle. Useamman ihmisen tarvitsee ymmärtää suomalaista hallintojärjestelmää.

Koen onnistuneeni opinnäytetyön alussa määrittelemiini tavoitteisiin ja pidän kehittämistyötä sellaisena, jonka toteuttamista on tämän jälkeen helppo lähteä jatkamaan. Työ on sellainen, jolla on merkitystä, sillä se näyttää myös puutteen hallintojärjestelmän ja vaikuttamismahdollisuuksien epäselkeydestä ja osoittaa, että nuorille olisi tärkeä saada vaikuttamismahdollisuuksista tietoa, jotta heidän koko potentiaalinsa saataisiin käyttöön.

## Lähteet

### Painetut

Berger-Walliser, G., Barton Thomas, D. & Haapio Helena 2017. From Visualization to Legal Design: A Collaborative and Creative Process. *American Business Law Journal*, 54 (2), 347–392.

### Sähköiset

Anttila, P. 2020. Oikeusmuotoilulla muutoksia palveluehtoihin. Opinnäytetyö.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/344250/ONT%20Oikeusmuotoilulla%20muutoksia%20palveluehtoihin.pdf?sequence=2>

Asetus valtion talousarviosta 11.12.1992/1243. Luettu 1.11.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19921243?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=eduskunta>

Design council 2015. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond.

Luettu 16.10.2021. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

Eduskunta 2019. Eduskunta ja EU.

[https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/esitemateriaalit/Documents/2019\\_Eduskunta\\_EU-esite\\_SUOMI\\_web.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/esitemateriaalit/Documents/2019_Eduskunta_EU-esite_SUOMI_web.pdf)

Eduskunta 2021. Kansalaisvaikuttamisen tietopaketti. Tiedä jotta vaikutat. Luettu 13.10.2021.

[https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/yhteiskunta/Kansalaisvaikuttamisen\\_tietopaketti/Sivut/default.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/yhteiskunta/Kansalaisvaikuttamisen_tietopaketti/Sivut/default.aspx)

Eduskunta 2017. Suomen eduskunta. Selkoesite.

[https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/esitemateriaalit/Documents/2017\\_Eduskunta\\_perusesite\\_SELKO-SUOMI\\_web.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/esitemateriaalit/Documents/2017_Eduskunta_perusesite_SELKO-SUOMI_web.pdf)

Eduskunta a 2021. Eduskuntaryhmät. Luettu 13.10.2021.

<https://www.eduskunta.fi/FI/kansanedustajat/eduskuntaryhmat/sivut/default.aspx>

Eduskunta b 2021. Lainvalmistelu. Luettu 13.10.2021.

[https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/yhteiskunta/Kansalaisvaikuttamisen\\_tietopaketti/Sivut/Lainvalmistelu.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/yhteiskunta/Kansalaisvaikuttamisen_tietopaketti/Sivut/Lainvalmistelu.aspx)

Eduskunta c 2021. Vaalit ja äänestäminen. Luettu 13.10.2021.

[https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/yhteiskunta/Kansalaisvaikuttamisen\\_tietopaketti/Sivut/Vaalit-ja-aanestaminen.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/yhteiskunta/Kansalaisvaikuttamisen_tietopaketti/Sivut/Vaalit-ja-aanestaminen.aspx)

Eduskunta d 2021. Vaikuttamisen areenat. Luettu 13.10.2021.

[https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/yhteiskunta/Kansalaisvaikuttamisen\\_tietopaketti/Sivut/Vaikuttamisen-areenat.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/yhteiskunta/Kansalaisvaikuttamisen_tietopaketti/Sivut/Vaikuttamisen-areenat.aspx)

Eduskunta e 2021. Valtion hallinto. Luettu 15.8.2021.

<https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/yhteiskunta/suomi-valtiona/Sivut/Valtion-hallinto.aspx>

Eduskunta f 2021. Valtion talous. Luettu 10.10.2021.

<https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/yhteiskunta/suomi-valtiona/Sivut/Valtion-talous.aspx>

Einola-Pekkinen, V. & Hirvonen, M. 2020. Oikeusmuotoilu - mitä, miksi ja miten? Luettu 18.10.2021.

<https://www.valtiolla.fi/oikeusmuotoilu-mita-miksi-ja-miten/>

Hagan, M. Law by Design 2021. Luettu 14.8.2021. [www.lawbydesign.co](http://www.lawbydesign.co)

Hallintolaki 6.6.2003/434. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Humak. 2021. Pieni opas kirjoittamiseen. Luettu 19.9.2021.

<https://humak.libguides.com/c.php?g=682305&p=4867680>

Humppi, L. Käyttäjystävällistä juridiikkaa ja palvelujen muotoilua. Luettu 17.9.2021.

<https://www.haglex.fi/uutiset/juridiikka-palvelumuotoilu-legal-design/>

IPRinfo. 2012. Muotoilun merkitys elinkeinoelämässä.

[https://iprinfo.fi/artikkeli/muotoilun\\_merkitys\\_elinkeinoelamassa/](https://iprinfo.fi/artikkeli/muotoilun_merkitys_elinkeinoelamassa/)

Juristin muotoilukoulu 2021. Legal design ei ole kauniita papereita - eli mitä se sitten on? Luettu

18.10.2021. <https://juristinmuotoilukoulu.fi/legal-design-ei-ole-kauniita-papereita-eli-mita-se-sitten-on/>

Kaleva. 2017. Yrityksen verkkosivuja kehitettiin palvelumuotoilun keinoin - parempaa palvelua ja uusia asiakkaita. Luettu 16.10.2021. <https://blogit.kaleva.fi/taidon-aani/yrityksen-verkkosivuja-kehitettiin-palvelumuotoilun-keinoin-parempaa-palvelua-uusia-asiakkaita>

Kehittämiskeskus Opinkirjo ry 2017. Matka palvelumuotoiluun - opas opettajalle. [https://opinkirjo.fi/wp-content/uploads/2018/12/matka\\_palvelumuotoiluun-1.pdf](https://opinkirjo.fi/wp-content/uploads/2018/12/matka_palvelumuotoiluun-1.pdf)

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu - muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taideteollinen korkeakoulu. Taiteen maisterin lopputyö.

[http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyo\\_TaM\\_MikkoKoivisto\\_2007.pdf](http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyo_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf)

Kosonen, J-M. 2018. Design thinking - näin vältät 5 muotoiluajattelun tyypillisintä sudenkuoppaa. Luettu 17.9.2021. <https://www.siili.com/fi/tarinat/design-thinking-nain-valtat-5-muotoiluajattelun-tyypillisinta-sudenkuoppaa>

Kuntaliitto 2017. Hyvän hallinnon perusteet. Luettu 16.9.2021. <https://www.kuntaliitto.fi/laki/kunnan-paatoksenteko/hyvan-hallinnon-perusteet>

Kyllönen, M. 2020. Teknologian pedagoginen käyttö ja hyväksyminen. Opettajien digipedagoginen osaaminen. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/67585>

Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaannpanosta 616/2021. Luettu 1.11.2021.

<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210616>

Laki valtion liikelaitoksista 10.12.2010/1062. Luettu 1.11.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101062?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=eduskunta>

Lankford, W. M. Benchmarking: Understanding the basics. State University of West Georgia. Artikkel.

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.482.8364&rep=rep1&type=pdf>

Lindström, R. 2021. Sähköpostihaastattelu 11.11.2021.

Linna, J. 2019. Legal Design - mission impossible? Muotoilimme oikeutta - Oikeudellisen erityisosaamisen ja oikeusmuotoilun ensimmäinen. Laurea-julkaisut.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/267429/Laurea%20Julkaisut%20128.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lehto, S. 2020. Palvelumuotoilun prosessit ja kehitys. Hämeen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/347269/Susanna\\_Lehto.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/347269/Susanna_Lehto.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Kurronen, J. 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Artikkel.

<https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/15106/isbn9789526060606.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Minilex 2021. Mitä julkishallinnolla tarkoitetaan? Luettu 15.9.2021. <https://www.minilex.fi/a/mita-julkishallinnolla-tarkoitetaan>

Muova. Muotoilun moninaisuus 2021. Luettu 19.9.2021. <http://www.muova.fi/fi/muotoilu/>

Muoks 2021. Miten tehdä verkkosivut, jotka palvelevat käyttäjiä? Luettu 16.10.2021.

<https://www.muoks.fi/miten-tehda-verkkosivut-jotka-palvelevat-kayttajia/>

Nuorisolaki 72/2006. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2006/20060072>

Palvelumuotoilu Palo 2021. Palvelumuotoilu. Ihmislähtöistä palveluiden ja liiketoiminnan kehittämistä.

Luettu 31.8.2021. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu>

Passi & Ripatti 2021. Hyödynnä koko työkalupakki - lataa työkalut käyttöösi. Luettu 16.10.2021.

<https://passiripatti.fi/pr-book/lataa-tyokalut/>

Perttula, E. 2019. Tiede- ja kulttuuriministeri Kosonen: Suunnittelualat pitää ieltää osaksi innovaatiopoliitiikkaa. <https://www.ornamo.fi/artikkeli/tiede-ja-kulttuuriministeri-kosonen-suunnittelualat-pitaa-mieltaa-osaksi-innovaatiopoliitiikkaa/>

Salmi, J. 2020. Verkkosivujen visuaalinen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin. Case Tmi. J.Salmi. Opinnäytetyö.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/348997/Joni%20Salmi%20Opinnäytetyö.pdf?sequence=2>

SONK ry jäsen 2021. 25.11.2021. Sähköposti.

Suomen nuorisovaltuuskunta Allianssi ry 2021. Allianssi. Luettu 14.11.2021.

<https://alli.fi/meista/allianssi/>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Luettu 1.11.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Suomi.fi a 2021. Näin julkinen hallinto toimii. Viitattu 15.8.2021.

<https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/digituki-ja-hallintopalvelut/opus/nain-julkinen-hallinto-toimii>

Suomi.fi b 2021. Tuomioistuimet. Viitattu 15.8.2021. <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/digituki-ja-hallintopalvelut/opus/nain-julkinen-hallinto-toimii/tuomioistuimet>

Suomi.fi c 2021. Valtion liiketoiminta. Viitattu 16.8.2021. <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/digituki-ja-hallintopalvelut/opus/nain-julkinen-hallinto-toimii/valtioon-liiketoiminta>

Suomi.fi d 2021. Valtion ylimmät toimielimet. Viitattu 15.8.2021.

<https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/digituki-ja-hallintopalvelut/opus/nain-julkinen-hallinto-toimii/valtioon-ylimmat-toimielimet>

Suomi.fi e 2021. Virkamiehen oikeudet ja velvollisuudet. Viitattu 16.8.2021.

<https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/digituki-ja-hallintopalvelut/opus/nain-julkinen-hallinto-toimii/virkamiehen-oikeudet-ja-velvollisuudet>

Suomi.fi f 2021. Välillinen julkishallinto. Viitattu 16.8.2021.

<https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/digituki-ja-hallintopalvelut/opus/nain-julkinen-hallinto-toimii/valillinen-julkishallinto>

Tasavallan presidentin kanslia 2021. Tehtävät. Luettu 16.10.2021.

<https://www.presidentti.fi/presidentin-toimi/tehtavat/>

Teknoliateollisuus 2004. Visio-sidosryhmälehti.

[https://teknoliateollisuus.fi/sites/default/files/file\\_attachments/visio\\_2\\_04lr.pdf](https://teknoliateollisuus.fi/sites/default/files/file_attachments/visio_2_04lr.pdf)

Tieteen termipankki 2018. Parlamentarismi. Luettu 13.10.2021.

<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:parlamentarismi>

Tuni 2021. Digipedagogiikka. Luettu 7.9.2021. <https://www.tuni.fi/tlc/suunnittelu/digipedagogiikka/>

Tuomioistuinlaitos 2020. Tuomioistuimet. Luettu 17.10.2021.

<https://oikeus.fi/tuomioistuimet/fi/index/tuomioistuinlaitos/tuomioistuimet.html>

Tuomioistuinlaitos 2021. Yleiset tuomioistuimet. Luettu 17.10.2021.

<https://oikeus.fi/tuomioistuimet/fi/index/tuomioistuinlaitos/tuomioistuimet/yleisettuomioistuimet.html>

Tutkihallintoa.fi a 2021. Tietoa Tutkihallintoa.fi-sivusta. Luettu 15.9.2021. <https://www.tutkihallintoa.fi>

<https://www.tutkihallintoa.fi/tietoa-tutkihallintoa-fi-sivustosta/>

Tutkihallintoa.fi b 2021. Valtion rahastotalous. Luettu 10.10.2021.

<https://www.tutkihallintoa.fi/valtio/taloustiedot/valtion-rahastotalous/>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2015. Muotoilun hyödyntäminen ja vaikutukset yritysten kilpailukykyyn.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74995/TEMjul\\_58\\_2015\\_web\\_18112015.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74995/TEMjul_58_2015_web_18112015.pdf)

Uizard 2021. Luettu 16.10.2021. <https://app.uizard.io/prototypes>

Ulkopoliittinen instituutti 2012. EU on jo melkein liittovaltio, mutta siitä ei haluta puhua - näin federalismista tuli poliittinen lyömäase.

[http://arkisto.ulkopoliittikka.fi/artikkeli/1722/eu\\_on\\_jo\\_melkein\\_liittovaltio\\_mutta\\_siit\\_ei\\_haluta\\_puhua\\_n\\_in\\_federalismista\\_tuli\\_poliittinen\\_ly\\_m\\_ase/](http://arkisto.ulkopoliittikka.fi/artikkeli/1722/eu_on_jo_melkein_liittovaltio_mutta_siit_ei_haluta_puhua_n_in_federalismista_tuli_poliittinen_ly_m_ase/)

Unionpedia 2021. Yhtenäisvaltio. Luettu 13.10.2021. <https://fi.unionpedia.org/i/Yhtenäisvaltio>

Vaalilaki 2.10.1998/714. Luettu 1.11.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980714#O2L9>

Vaalit 2021. Vaalien keskeiset periaatteet. Luettu 8.10.2021. <https://vaalit.fi/vaalien-keskeiset-periaatteet>

Vakiala, V. 2018. Asiakaspersonat ja asiakaspolku asiakaskokemuksen ja tiedottamisen kehittämisen välineenä terveyskeskussairaalassa. Laurea-ammattikorkeakoulu.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/149554/vakiala\\_ont\\_final.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/149554/vakiala_ont_final.pdf?sequence=1)

Valtioneuvosto 2019. Ministerin käsikirja 2019. Tietoa valtioneuvoston toiminnasta.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161646/Ministerin\\_kasikirja\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161646/Ministerin_kasikirja_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valtioneuvosto 2021. Valtioneuvoston toiminto. Luettu 14.9.2021.

<https://valtioneuvosto.fi/tietoa/toiminta>

Valtioneuvoston kanslia 2021. Valtion omistajaohjaus. Luettu 10.10.2021. <https://vnk.fi/omistajaohjaus>

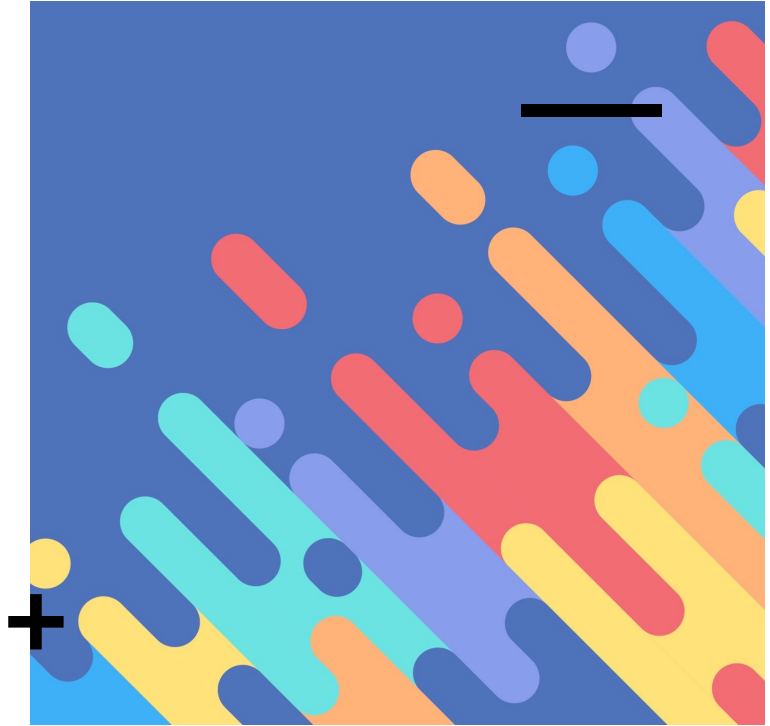
Valtiovarainministeriö a 2021. Hallinnon rakenteet ja ohjaus. Luettu 31.8.2021.

<https://vm.fi/hallintopolitiikka/hallinnon-rakenteet>

Valtiovarainministeriö b 2021. Valtionhallinto. Luettu 15.9.2021. <https://vm.fi/valtionhallinto>

## HallintoSuomessa.fi

Prototyyppi suomalaista hallintoa selkeyttävästä verkkosivusta



## Mistä on kyse?

- Rosamari Rissasen oikeudellisen erityisosaamisen ja oikeusmuotoilun (Tradenomi YAMK) opinnäytetyö kehittää verkkosivustoa, joka kokoaa Suomen hallintojärjestelmän yhteen selkeästi – niin että **myös tavallisilla kansalaisilla on mahdollisuus ymmärtää ja hyödyntää asiaa.**
- Sivusto sisältää selkeällä suomen kielellä tekstiä, kuvia ja kaavioita siitä, millainen suomalainen hallintojärjestelmä on ja mitkä asiat siihen vaikuttavat > ymmärrys siitä, kuka päättää mistäkin ja miten tavallinen kansalainen voi asioihin vaikuttaa. Sivun nimi annettu ennen mahdollisen poliittisen hyödyn toteamista.
- Prototyyppi on rakennettu hyödyntäen oikeus- ja palvelumuotoilun keinoja. Sinun ei tarvitse hallita näitä kommentoidaksesi asiaa!
- **Opinnäytetyö kaipaa nyt työelämän näkökulmaa ja sparrausta** – opinnäytetyön ohjaaja kannusti ottamaan puolueen näkökulmaa huomioon. Voisiko puolue/sen alaiset järjestöt hyötyä tällaisesta palvelusta? Voisiko tämä olla meille hyödyksi?
- Sparrausapua luvannut antaa ainakin Demariopiskelijat.
- Rosamari aikoo valmistua tämän vuoden puolella, joten siksi palaute toivotaan mahdollisimman pian!

## Mitä sinulta toivotaan?

- Brutaalin rehellistä palautetta ja mielipidettä: onko tällaiselle sivustolle **oikeasti** tarvetta?
- Mitä ajatuksia kokonaisuus herättää?
- Voisiko tätä hyödyntää opiskelijajärjestössä tai vaikka puolueessa > olisiko tästä hyötyä demareille?
- Mikä sivustossa on hyvää mikä huonoa? Mitä tulisi kehittää?
- Mikäli pystyt; näkemystä prototyypistä oikeusmuotoilun ja palvelumuotoilun näkökulmasta
- Palaute joko kirjallisesti sähköpostilla ([rosamari.rissanen@gmail.com](mailto:rosamari.rissanen@gmail.com)) tai puhelimitse (040 717 00 10). Kirjallinen parempi, koska siitä jää jälki.
- **Jos osallistut – kerro saako nimesi mainita opinnäytetyössä**

## Tarkempaa tietoa opinnäytetyöstä

- Opinnäytetyö saanut idean korona-ajan epäselvyyksien johdosta: kuka päättää ja on vastuussa mistäkin?
- Opinnäytetyö sisältää laajan teoriaosuuden, johon liittyy myös kansalaisvaikuttaminen.



# Kenelle verkkosivu on suunnattu?

- Käytännössä kaikille suomea ymmärtäville (myöhemmin kieliversiot)
- Ihmisille kenellä on ongelma tai epäselvyys, joka liittyy Suomen hallintojärjestelmään
- Pitäisikö suunnata enemmän tietyille kohderyhmälle?



## KEHITYSTYÖN ASIAKASPROFIILI



Yhteinen tekijä = epäselvyys, ongelma, johon halutaan vastaus

# Mistä verkkosivu koostuu?



# Miten käyttäjän toiminta verkkosivuilla etenee?

## ASIAKASPOLKU



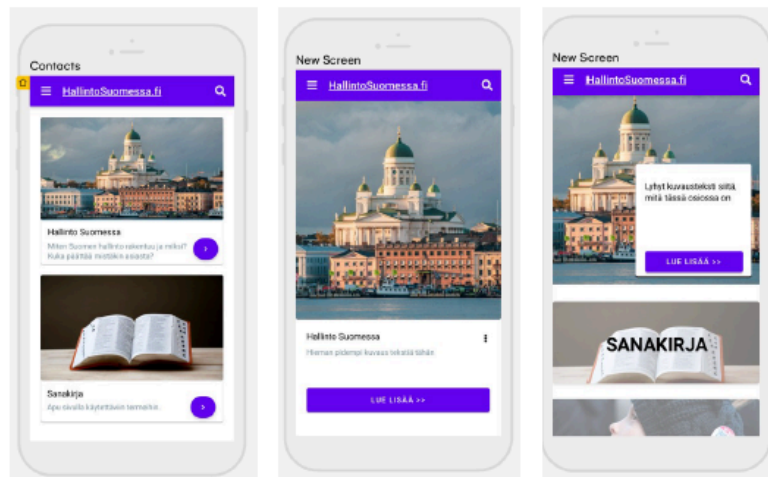
Kyseessä ei ole virallisesti palvelu, mutta palvelumuotoilua on hyödynnetty, jotta sivu vastaisi nähtyä tarvetta.

Mikäli sivusta toteutettaisiin esimerkiksi jonkin järjestön palvelu, tulisi asiakaspolkua tutkia ja määritellä tarkemmin

## Miltä verkkosivu voisi näyttää?

Prototyyppejä siitä, miltä etusivun rakenne voisi näyttää:

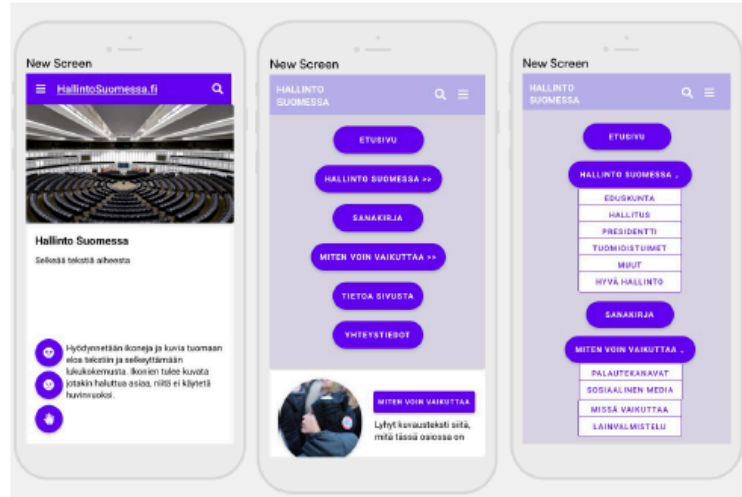
- Moduulit, joita näkyy kaksi kerrallaan mobiilinäytöllä
- Moduuleista vain yksi näkyy kerrallaan näytöllä
- Moduulit ovat rakennettu ilman kuvaustekstejä – kuvia (kuten Sanakirja) klikkaamalla pääsee haluttuihin osioihin.
- Prototyyppien malleja voi hyvin yhdistää – esimerkiksi vasemmanpuoleista ja oikeimmanpuoleista
- HUOM! Kyseessä ei ole oikeat värit, vaan tarkoitus on ollut hahmotella neutraalia kokonaisuutta suuntaamatta sivustoa kenellekään tarkasti



# Miltä verkkosivu voisi näyttää?

Esimerkkejä muista kuin etusivusta:

- Ns. Asiasivuilla tulisi olla kuvia, ikoneita ja mahdollisimman lyhyitä tekstipätkiä > pitkä tekstipötköä vaikea lukea
- Valikko ja valikko, josta aukeaa alavalikko > ajatus siitä, että näkymä on hillitty ja helposti havainnoitavissa, ei ”kaikkea kerralla näkyviin”



Millaisia ongelmia käyttäjä voi kohdata?

Nämä tulee ratkaista verkkosivua suunniteltaessa!

## KÄYTTÄJÄN MAHDOLLISET ONGELMAT SIVUN KANSSA

