

## **Julkinen hallinto sosiaalisessa mediassa**

Soila Salonen

Opinnäytetyö  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
2013



<b>Tekijä</b> Soila Salonen	<b>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi</b> HETI09SIM
<b>Raportin nimi</b> Julkinen hallinto sosiaalisessa mediassa	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 34
<b>Opettajat tai ohjaajat</b> Outi Valkki	
<p>Opinnäytetyössä käsitellään sosiaalista median, pilvipalveluiden, pilvipalvelutekniikan ja yhteisöpalveluiden vaikutuksia Suomen julkiseen hallintoon ja hiukan myös Euroopan unionin hallintoon. Lisäksi opinnäytetyössä pohditaan sosiaalisen median merkityksiä myös yksittäiselle käyttäjälle eli kansalaiselle.</p> <p>Suomen julkisesta hallinnosta esitetään lyhyesti tasavallan presidentti, eduskunta ja valtioneuvosto. Valtioneuvostosta esitetään esimerkkiministeriönä vain valtiovarainministeriö. Euroopan unionin hallinto esitetään vain Suomen kannalta. Sosiaalista mediaa pohditaan yhteiskunnallisesta näkökulmasta ja esitetään kansalaisten toiminta lyhyesti julkisen hallinnon yhteisöpalveluissa sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisen median roolia pohditaan myös julkisen hallinnon työntekijän näkökulmasta. Silloin esimerkkeinä on esitetty kaksi julkisen hallinnon toimenkuvaa, kansliapäällikkö ja sihteeri. Esimerkki-toimenkuvien kautta opinnäytetyössä pohditaan sosiaalisen median vaikutusta julkisen hallinnon työntekijän viestinnällisiin, erityisesti verkkoviestinnällisiin, taitoihin.</p> <p>Yhteisöpalveluista on esitetty lyhyesti Facebook, Twitter ja Youtube, joissa valtioneuvostolla on yhteisöpalvelusivut.</p>	
<b>Asiasanat</b> Sosiaalinen media, pilvipalvelut, julkinen hallinto, yhteisöpalvelut, organisaatio	

3 June 2013

Degree Programme of Information Technology

<b>Authors</b> Soila Salonen	<b>Group or year of entry</b> HETI09SIM
<b>The title of thesis</b> Public administration in social media	<b>Number of pages and appendices</b> 34
<b>Supervisor(s)</b> Outi Valkki	
<p>This thesis deals with the influences of the social media, the cloud computing , the cloud computing technology and the society services on the public administration in Finland and also a little on the administration of the European union. This thesis looks at the meaning of the social media to an individual user or a citizen, too.</p> <p>The thesis presents briefly the president of the republic, the parliament and the council of state. From the council of state is presented the ministry of finance as an example ministry only. The administration of the European union is presented from the point of view of Finland only. Social media is discussed from the point of view of the society and the acitivities of the citizens in the public administration in the social service of social media. The role of social media is being considered from the perspective of an employee in the public administration. Then two job descriptions of a secretary general and a secretary are presented. With the help of the examples, the thesis studies the effects of the social media on the communication, especially online communication, skills of an employee in the public administration.</p> <p>Facebook, Twitter and Youtube are the social services that are presented briefly. The council of state has websites on these social networks.</p>	
<b>Key words</b> Social media, cloud computing, public administration, social services, organisation	

# Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Julkinen hallinto.....	2
2.1 Suomen hallintojärjestelmä .....	2
2.2 Euroopan unioni: Moninaisuudessaan yhtenäinen .....	5
3 Sosiaalinen media .....	8
3.1 Julkinen hallinto ja kansalaiset sosiaalisessa mediassa .....	10
3.2 Julkisen hallinnon työntekijät sosiaalisessa mediassa.....	12
3.3 Julkisen hallinnon pilvipalvelut.....	16
3.4 Julkisen hallinnon e-palvelut.....	18
4 Sosiaalisen median vaikutukset.....	20
4.1 Vaikutuksia yhteiskuntaan.....	20
4.2 Vaarat sosiaalisessa mediassa .....	23
4.3 Globaalit kyberrikokset ja -sodat.....	24
5 Lopuksi.....	26
Lähteet.....	28
Kaaviot .....	34
Kuvat .....	34

# 1 Johdanto

Julkinen hallinto alkoi hyödyntää sosiaalista mediaa erilaisissa viranomaistiedotuksissa ja vuorovaikutteisessa viestinnässä 2000-luvulla kansalaisten, yhteisöjen ja julkisten laitosten ja organisaatioiden kanssa erilaisissa yhteisöpalveluissa, kuten Facebookissa, Twitterissä, LinkedInissä, Yammerissa ja Youtubessa. Julkisen hallinnon yhteisöpalveluiden sisällöt ovat ei-kaupallisia, vaikka yhteisöpalvelut, kuten Facebook tai Youtube, itsessään ovat kaupallisia yhteisöpalveluja. Kaupalliset yhteisöpalvelut saavat tuloja mainonnasta, kun taas julkisen hallinnon yhteisöpalveluissa ei suositella mainostettavan kaupallisia tuotteita yhteisöpalvelun sisällön ohella. Ei-kaupallisia julkisia suomalaisia yhteisöllisiä palveluja ovat esimerkiksi veroasioiden palvelu vero.fi, eläkeasioiden palvelu kela.fi tai työelämän palvelu mol.fi.

Pilvipalvelujen käyttämisen myötä julkisen hallinnonkaan ict-käyttäjien ei tarvitse enää asentaa henkilökohtaisille päätteilleen sovelluksia, ohjelmia, ohjelmistoja tai järjestelmiä vaan he saavat pilvipalveluiden kautta ne käyttöönsä. (Salo 2012, 17) Sosiaalisen median palvelut ovat osa pilvipalvelutekniikkaa, jolla on useita omistajia tai ylläpitäjiä. Pilvipalvelutoiminnan ylläpitäjä ei aina ole sama kuin sosiaalisen median palvelun ylläpitäjä. (Salo 2012, 18) Pilvipalvelut (cloud computing) -käsite (Immo Salo, 2012, 16) on oikeastaan metafora, jolla viitataan internetiin (pilvi - cloud) ja jossa käyttäjälle tarjotaan verkon välityksellä käytettäväksi tietotekniikkaresursseja (pilvipalvelut - cloud computing). (Salo 2012, 10, 16). Tietotekniikkaresursseihin kuuluvat tietoliikenneyhteydet, laskenta- ja tallennuskapasiteetti, sovellukset ja palvelut.

Opinnäytetyön tavoitteena on pohtia sosiaalisen median vaikutusta julkisen hallinnon viestintään Suomen valtion näkökulmasta. Julkisen hallinnon sosiaalista mediaa tutkitaan yleisesti valtiovarainministeriön ja valtioneuvoston kannalta jakamatta hallintoa yksittäisiin hallinnonaloihin. Euroopan unionia käsitellään Suomen valtion kautta. Opinnäytetyö on jaettu, niin että luvussa 2 kuvataan Suomen julkista hallintoa ja hierarkiaa yleisesti ja hallinnon suhdetta Euroopan unioniin. Luvussa 3 pohditaan sosiaalista mediaa ja yhteisöpalveluja julkisessa hallinnossa ja luvussa 4 esitetään sosiaalisen median vaikutuksia julkiseen hallintoon.

## 2 Julkinen hallinto

Suomen tasavalta on itsenäinen valtio, joka voi päättää valtiollisista ja yhteiskunnallisista asioista suvereenisti. Suomi on kuitenkin jäsenmaana Euroopan unionissa. Euroopan unionin asioista päätetään Brysselissä, Strassbourgissa ja Luxemburgissa. Joitakin asioita, kuten koulutusasioita, kansallisvaltiot voivat päättää itse, mutta esimerkiksi talousasiat, kuten valuutta, päätetään Euroopan parlamentissa ja kaikkien jäsenmaiden odotetaan noudattavan unionin päätöksiä. Tässä luvussa kuvataan Suomen valtion ja Euroopan unionin julkinen hallinto ja niiden välinen vuorovaikutus yleisesti.

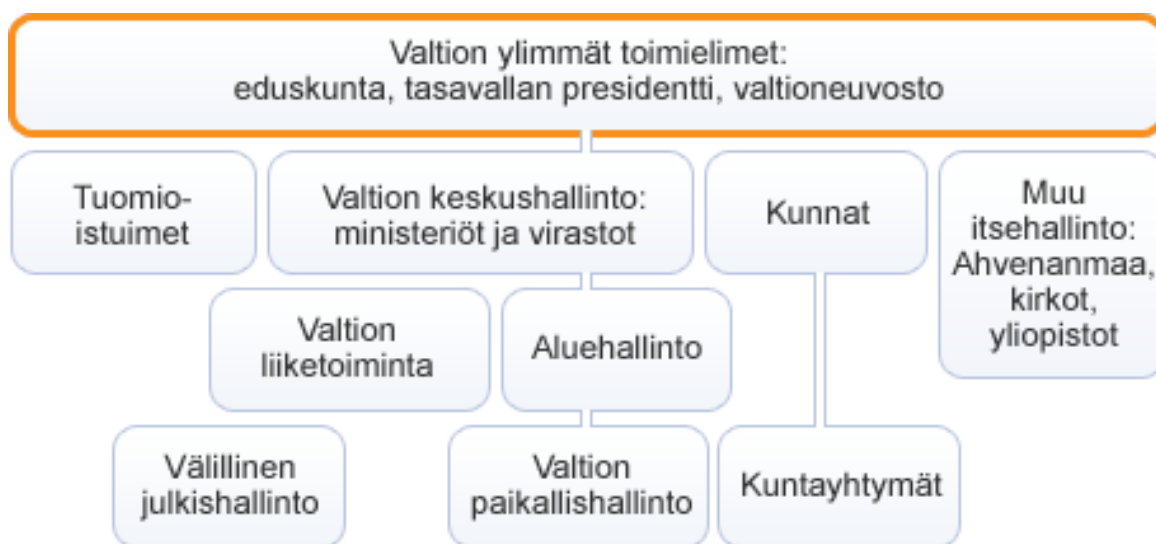
### 2.1 Suomen hallintojärjestelmä

Suomen valtio on perustuslaillinen tasavalta (suomi.fi 2013), joka itsenäistyi vuonna 1917. Suomi liittyi Euroopan unioniin 1995 ja alkoi käyttää virallisena valuuttana euroa (€) 1999. Schengenin alueeseen Suomi liittyi 1995. Unionin jäsenmaiden kansalaiset saavat liikkua vapaasti Schengenin alueeseen kuuluvissa maissa. Schengen-maiden välissä ei ole esimerkiksi rajatarkastuksia. Osa unionin maista tekee Schengen-yhteistyötä muiden Schengenin maiden kanssa, mutta niillä on silti esimerkiksi rajatarkastukset myös muita Schengen-maita vastaan. Esimerkiksi Suomi ja Sveitsi ovat Schengen-maita, mutta Iso-Britannia, Irlanti, Kypros, Bulgaria ja Romania ovat toistaiseksi vain osittain Schengen-maita. Kaikki Pohjoismaat eivät kuulu unioniin, mutta ne muodostavat yhdessä pohjoismaisen passiunionin. Tällöin Pohjoismaiden kansalaiset voivat matkustaa pohjoismaiden alueella ilman rajatarkastuksia. (europa.eu 2013)

Suomi on markkinatalousmaa, jonka tehtävänä on huolehtia myös kansalaisten hyvinvoinnista ja yhteiskunnallisesta turvallisuudesta. Valtion toimielimet eduskunta, tasavallan presidentti ja hallitus eli valtioneuvosto ovat Suomen valtion ylimmän toimeenpanovallan toteuttajat. Riippumattomat tuomioistuimet, valtionhallinto ja muu julkinen hallinto tukevat eduskunnan, presidentin ja hallituksen työtä. Yleisissä vaaleissa eduskuntaan valitut kansanedustajat valitsevat keskuudestaan hallituksen jäsenet eli ministrit vaalikauden ajaksi. Parlamentaarinen toimeenpanovalta toteutuu oikein, kun hallitus nauttii eduskunnan luottamusta. Eduskunta käyttää lainsäädäntövaltaa, mutta myös tasavallan presidentillä ja hallituksella on joitakin lainsäädännöllisiä tehtäviä. Tasavallan presidentti ja hallitus jakavat ylimmän toimeenpanovallan. Ylintä toimeenpanovaltaa

uudistettiin vuonna 2000, jolloin hallituksen asemaa vahvistettiin kansallisessa hallinnossa ja Euroopan unionin asioissa. (suomi.fi 2013).

Valtionhallintoa ovat ministeriöt ja virastot, aluehallinto ja paikallishallinto. Muuta julkista hallintoa ovat kunnallishallinto, kirkollishallinto ja välillinen julkinen hallinto. Esimerkiksi riistanhoitopiirit, metsänhoitoyhdistykset, Liikenneturva, Raha-automaattiyhdistys, Veikkaus, Eläketurvakeskus ja yliopistot ovat välillistä julkista hallintoa, jonka avulla viranomaiset huolehtivat hyvinvointiyhteiskunnasta. Ahvenanmaan maakuntahallinnolla on itsehallinto Ahvenanmaan itsehallintolain 1991/1144 mukaisesti. (suomi.fi 2013). Lailla tai asetuksella tai niiden nojalla annetulla säännöksellä tai määräyksellä julkista tehtävää hoitavat yhteisöt, laitokset, säätiöt ja yksityiset henkilöt, esimerkiksi kalastuksen- tai eläinsuojeluvalvojat, ovat myös osa välillistä julkista hallintoa. (suomi.fi 2013; Kaavio 1)



Kaavio 1. Julkishallinto. Korostettuina ovat valtion ylimmät toime-  
liimet. Lähde: suomi.fi 2013.

## Eduskunta

Eduskunta on Suomen parlamentti. Se on yksikamarinen valtion toime-  
liin, jossa sääde-  
tään ja toimeenpannaan lait, päätetään valtion tulo- ja menoarvio vuosittain ja hyväksy-  
tään Suomeen liittyvät kansainväliset sopimukset. Kansalaiset valitsevat joka neljäs vuo-  
si pidettävissä välittömissä, suhteellisissa ja salaisissa eduskuntavaaleissa 200 jäsentä,  
kansanedustajaa. Lainsäädäntö valmistellaan eduskunnan suuressa valiokunnassa ja 14  
valiokunnissa. Suuressa valiokunnassa käsitellään myös Euroopan unionin asiat, jolloin  
suuri valiokunta on samalla EU-valiokunta. Eduskuntaan kuuluvat eduskunnan oikeus-

asiamies, valtion tilintarkastajat, valtiontalouden tarkastusvirasto ja Pohjoismaiden neuvosto erillisinä yksikköinä. Eduskunnan tehtäviin kuuluu turvata kansalaisten tasavertainen kohtelu valtiovallan eri hallintojärjestelmissä, kuten tuomioistuimissa, ja se on riippumaton muusta valtionhallinnosta (suomi.fi 2013)

Eduskunnalla on oma hallinto, josta vastaavat kansliatoimikunta, pääsihteeri ja eduskunnan kanslia. Kansliatoimikuntaa johtavat eduskunnan puhemiehet. Eduskunnan työntekijät toimivat eduskunnan kansliassa. (suomi.fi 2013)

### **Tasavallan presidentti**

Tasavallan presidentti valitaan välittömällä vaaleilla kuudeksi vuodeksi kerrallaan. Sama henkilö voi hoitaa tasavallan presidentin tehtäviä korkeintaan kaksi toimikautta peräkkäin. Jos vaaleissa jää kaksi tasaveroista ehdokasta jäljelle, niin silloin järjestetään toinen vaalikierros. Presidentinvaalit voivat siis olla tarvittaessa kaksivaiheiset. (suomi.fi 2013)

Presidentin tehtäviin kuuluu vahvistaa eduskunnan hyväksymät lait ja valtion tulo- ja menoarvion. Presidentti nimittää pääministerin, jonka eduskunta on valinnut kuluvan kauden kansanedustajista. Yleensä vaaleissa eniten saaneen puolueen edustajasta tulee pääministeri ja hän muodostaa hallituksen. Pääministeri ehdottaa ministerit presidentille, joka nimittää ministerit tavallisesti pääministerin ehdotuksen mukaisesti. Myös valtion tärkeimmät virkamiehet, kuten ministeriöiden kansliapäälliköt tai keskusvirastojen pääjohtajat, nimittää presidentti valtioneuvoston viikoittaisessa esittelyssä. Presidentti ja pääministeri päättävät yhdessä ennenaikaisista eduskuntavaaleista. Presidentti johtaa ulkopoliittikkaa yhdessä hallituksen kanssa. (suomi.fi 2013)

### **Hallitus**

Hallitus on valtion toimielin, joka käyttää ylintä toimeenpanovaltaa Suomessa. Hallitus valmistelee eduskunnalle lakiesitykset ja valtion tulo- ja menoarvion käsittelyä ja hyväksyntää varten. Pääministeri ja ministerit muodostavat hallituksen eli valtioneuvoston. Ministerit johtavat 12 ministeriötä, jotka myös kuuluvat valtioneuvostoon. Oikeuskansleri on ylin lainvalvoja Suomessa ja se toimii hallituksen yhteydessä. (suomi.fi 2013)



## 2.2 Euroopan unioni: Moninaisuudessaan yhtenäinen

Euroopan unioni (EU) on taloudellinen ja poliittinen liitto, johon kuuluu 27 eurooppalaista jäsenmaata. Näistä 17 jäsenmaata käyttää unionin valuuttaa euroa (€) kansallisvaluuttana. Kroatia on liittymässä Euroopan unioniin 1.7.2013. Viisi muuta maata ovat ehdokkaina EU-jäsenmaiksi. Mahdollisia ehdokkaita uusiksi jäsenmaiksi on kolme. Euroopan unionin juuret ovat vuodessa 1952, jolloin Alankomaat, Belgia, Italia, Luxemburg, Ranska ja Saksa perustivat Euroopan hiili- ja teräsyhteisön. Siitä syntyi Euroopan talousyhteisö ETY, jonka Alankomaat, Belgia, Italia, Luxemburg, Ranska ja Saksa perustivat vuonna 1958. Vuonna 1993 yhteisön nimi muutettiin Euroopan unioniksi. Euroopan unioni toimii talouden ja kaupan lisäksi myös monilla muilla yhteiskuntapolitiittisilla aloilla, kuten kehitysyhteistyössä tai ympäristöpolitiikassa. (europa.eu 2013; eurooppatiedotus.fi 2013; Kuva 1)



Kuva 1. Kartta Euroopan unionin jäsenmaista (sininen), jäsenehdokasmaista (oranssi), mahdollisista jäsenehdokasmaista (keltainen), yhteistyökumppaneista (vihreä), €-valuutan käyttöalueista (sinikeltainen) ja Schengenin maista (violetti). Lähde: eurooppatiedotus.fi 2013.

EU-lainsäädäntö laaditaan Euroopan parlamentissa, Euroopan unionin neuvostossa ja Euroopan komissiossa. Europarlamentti valitaan suorilla, samaan aikaan kaikissa EU-jäsenmaissa pidettävillä suorilla kansanvaaleilla. Parlamentti edustaa EU-kansalaisia. Muita lainsäädännön EU-toimipisteitä ovat Euroopan unionin neuvosto, jossa ovat edustettuina joitakin EU-maiden hallituksia. Jokainen EU-jäsenmaa toimii puoli vuotta kerrallaan neuvoston puheenjohtajana. Tällä hetkellä puheenjohtajamaana on Irlanti 1.1 - 30.6.2013 (eu2013.ie 2013). Liettua jatkaa puheenjohtajamaana 1.7 - 31.12.2013 (eu2013.lt 2013). Suomi on seuraavan kerran puheenjohtajamaana 1.1 - 30.6.2020. (europa.eu 2013)

Eurooppa-neuvosto laatii unionin yhteiset poliittiset päämäärät ilman lainsäädäntövaltaa. Eurooppa-neuvostoon kuuluvat EU-maiden valtion- tai hallitusten päämiehet ja komission puheenjohtaja. Myös Eurooppa-neuvostolla on puheenjohtaja. Neuvosto kokoontuu noin puolivuositain käsittelemään unionin poliittisia asioita. EU:n tuomioistuimien valvoo lainsäädännön noudattamista EU-alueella. Tilintarkastustuomioistuimessa tarkistetaan, että EU-toiminnan taloushallinto on toiminut unionin ohjeiden mukaan. Euroopan komissioon kuuluvat 27 komissaaria tai jäsentä. Kaikki EU-maat ovat edustettuina komissiossa. Juuri komissio laatii esimerkiksi ehdotukset uusista EU-laeista. Komissio edustaa Euroopan unionia alueena ja puolustaa sen etuja ulkomailhin nähden. Komissio toteuttaa unionin poliittiset asiat ja sillä on oikeus joidenkin varojen käyttämiseen. Komission puheenjohtajan nimittää Eurooppa-neuvosto. Komission jäsenet Eurooppa-neuvosto ja komission puheenjohtaja päättävät yhdessä. Euroopan parlamentti hyväksyy komission puheenjohtajan ja jäsenet. Komission puheenjohtaja päättää EU-politiikasta, josta komissaarit vastaavat hallinnonaloittain unionille. (europa.eu 2013)

### **Suomi EU:ssa**

Suomella on kolme keskeistä EU-politiikan asiakokonaisuutta, jotka tällä hetkellä ovat ”velkakriisin hoitaminen, talous- ja rahaliiton kehittäminen, ja kilpailukyvyn, kasvun ja työllisyyden parantaminen”. (valtioneuvosto.fi 2013) Hallituksen EU-ministerivaliokunta harjoittaa Suomessa EU-politiikkaa. Viikoittaisissa ministerivaliokunnan kokouksissa käsitellään merkittäviä poliittisia, taloudellisia ja oikeudellisia asioita ja sovitaan

Suomen toimintalinjat Euroopan unionin virallisiin ja epävirallisiin kokouksiin. (valtioneuvosto.fi 2013)

Ministeriö voi antaa valtioneuvoston selvityksen eduskunnalle E-kirjeellä (valtioneuvosto.fi 2013). Esimerkki yhdestä E-kirjeestä on E 23/2013 vp, jossa valtiovarainministeriö esittää eduskunnalle ehdotuksen EU-direktiivistä julkisen sektorin elinten verkkosivustojen saavutettavuudesta (E-kirje, VM 21.3.2013 nro VM2013-00167). Saavutettavuudella viitataan muun muassa Yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimukseen, jossa määritellään esimerkiksi vammaisten henkilöiden oikeudet. E-kirjeen direktiivillä tuetaan myös Euroopan vammaisstrategiaa 2010-2020, Euroopan sähköisen hallinnon toimintasuunnitelmaa 2011-2015 ja Euroopan digitaalistrategiaa. Euroopan vammaisstrategialla kehitetään kansalaisten tieto- ja viestintätekniikan helppoa käytettävyyttä ja saatavuutta. Sähköisen hallinnon toimintasuunnitelmalla kehitetään sujuvia ja helppoja sähköisiä viranomaispalveluja ja digitaalistrategialla julkisen sektorin laitosten, virastojen ja yhteisöjen verkkosivustoja vuoteen 2015 mennessä. (VM 21.3.2013 nro VM2013-00167)

U-kirjelmät puolestaan sisältävät eduskunnan toimivaltaan kuuluvia EU-asioita, kuten lainsäädännölliset asiat tai rahoituskysymykset. Yksi tällainen kirjelmä valtioneuvoston U-kirjelmä eduskunnalle on U 22/2013 vp ”Euroopan komission ehdotuksesta parlamentin ja neuvoston asetukseksi toimenpiteistä nopeiden sähköisten viestintäverkkojen käyttöönoton kustannusten vähentämiseksi”. (LVM muistio 2.5.2013 nro EU/2013/0833). Myös U-kirjelmät laatii ministeriö ja tässä tapauksessa U-kirjelmä on liikenne- ja viestintäministeriön (LVM) muistio.

Selonteoilla, ja tiedonannoilla valtioneuvosto voi antaa eduskunnalle tietoja esimerkiksi hallintoon tai kansainvälisiin suhteisiin liittyvästä asioista. Ilmoituksella pääministeri tai hänen määräämänsä muu valtioneuvoston jäsen voi ilmoittaa eduskunnalle asiasta, joka kuuluu valtioneuvoston toimialaan. Selonteiden ja ilmoitusten yhteydessä ei yleensä äänestettä tai päätetä tai asioista vain keskustellaan täysistunnossa. Tiedonannon päätteeksi voidaan äänestää valtioneuvoston tai ministerin luottamuksesta tiedotetussa asiassa. (valtioneuvosto.fi 2013)

## **EU-asiat Suomessa**

Toimivaltaiset ministeriöt vastaavat EU-asioiden seurannasta, valmistelusta ja määrittelyistä Suomen kannanotoiksi. Toimivaltaiset ministeriöt, EU-ministeriövaliokunta ja EU-asioiden komitea ja sen asettamat EU-jaostot muodostavat EU-asioiden yhteensopivuusjärjestelmän. Ministerivaliokunnan ja komitean sihteeristönä toimii valtioneuvoston EU-asioiden osasto. Yhteensopivuusjärjestelmällä varmistetaan, että Suomen kanta sopii asioihin, joita Euroopan unionissa käsitellään eri vaiheissa. Tällöin huomioidaan myös eduskunnan ja Ahvenanmaan maakunnan hallituksen osallistuminen asioiden valmisteluun ja asioista tiedottamiseen mahdollisimman nopeasti ja sujuvasti. (valtioneuvosto.fi 2013)

## **3 Sosiaalinen media**

Sosiaalinen media on tietoverkossa toimiva vuorovaikutteinen julkisuuden muoto, jossa ihmiset ovat kanssakäymisissä toistensa kanssa jonkin välineen, kuten tietokoneen tai mobiililaitteen, kautta. Sosiaalinen media muodostuu lukuisista yhteisöpalveluista, joihin käyttäjät liittyvät tietokoneensa tai mobiililaitteensa ja käyttöjärjestelmänsä avulla. Sosiaalisessa media yhteisöpalveluja ovat esimerkiksi Facebook, Twitter tai Youtube. Sosiaalinen media on kehittynyt vaihtoehtoiseksi mediaksi perinteisen median rinnalle, kun verkkotekniikka ja tietotekniikka ovat kehittyneet monipuolisiksi teknologiseksi työkaluiksi. Sosiaalisessa mediassa myös käyttäjät ovat sisällöntuottajia, toisin kuin perinteisessä mediassa, jossa sisältöjä tuotetaan ammattimaisesti, kontrolloidusti ja keskitetysti. Sosiaalisessa mediassa sisällöntuotanto ja vuorovaikuttaminen ovat hajautuneita ja avoimia. Sisältöä tuotetaan sosiaalisessa mediassa edelleen ammattimaisesti, mutta myös amatöörimäisesti, sillä sosiaalisen median käyttäjissä on sekä verkkosivujen ylläpitämisen tai sisällön valvonnan ammattilaisia että harrastajia. (Seppänen & Väliaverron 2012, 36; Matikainen 2012, 135)

Sosiaalinen media on kehittynyt 2000-luvulla, mutta ajatus yhteisöpalveluista ilmeni jo 1990-luvulla. Silloin kehittyivät virtuaaliyhteisöt, joiden käyttäjät itse luovat identiteettinsä. Esimerkiksi Mark Poster erotti jo vuonna 1995 ensimmäisen ja toisen media-ajan. Perinteinen media painettuine sanoma- ja aikakauslehtineen ja julkisen hallinnon tulostettuine ja allekirjoitettuine asiakirjoineen, kuten tiedotteineen ja kiertokirjeineen, kuu-

luvat ensimmäiseen media-aikaan. Viestintätapa on yksisuuntainen harvoilta - monille tapahtuvaa viestintää. Toista media-aikaa edustavan sosiaalisen median viestintätapa on hajautettua, kaksisuuntaista ja demokraattista. Silloin huomioidaan myös yksilöiden tarpeet vuorovaikutteisessa nettiviestinnässä. Teknoutopistien mukaan yhteisöt ja yhteisöpalvelut ovatkin vapaita ja demokraattisia, sillä niiden käyttäjiä ei luokitella esimerkiksi perinteisesti sukupuolen, sosiaalisen taustan, ihonvärin tai ammatin kautta (Seppänen & Väliaverronen 2012, 36-37). Verkkoa pidetäänkin mahdollisena demokratian edistäjänä, sillä osana verkkoa sosiaalinen media vaikuttaa uutena julkisuutena ja demokraattisena paikkana tai tilana keskustella asioista. (Matikainen 2012, 133)

Sosiaalisessa mediassa puhutaan sosiaalisesta kuratoinnista (Seppänen & Väliaverronen 2012, 39), silloin kun muita johdatellaan tutustumaan erilaisiin sisältöihin. Sosiaalinen kuratointi muistuttaa taidenäyttelyiden kokoajien, kuraattoreiden, toimintaa. Sosiaalisessa mediassa siis sekä tuotetaan että käytetään sisältöjä eli mediaesityksiä ja luodaan yhteyksiä eri sisältöihin ja muihin käyttäjiin. (Seppänen & Väliaverronen 2012, 39) Kuratointi merkitsee myös, että sisältöjen keräämisessä, luokittelemisessa ja jakamisessa käytetään hyväksi erilaisia sovelluksia ja resursseja. Kuratoinnissa yleisö, yksittäiset käyttäjät, eivät itse tuota sisältöä, mutta he välittävät tai jakavat sisältöä yhteisöpalveluissa, kuten Facebookissa, Twitterissä tai Youtubessa. (Matikainen 2012, 142)

Sateenvarjomaisena ilmiönä toimivassa sosiaalisessa mediassa esiintyy paljon erilaisia näkökulmia ja ilmiöitä. Sosiaalisen median sisältöjä ja rajoja on vaikea sijoittaa johonkin tiettyyn kuvioon, koska se on niin laaja ja monimuotoinen. Esimerkiksi verkostoitumis- ja yhteisöpalveluja voidaan pitää sekä osana sosiaalista mediaa että käsittää myös omana toimenaan. (Matikainen 2012, 135) Sosiaalinen media voidaan jakaa kuuteen genreen, joita ovat Janne Matikaisen (2012, 136) mukaan sisällön luominen, julkaiseminen ja jakaminen, verkostoitumis- tai yhteisöpalvelut, yhteistuotanto, virtuaalimaailmat ja liitännäiset. Sisältöjä luodaan ja julkaistaan blogeissa, wikeissa ja podcastingeissa. Sisältöjä jaetaan kirjanmerkkeinä (del.icio.us), kuvina (Flickr) tai videoina (Youtube). Verkostoitumis- tai yhteisöpalveluita ovat esimerkiksi Facebook, LinkedIn, otakantaa ja suomi. Wikipediassa, opettajien verkkopalvelussa edu tai Promentorissa luodaan yhteistuotantoa. Virtuaalimaailmoja ovat sellaiset palvelut kuin Habbo ja Second Life. Liitännäisiä voidaan käyttää myös toisessa palveluissa kuin missä se on luotu, kuten esimerkiksi

Googlen karttoja voi lukea myös muissa palveluissa, esimerkiksi verkkopalveluissa tai blogeissa. (Matikainen 2012, 136)

Internetiin on informaatioteknologian kehittymisen myötä kehittynyt yhteisöpalveluita sosiaalisiksi mediaksi, jossa käyttäjät itse tuottavat pääasiassa ei-kaupallisten sivujen sisällön harrastusmaisesti. Yhteisöpalvelut, kuten Facebook, ovat kuitenkin kaupallisia toimijoita. Kaupallisissa palveluissa harjoitetaan paljon mainontaa ja niissä palvelut omistavat liiketaloudelliset yritykset keräävät käyttäjien palveluun tallentamia tietoja, joita yritykset käyttävät markkinoinnissa. Ei-kaupalliset palvelut ovat kansalaislähtöisempiä palveluja kuin kaupalliset eikä niissä mainosteta juuri mitään tuotetta tai asiaa. Yhteisöpalvelun sijoittaminen kaupalliseksi tai ei-kaupalliseksi palveluksi on kuitenkin vaikeaa, sillä niiden käyttö melkein aina kaikille käyttäjille maksutonta. Yhteisöpalvelujen sivut helpottavat myös käyttäjien verkottoitumista ja he voivat muodostaa yhteisöjä, kuten esimerkiksi Euroopan komission yhteisöpalvelusivut Digital Agenda for Europe 2010 - 2020 -hankkeesta Facebookissa. (Seppänen & Väliaverronen 2012, 36; Matikainen 2012, 137; europa.eu 2013) Sosiaalinen media vaikuttaa myös Suomen valtion verkottumiseen. Suomen valtio tarjoaa viranomaisena myös yhteisöpalveluja Facebookissa, Youtubessa ja Twitterissä. (valtioneuvosto.fi 2013; vm.fi 2013; suomi.fi).

### **3.1 Julkinen hallinto ja kansalaiset sosiaalisessa mediassa**

Kansalaiset voivat e-osallistua eli osallistua sähköisesti tai elektronisesti sosiaalisessa mediassa yhteisöpalvelujen, kuten esimerkiksi Facebookin, otakanta.fi:n tai suomi.fi:n kautta esimerkiksi elektronisen tai sähköisen eli e-demokratian ylläpitämiseen. Sähköisen eli e-hallinnon (e-Government) muodostavat viestinnän tutkimuksen mukaan neljä alakäsitettä sisäiset järjestelmät, kuten sähköinen asiakirjahallinta, asiointi ja palvelut, hallintasuhteet ja kehittäminen (e-governance) ja e-demokratia (e-democracy). Osana e-demokratiaa on lisäksi e-osallistuminen (e-participation). (Matikainen 2012, 145)

Esimerkiksi verkko-osallistuminen tapahtuu kolmella tasolla eli informaation vastaanottamisessa, informaation kuulemisessa ja aktiivisessa osallistumisessa. Informaation vastaanottamisessa kansalainen ottaa yksisuuntaisesti vastaan informaatiota viranomaiselta. Kuulemisessa sekä kansalainen että viranomainen ottavat vastaan informaatiota. Silloin esimerkiksi valtio tai Euroopan unioni järjestää hallinnollisena toimenpiteenä erityisiä

kuulemistilaisuuksia tai kuulemisia, jossa valtio tai unioni myös vastaanottaa informaatiota kansalaisilta. Aktiivisessa osallistumisessa hallinnolla ja kansalaisella on kumpu-panuussuhde. Sellaisen on ajateltu toteutuvan esimerkiksi otakantaa.fi- tai vaalit.fi-palveluissa, mutta kansalaiset ovat e-osallistuneet palvelun keskusteluun hyvin laimeasti. (Matikainen 2012, 145-146)

Vaalit.fi -palvelussa oleva vaalikone on kuitenkin suosittu kansalaisten työkaluna, kun he testaavat itselleen oikeaa ehdokasta oikeasta puolueesta. Otakantaa.fi -sivuilla tavallisesti viranomaiset julkaisevat käsiteltävän asian ja kansalaisia sitten on pyydetty ottamaan kantaa tai esittämään mielipiteensä kulloinkin valmisteilla tai suunnitteilla olevasta asiasta. Kansalaiset kuitenkin viihtyvät verkkokeskusteluissa hyvin, minkä osoittaa monet vapaat sosiaalisen median keskusteluryhmien keskustelujen suuri määrä. Kansalaisten tiedetään olevan verkossa enemmänkin kuluttajina ja vapaa-ajan viettäjinä kuin poliittisina väittelijöinä. (Matikainen 2012, 145, 149). Lisäksi on huomattu, että anonyyminä, nimettöminä tai nimimerkeillä käydyt keskustelut ovat paljon aggressiivisempia kuin omalla nimellä käydyissä keskusteluissa (Matikainen 2012, 145), kun taas Otakantaa.fi:ssä keskustelut toivotaan käytävän omalla nimellä. Nimettömänäkin voi sivun palveluja käyttää, mutta palvelut ovat huomattavasti paremmat rekisteröityneelle kuin nimettömälle käyttäjälle. (otakantaa.fi 2013)

Euroopan unionin sivuilla kansalaisten yhteydenotot on rajattu yhdelle sivulle Ota yhteyttä EU:hun, jossa asiat on jaoteltu aiheiden mukaan eri ryhmiin. (europa.eu 2013). Aiheet on esitetty melko yleisluontoisesti, ja jos kansalainen ei tunne EU-sivuilla käytettävää virkakieltä, hän ei välttämättä ymmärrä, mistä sivulla puhutaan. Ota yhteyttä EU:hun -sivun linkit eteenpäin muille sivuille ovat lisäksi kaikki kehotuksia jatkaa näppäilemistä, vaikka käyttäjä jo tässä vaiheessa on halunnut saavansa oikeaa tietoa.

Näennäisesti sekä Suomen että Euroopan unionin viranomaissivut ovat luodut demokraattista vuorovaikutusta ja sisällöntuottamista varten, mutta niin sanottu isännän ääni kuuluu niissäkin. Sosiaalisen media ja verkon tasa-arvoisuutta onkin arvosteltu, sillä verkko on hyvin keskittynyttä. Se tarkoittaa, että käyttäjät käyttävät samoja, mutta vain muutamia palveluja tai portaaleja. Suosituimmissa palveluissa tai portaaleissa esiintyvillä mielipiteillä on siten enemmän julkisuusarvoa kuin muilla mielipiteillä. Yleisenä mieli-

teenä ei jotakin mielenilmausta pitää vain siksi, että se on saanut paljon tykkäämismerkintöjä tai mielipidettä on kommentoitu usein, koska aktiivisia käyttäjiä on loppujen lopuksi melko vähän ja he puolestaan käyttävät vain tiettyjä palveluja tai portaaleja. Usein käytettyjä palveluja tai portaaleja ovat esimerkiksi työelämäpalvelut mol.fi, verotuspalvelut vero.fi tai sosiaaliturvapalvelut kela.fi. (Matikainen 2012, 150-151)

### **3.2 Julkisen hallinnon työntekijät sosiaalisessa mediassa**

Valtion ja unionin viroissa tai toimissa on paljon työntekijöitä. Valtion viran tai toimen vaativuudet on kerrottu valtioneuvoston ohjesäännön (262/2003) 6 luvun 43-44 §:ssä ja 45-45 a §:ssä, joissa kerrotaan muutaman esimiestasaisen (ministeriön) virkamiehen kelpoisuusvaatimuksista valtion virkaan. Esimerkiksi ohjesäännön 6 luvun 45 §:n erityisesti 1, 4 ja 6 momenteissa ministeriön kansliapäällikkö vastaa ”ministeriön toiminnasta” ja huolehtii, että ministeriön ”tehtävät hoidetaan tuloksekkaasti” (1), ”johtaa ja kehittää ministeriön henkilöstöhallintoa ja muuta sisäistä hallintoa” (4) ja vastaa ”ministeriön hallinnonalan organisaatiosta ja sen kehittämisestä” (6). (finlex.fi 2013) Ohjesäännössä ei ole toistaiseksi mainintaa osaamisesta sosiaalisessa mediassa ja viestintätaidoista eikä e-osallistumista työntekijältä vaadita.

Julkisen hallinnon viroista esitetään esimerkkinä kaksi vastakkaisissa vaativuustasoissa olevaa toimenkuvaa, kansliapäällikkö ja sihteeri. Julkisessa hallinnossa on paljon muitakin ammattinimikkeitä ja toimenkuvia, joihin on erilaisia vaativuuksia. Niitä ei käsitellä tässä tarkemmin. Kansliapäällikkö on ministeriön viranhaltija, joka on samalla ministeriön ylin esimies. Ammattinimikettä vastaa esimerkiksi keskusvirastoissa pääjohtaja ja yksityisissä yrityksissä toimitusjohtaja. Sihteeri esitetään tässä yhteydessä yleisammattinimikkeenä, vaikka julkisessa hallinnossa työskentelee monia assistentteja, osastosihteereitä, projektisihteereitä, valtiosihteereitä tai alivaltiosihteereitä erilaisissa tehtävissä ja vaativuudet sihteerin tehtäviin vaihtelevat. Esimerkiksi valtiosihteerin tehtävät on määritelty valtioneuvoston ohjesäännön (262/2003) 6 luvun 44 §:ssä. Kansliapäällikön, valtiosihteerin ja alivaltiosihteerin vaativuudet on määritelty valtioneuvoston ohjesäännön (262/2003) 6 luvun 43 §:n 2 momentissa. Esimerkkisihteerinä esitetään toimistotöissä työskentelevää sihteerä.



## **Kansliapäällikkö**

Kansliapäällikön viran vaativuuksissa ei mainita mitään taitoja tai tietoja tietohallinnosta, viestinnästä tai edes sosiaalisesta mediasta. Kuitenkin tieto- ja viestintätekniikan on todettu aiheuttavan suuria muutoksia organisaatioiden toimintakulttuureissa ja kokonaisten ammattiryhmien työnkuvassa erityisesti tehdasaloilla, mutta myös muilla aloilla, kuten valtionhallinnon ammateissakin. Ministeriön kansliapäällikön tehtävissä ei edes mainita sanaa teknologia, jolloin yhteiskunnallisesti vaikutusvaltaisen viranhaltijan ei tarvitsisi edes tietää esimerkiksi sosiaalisesta mediasta. Viestintä ja viestinvälitys on koettu ja koetaan osittain edelleenkin valtionhallinnossa sihteerin ammattikunnan tehtäväksi, jossa sihteerit siirtelee asiakirjoja paikasta toiseen ja arkistoi ne lopulta kirjaamon ei-sähköiseen arkistoon. Julkisen hallinnon virastoilla ja laitoksilla on kuitenkin myös organisaation sisäistä viestintää. Se tapahtuu viraston sisäisessä tietoverkossa intranetissä, jota pääsevät lukemaan vain viraston tai laitoksen työntekijät. Sisäisessä tietoverkossa työntekijät kohtaavat, toimivat ja vaikuttavat toisiinsa ja organisaatioonsa, jolloin sitä voitaisiin pitää myös työntekijöiden innovatiivisuuden, luovuuden ja uuden tiedon tukivälineenä ja välittäjänä. Se on kuitenkin riippuvaista viraston tai laitoksen johdon tavoitteista ja sosiaalisen median käyttämisvalmiudesta. Johdon pitäisi sallia koko henkilökunnan tuottaa sisältöä intranetissä eikä vahtia sitä, kuka tai ketkä työntekijöistä saavat käyttää sisäistä tietoverkkoa. (Aula ym. 2008, 201, 227)

## **Sihteerit**

Valtionhallinnon toimistotehtävissä olevilla sihteereillä, joiden ammattivaativuuksia ei eritellä valtioneuvoston ohjesäännössä 262/2003 eikä ministeriöiden tai keskusvirastojen tai laitosten virkojen vaativuusmäärittelyiden luetteloissa, on usein enemmän koulutusta tai kokemusta käyttää esimerkiksi verkkoviestintää tai sosiaalista mediaa, sillä valmius käyttää sosiaalista mediaa sisältyy esimerkiksi jo ammatillisten perus- tai ammattitutkintojen, kuten sihteerin tai merkonomin, koulutuksen ammattitaitovaatimuksiin (Liiketalouden perustutkinto 2009, merkonomi, 75; Sihteerin ammattitutkinto 2012, 11, 14-20). Sihteereiden ammattikunta julkishallinnon toimistoissa on hyvin naisvaltaista ja huonosti palkattua, varsinkin kun tehtäviin nykyisin käytännössä vaaditaan tradenomin tai maisterin koulutus. Kuitenkin erityisesti nuoret ja keskiluokkaiset naiset yhä edelleen työllistyvät korkeasti koulutettuina toimiston sihteeritöihin, vaikka sihteerin töitä pidetäänkin urakehityksen pohjanoteerauksena. Sihteerin töihin palkataan usein

naishenkilö, jonka odotetaan pukeutuvan hyvin ja kohtaavan tulevan aviomiehen mielummin hierarkisesti itseään ylempien miespuolisten joukosta, jos hän on vielä naimaton eikä hänen uskota haluavan tai kykenevän luomaan kunnianhimoista uraa. Naiset siis valikoituvat tai heidät (pakko)sijoitetaan kotitaloustehtäviä muistuttaviin töihin. Sihteerit mielletäänkin useimmiten jollain tavoin äidiksi kuin että he olisivat sihteerityön ammattilaisia, joita voi johtaa asiallisesti tai he osaisivat johtaa myös itse ammattimaisesti sekä työtään että henkilöitä. (Goffman 2012, 91; Vuori & Siivonen 2009, 13, 46)

### **Organisaatio, työntekijä ja sosiaalinen media**

Teknologian ja organisaation vuorovaikutus on kasvanut paljon viime vuosina ja se näkyy erityisesti sosiaalisessa mediassa. Viestintäteknologia ei julkisessa hallinnossa tai Euroopan unionissakaan ole enää vain standardin mukaisia aseteltuja asiakirjoja vaan yhä enemmän myös verkkoviestintää. Teknologisella ja sosiaalisella determinismillä on pyritty selittämään viestintäteknologian vaikutusta organisaatioihin. Teknologinen determinismi merkitsee, sitä että tekniset mahdollisuudet, kuten nopeat verkkoyhteydet tai yhteydenpitoon tarkoitetut välineet matkapuhelimet tai tabletit, voisivat täysin muuttaa työntekijöiden viestintätapoja. Siten teknologia on eri asia kuin sen käyttäjä, konteksti ja toiminta, jossa teknologiaa käytetään. (Aula ym. 2008, 202; Seppänen & Väliaverron 2012, 37). Sosiaalinen determinismi merkitsee, sitä että teknologian käyttö heijastaa organisaation suhteita. Silloin ollaan kiinnostuneita käyttäjistä (esimerkiksi kansliapäälliköistä tai sihteereistä), tiedoista, taidoista ja asenteista eikä sosiaalisesta kontekstista. Kuitenkin juuri sosiaalinen konteksti sisältää organisaation rakenteen ja kulttuurin ja sosiaaliset suhteet ja juuri sosiaalinen konteksti määrää teknologian käytön. (Aula ym. 2008, 202). Julkishallinnossa se merkitsee, että mitä ylempänä työntekijä on organisatorisessa hierarkiassa, sitä enemmän hänellä on, hänelle sallitaan tai hänen luullaan ymmärtävän teknologian käyttämistä tehtävissään, vaikka käytäntö on usein täysin päinvastainen.

Sosiaalista mediaa pidetään avoimena ja kontrolloimattomana viestintämuotona. Julkisen hallinnon viestintä on perinteisesti edelleenkin rajattua, keskittynyttä ja kontrolloitua viestintää. Julkisessa hallinnossa verkkoviestintää, twiittaamista tai bloggaamista vierastetaan tai arkaillaan, sillä työntekijöiden osallistumisesta verkkokeskusteluihin tai osallistumisesta viralliseen sisällöntuotantoon on ohjeistettu epäselvästi. Työntekijät

ovat kiinnostuneita toimimisesta sosiaalisessa mediassa, mutta virastojen ja laitosten puutteelliset ja erilaiset ohjeistukset sosiaalisen median käytöstä sekä johdon tiukka kontrollointi estävät työntekijöitä osallistumasta sosiaaliseen mediaan viranomaisina. (Matikainen 2012, 152-153; Aula ym. 2008, 201, 227).

Julkisessa hallinnossa, kuten muillakin yhteiskunnallisilla alueilla, sosiaalisen ja perinteisen median käyttäjät ovat eri-ikäisiä. Suuret ikäluokat, joihin kuuluvat myös osa vallanpitäjistä, elävät perinteisessä mediassa ja yleisödemokratiassa. Se merkitsee, että sosiaalisessa mediassakin esiintyy vain poliittiset auktoriteetit, kuten ministerit tai julkisen hallinnon johtoasemassa olevat henkilöt, kuten kansliapäälliköt. Vain heidän viesteillään on merkitystä suurille ikäluokille. Suurten ikäluokkien jälkeen syntyneet kansalaiset, myös valtion työntekijät, ovat omaksuneet vuorovaikutteisen ja kollektiivisen toiminnan verkossa sekä virtuaaliyhteisöllisyyden. Kun suuret ikäluokat yrittävät toimia sosiaalisessa mediassa strategisesti ja ammattimaisesti, niin he epäonnistuvat sosiaalisen median tuottamassa konvergenssikulttuurissa. Sosiaalisen median avoimuus, yhdessä tekeminen ja asioiden jakaminen ei toimi hierarkisessa, ylhäältä alaspäin toimivassa rajoitetussa, käskytykseen perustuvassa organisaatiossa. (Seppänen & Väliaverron 2012, 207)

Valtionhallinnon tai Euroopan unionin verkkoviestintä on tavallaan perinteisesti kasvotonta, sillä työntekijän nimeä ei kerrota. Perinteisissä valtionhallinnon kirjeissä, joita vieläkin käytetään, näkyi kuitenkin kirjeen lopussa hyväksyvän ja esittelevän työntekijän nimi allekirjoituksena ja nimenselvennyksenä. Kirje samastetaan johonkin oikeaan ihmiseen, jonka omakätinen allekirjoitus vielä vahvistaa kirjeen inhimilliseksi ja oikeaksi asiakirjaksi (Aula ym. 2008, 204), kun taas verkkosivut ja yhteisöpalvelut valtiolla ja unionissakin ovat etäisiä ja virallisia. Julkishallinnon virallisilla verkkosivuilla ei näe useinkaan tietoja esimerkiksi käsiteltävänä olevan asian valmistelevasta asiantuntijasta. Tietoja ei näe myöskään aina yhteisöpalveluissa, joissa toistaiseksi vain esimiestehtävissä olevat työntekijät twiittaavat tai kirjoittavat Facebookissa. Verkossa kuitenkin kohdataan toisia käyttäjiä, toimitaan saatujen tietojen mukaan ja vaikutetaan muihin. Esimerkiksi twiittaamisella tai Facebook-viesteillä on tarkoitus parantaa myös organisaation enäkyvyyttä verkon kehittämässä verkostotaloudessa. Silloin julkisen hallinnon määräykset ja säännötkin huomioitaisiin paremmin kuin nyt, kun niitä tai niiden valmistelua

myös kommentoisi ihminen eli julkisen hallinnon työntekijä. Tulostettu ja allekirjoitettu virkakirje oli tai on vieläkin selkeää viestintää, millä kuitenkin toteutettiin informaationaalista kapitalismia eli tiedollista pääomaa, kuten nykyisin verkkoviestintää. (Aula ym. 2008, 227). Informationaalinen kapitalismi eli tiedollinen tai tietokapitalismi on osa viestintää tai verkkoviestintää, joilla luodaan symbolitaloutta eli merkityksien taloutta. Symbolitaloudessa esimerkiksi jokin asia on kalliimpi kuin toinen, sillä se voi symbolisoida luksustuotetta tai -palvelua. Esimerkiksi viiden tähden hotelli merkitsee eri asioita ja palveluita kuin Omenahotelli. Viiden tähden hotelli on kalliimpi kuin Omenahotelli, mutta viiden tähden hotellihinnalla saa erilaisia palveluita, kun Omenahotellissa saa vain itsepalvelua. Michel Foucault on myös todennut, että informationaalinen kapitalismi tai tietopääoma on biopoliittista taloutta ja että sillä ohjataan käyttäjien mieliä, josta on seurauksena hyvin puolueellisestikin asioista ajattelevia yksilöitä. Symbolitaloudessa on siten korvattu ihmisen ymmärrys ja kielen vuorovaikutuksellisuus sellaisilla arvostettavilla asioilla kuin välittömällä työllä ja koneilla. (Aula ym. 2008, 227)

### **3.3 Julkisen hallinnon pilvipalvelut**

Pilvipalvelut tarjoavat julkiselle hallinnollekin monia tapoja käyttää pilvipalvelutekniikkaa ja tuottaa pilvipalvelua viranomaisena. Pilvipalvelujen kautta virastot ja laitokset voivat tarjota työntekijöilleen erilaisia käyttöpalveluita, kuten ohjelmia, sovelluksia, ohjelmistoja ja järjestelmiä, erilaisten tehtävien suorittamista varten. Esimerkiksi viraston tai laitoksen tulostuspalvelut voidaan tarjota pilvipalveluna. Siinä työntekijä voi henkilökohtaista käyttäjätunnusta käyttämällä tulostaa paperille tarvitsemansa asiakirjat. Työntekijät voivat käyttää esimerkiksi tekstinkäsittely- tai taulukkolaskentaohjelmia pilvipalvelu, ilman että niitä tarvitsee erikseen asentaa työntekijän henkilökohtaiselle päätteelle. Sosiaalisen median yhteisöpalvelut kansalaisille voidaan tuottaa pilvipalvelutekniikan avulla, niin että yhteisöpalveluita ei kansalaisen tarvitse asentaa kotikoneelleen vaan hän liittyy yhteisöpalveluihin pilvipalvelutekniikan avulla. (Salo 2012, 11, 17) Esimerkiksi Microsoft on Suomen julkisen hallinnon virallinen toimisto-ohjelmien ja järjestelmien (Windows) toimittaja. Microsoftin ohjelmisto Microsoft Office on saatavilla nykyisin sekä henkilökohtaiselle asemalle ladattavana Microsoft Office -versiona tai Office 365 -pilvipalveluna. Office 365 -palvelu sisältää MS Officen toimisto-ohjelmien lisäksi myös MS SkyDrive- ja MS Skype -palvelut. SkyDrive-palvelussa työntekijä voi

tallentaa tiedostojaan oletusarvoisesti verkkoon ja Skype-palvelujen kautta työntekijä voi soittaa skype-puhelua. (microsoft.com 2013).

Pilvipalvelutekniikan hyötyjä on työkalujen vaivaton käyttäminen. Pilvipalvelun tarjoamasta ohjelmiston tai muun sellaisen työkalun asentamisesta, tietoturvasta, versioiden päivittämisestä eikä varmuuskopioinnista tarvitse huolehtia erikseen, sillä virasto tai laitos voi käyttölisenssiä vastaan tarjota asianmukaiset ja ajankohtaiset sovellukset. Työntekijä voi käyttää sovelluksia vaivatta sekä työpisteessään, kokouspaikassa tai kotonaan etättyä tehdessään. (Salo 2012, 177)

Julkiselle hallinnolle on määritelty yhteinen tieto- ja viestintätekniikan (ICT) menetelmä, jolla yhdistetään valtion ja kuntasektorin tieto- ja viestintätoiminnot ja -tavat. Julkisen hallinnon JulkICT-strategisen valmisteluhankkeen tarkoituksena on taata kansalaisille vaivaton ja joustava asioiminen sähköisissä valtion ja kunnan palveluissa. (vm.fi 2013) Valtiovarainministeriön tavoite palvella kansalaisia on hyvä, mutta ajatus valtionhallinnon (yhteisestä) tietohallinnon toiminnoista ei ole tavoittanut kaikkia valtionhallinnon aloja. Esimerkiksi opetushallinnon viranomainen opetus- ja kulttuuriministeriö kehittää sisäistä tietohallintostrategiaansa erillään muusta valtionhallinnosta. Ministeriö ei edes mainitse tietohallintostrategiassaan 2006-2015 tietojärjestelmien ja -sovellusten yhteensopivuudesta muiden hallinnon alojen it-toimintojen kanssa. (minedu.fi 2013) Valtiovarainministeriö kehittää esimerkiksi sähköisen asiakirjahallinnon ohjelmaa SADe (Ehdotus julkisen hallinnon ICT-strategiaksi 2012-2020, 2; ict2015.fi 2013), kun taas opetus- ja kulttuuriministeriö kehittää vastaavan toimintoa varten ohjelmaa SALAMA (minedu.fi 2013). Syyksi on esitetty, että opetushallinnon asiakirjat ovat niin erilaisia kuin muun valtionhallinnon asiakirjat, jotta opetushallinnon asiat saataisiin sopimaan samaan sähköiseen asiakirjajärjestelmään kuin muidenkin valtionhallinnon asiakirjat. Julkinen hallinto esimerkiksi kirjoittaa todistukset kansalaisen syntymästä, tutkinnon suorittamisesta ja kuolemasta. Kaikkiin todistuksiin merkitään päivämäärä, jolloin kansalainen on syntynyt, suorittanut tutkinnon tai kuollut. Todistuksiin merkitään myös syy, miksi se on kirjoitettu. Tällöin kansalainen on saanut henkilötunnuksen, suorittanut tutkinnon joltakin alalta tai kuollut johonkin sairauteen tai väkivallan seurauksena. Kaikissa kolmessa tapauksessa todistuksen kirjoittaa viranomainen eikä kansalainen itse.

### 3.4 Julkisen hallinnon e-palvelut

Julkisen hallinnon palvelut ovat yleisesti Suomessa melko hyvät, ja myös verkkopalvelut halutaan Suomessa olevan kaikkien saatavilla tasapuolisesti. Julkisen hallinnon verkkopalveluita myös käytetään paljon, mihin vaikuttanee myös se, että kansalaiset luottavat verkkopalveluihin ja tietosuojaan. Kansalaiset käyttävät eniten kuntien verkkosivuja ja yleisiä palvelusivuja, kuten työelämän palvelusivuja mol.fi, Kansaneläkelaitoksen palvelusivuja kela.fi ja verohallituksen palvelusivuja vero.fi. Näiden sivujen ja muiden julkisen hallinnon palveluiden käyttäjiä ovat myös kuntalaiset, yhteisöt, yritykset ja julkisen hallinnon työntekijät. (Ehdotus julkisen hallinnon ICT-strategiaksi 2012-2020, 2, 5)

Julkisella hallinnolla ja Euroopan unionilla on paljon sosiaalisen median palveluja, joista tässä käsitellään vain muutama. Julkisen hallinnon sosiaalisen median palvelusivustoja ovat esimerkiksi suomi.fi, vaalit.fi, otakantaa.fi, kansalaisaloite.fi, finlex.fi, eDuuni.fi ja opiskelemaan hakemisen palvelut amkhaku.fi ja yliopistohaku.fi. Oikeusministeriö ylläpitää vaalit.fi-, ota.kantaa.fi-, kansalaisaloite.fi- ja finlex.fi -palveluja. Valtiovarainministeriö ylläpitää suomi.fi -palvelua, opetus- ja kulttuuriministeriö EDuuni.fi -palvelua ja Opetushallitus opiskeluhakupalveluja amkhaku.fi ja yliopistohaku.fi. Näiden yhteisöpalvelujen lisäksi julkinen hallinto tai Euroopan unioni osallistuu sosiaaliseen mediaan esimerkiksi LinkedIn-, Facebook-, Twitter-, Youtube-, Yammer- ja Flickr -palveluissa. LinkedIn-palvelu keskittyy ammatilliseen verkostoitumispalveluun. (Salo 2012, 94) Yammer-palvelua pidetään mikroblogina, jossa yritykset ja julkiset organisaatiot julkaisevat blogeja. Yammeria pidetään tulevaisuuden viestintävälineenä. Palvelussa julkaistaan lyhyitä verkkopäiväkirjoja, mihin sana mikroblogikin viittaa. (Salo 2012, 97). Youtube on videopalvelu ja Flickr kuvapalvelu.

#### **vaalit.fi**

vaalit.fi -sivuilla oikeusministeriö tarjoaa kansalaisille tietoa kunnallis-, eduskunta-, presidentin valinta- ja Euroopan parlamenttivaaleista. Europarlamenttivaalit pidetään vuonna 2014. Palvelu tarjoaa tietoja vaaliajoista, kansalaisten äänestysoikeudesta, vaalien toimittamisesta ja yleensä kaikesta vaaleihin liittyvistä asioista. (vaalit.fi 2013)

### **kansalaisaloite.fi**

Suomen perustuslaki takaa Suomen kansalaisille oikeuden tehdä eduskunnalle aloitteita erilaisista asioista. Jotta kansalaisen tekemä aloite tulisi käsiteltyksi eduskunnassa, niin aloitteeseen tarvitaan 50 000 äänioikeutettua kannattajaa kuuden kuukauden kuluessa, siitä kun aloite on esitetty ensimmäisen kerran. Kansalaisaloitteita voi tehdä ja niitä voi seurata myös verkossa. (kansalaisaloite.fi 2013)

### **finlex.fi**

finlex.fi -sivu sisältää oikeudellista aineistoa. Sivulla on tallennettu myös lakitietokanta, josta kansalainen löytää tietoa oikeuskäytännöstä, viranomaisten määräyksistä, valtiosopimuksista, hallituksen esityksistä ja Suomen säädöskokoelmasta eli Suomen laista. (finlex.fi 2013)

### **suomi.fi**

suomi.fi -palvelu tarjoaa kansalaiselle tietoa palveluista eri aloilta. Esimerkiksi Opetus ja koulutus -alasivulta kansalainen voi etsiä tietoa koulutukseen liittyvistä asioista. Työ ja eläkkeet -alasivulta kansalainen saa tarvitsemaansa tietoa esimerkiksi työnhakua tai ammatinvalintaa varten. Myös eläkeasioista voi etsiä tältä sivulta tietoa. (suomi.fi 2013)

### **Eduuni.fi**

Eduuni-palvelu on opetushallinnon sähköinen palveluympäristö. Palvelussa opetushallinnon alan työntekijä voi asioida vain oman virastonsa henkilöiden kanssa. Esimerkiksi opetus- ja kulttuuriministeriön ja Opetushallituksen työntekijät eivät voi kommunikoida virastorajojensa yli vaan asioida vain oman virastonsa henkilökunnan kanssa. EDuuni vastaa Dropbox-palvelua, jota valtion opetushallinnossa ei hyväksytä ilmeisesti palvelun helppokäyttöisyyden ja toimialan tietopääoman menettämisen vuoksi. (eDuuni.fi 2013, Saarikoski 2011, Esitys 3)

### **amkhaku.fi ja yliopistohaku.fi**

Näissä Opetushallituksen ylläpitämissä palveluissa opiskelemaan hakevat voivat hakea ammattikorkeakouluun tai yliopistoon jättämällä sähköisen hakemuksen palveluun opiskelijavalinnan aikana. (amkhaku.fi 2013, yliopistohaku.fi 2013)

## 4 Sosiaalisen median vaikutukset

Sosiaalinen media vaikuttaa eri tavoin yhteiskuntaan. Julkisen hallinnon, sen työntekijöiden ja kansalaisten on huomioitava monia asioita eri tavalla käyttäessään sosiaalista mediaa. Yhteisöpalvelut sisältö, verkkosivut, nopeat yhteydet ja kehittynyt verkkotoiminta ja teknologia ovat muuttaneet sosiaalisen median käyttäjän toiminta- ja elämäntapoja, kanssakäymistä muiden ihmisten kanssa ja ihmisten asenteita eri asioihin. Nopeat verkkoyhteydet ja toimivat käyttöjärjestelmät mahdollistavat yhteydenpidon eri puolille maailmaa aivan erilalla kuin muutama vuosikymmen sitten. Verkkorikokset ja verkkokaupankäynti ovat muuttaneet esimerkiksi maiden kansallista lainsäädäntöä. Sen lisäksi verkkokäyttäjyisessä on huomioitava myös monikansallisten pilvipalveluiden, tietotekniikan ja yhteisöpalvelujen ylläpitäjien ja omistajien pääpaikan lainsäädäntö.

### 4.1 Vaikutuksia yhteiskuntaan

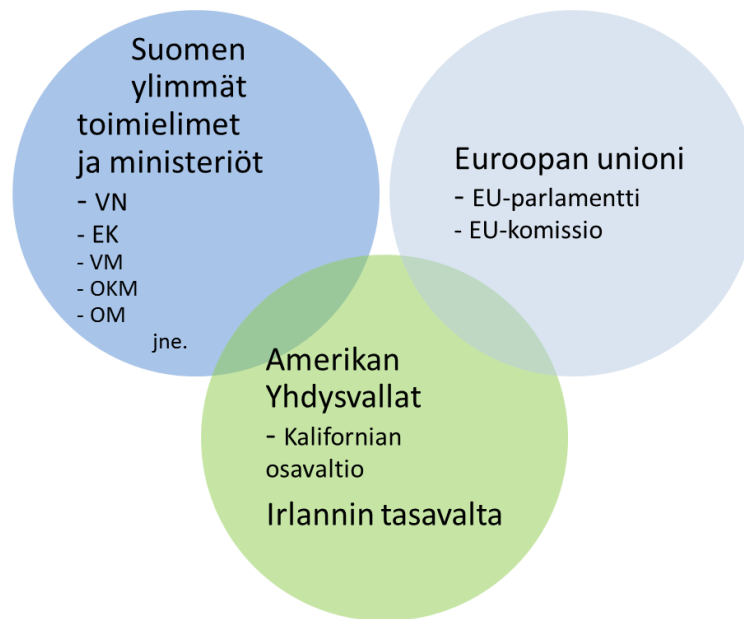
Sosiaalisen median palvelut ovat pilvipalveluja, joiden omistajia tai ylläpitäjiä on useita. Pilvipalvelutoiminnan ylläpitäjä ei aina ole sama kuin sosiaalisen median palvelun ylläpitäjä. (Salo 2012, 18) Valtionhallinnossa tai Euroopan unionissa on tärkeää, että toimivat palvelut ovat kansalaisten saatavilla ja että ne ovat turvalliset käyttää. Tiedonsaanti on helppoa tai helpottuu tulevaisuudessa lisää, kun informaatioteknologia kehittyy ja yhteyksistä tulee yhä nopeampia. Sosiaalinen media on kuitenkin välinepohjainen palvelu. Jotta sosiaalista mediaa voi käyttää, niin käyttäjällä on oltava väline, joko tietokone tai mobiililaitte, ja niissä toimiva verkkoyhteys. Tässä piileekin teknologian käytettävyyden heikko linkki. Suomessa, Euroopan unionissa ja muualla maailmassa on paljon kansalaisia, jotka eivät periaatteen, köyhyyden, jonkin fyysisen vamman tai puutteellisen kieli- tai lukutaidon vuoksi käytä informaatioteknologisia palveluja tai tietoteknisiä laitteita lainkaan. He eivät ehkä tunne verkkoa, tietokonetta tai sosiaalista mediaa. Internethän tunnetaan vain osassa maailmaa, kuten Pohjois-Amerikassa, Euroopassa ja Itä-Aasiassa. Näillä alueilla verkkoa myös käytetään paljon. Sen sijaan monille kehitysmaiden kansalaisille verkkotoiminta, esimerkiksi Internet, on tuntematon tai saavuttamaton asia. (Aula ym. 2008, 19) Verkkoyhteydetkään eivät toimi kaikkialla maailmassa yhtä hyvin. Monissa maissa onkin avattu nettikahviloita, joissa käyttäjät voivat omilla kirjautumistunnuksillaan käyttää tietokonetta pientä maksua vastaan. Suomessa kahviloissa ja ainakin suurimpien kaupunkien julkisissa tiloissa on käytettävissä langattomia yhteyksiä,



joita käyttäjät voivat käyttää omilla koneillaan ja kirjautumistunnuksillaan. Yleisiä ilmaisia tietokoneita on järjestetty kirjastoihin, joissa kansalainen voi hoitaa sähköisiä asioitaan verkossa. Pankeissa voi käyttää pankin omia verkkopankkipalveluja.

Koska pilvipalveluiden omistussuhteita on paljon ja niitä voi olla ristikkäin ja lomittain, niin palveluiden toimintaa säädellään moneltakin taholta. Esimerkiksi Facebook- ja Twitter -palveluiden toimipaikat ovat usein eri maassa kuin niiden käyttäjät, kuten esimerkiksi julkisen hallinnon tai unionin sosiaalisen median palvelut. Facebookin pääpaikka on Kalifornian osavaltiossa Yhdysvalloissa ja sen Euroopan toimipisteen paikka Irlannin tasavallassa. Vaikka Irlanti on EU-jäsenmaa, niin sillä on myös oma lainsäädäntö. Se vaikuttaa myös Facebookin toimintaan. Facebookin ja käyttäjien riitatilanteet ratkaistaan joko Kalifornian osavaltion ja/tai Yhdysvaltain liittovaltion lainsäädännön mukaan ja asiat käsitellään Kalifornian osavaltion tuomioistuimissa. Irlannin valtion lainsäädäntö vaikuttaa joissakin eurooppalaisissa tapauksissa. Facebookin ohjeissa ja Twitterin käyttöehdoissa määritelläänkin erimielisyyksien ratkaisemisesta, että kaikki erimielisyyksiin liittyvät vaateet, kanteet ja kiistat ratkaistaan Kalifornian osavaltion tuomioistuimissa Santa Clarassa (Facebook) tai San Franciscossa (Twitter) ja että riitojen käsittelyissä noudatetaan Kalifornian osavaltion lakia ja tuomioistuinikäytäntöä. (Facebook.com 2013; Twitter.com 2013) Samaan ohjeeseen viitataan myös Euroopan unionin alasivujen EU Facebookissa Käyttöehdoissa. (europa.eu 2013)

Kaaviossa 2 on selvennetty julkisen hallinnon e- ja pilvipalveluihin vaikuttavan lainsäädännön esimerkiksi erimielisyystilanteissa. Kansalaisen ja palvelun erimielisyydet ratkaistaan yksistään Kalifornian osavaltiossa, mutta Euroopan unionin ja Suomen ja Irlannin valtioiden lainsäädäntö on myös huomioitava joissakin sisältöön liittyvissä tapauksissa.



Kaavio 2. Eri maiden lainsäädännön vaikutukset käytettäessä esimerkiksi Facebookia tai Twitteriä.

Teknologia on muuttanut varsinkin suomalaisia pankkipalveluja täysin toisenlaisiksi parissa vuosikymmenessä. Juuri kukaan tietokoneen tai mobiililaitteen omistajista ei asioi enää pankissa vaan verkkopankissa. Laskut kansalainen hoitaa itsepalveluna verkkopankissaan. Kirjastojen kirjojen lainaukset voi varata tai uusia kirjaston verkkosivuilta, mutta lainattavat kirjat lainaajan täytyy itse hakea kirjastosta. e-Kirjoja ei tarvitse noutaa kirjastosta vaan lainaaja voi ladata ne omalle päätteelleen tietyksi ajaksi. Oppilaat, opettajat ja vanhemmat tai huoltajat voivat kommunikoida verkossa Wilma- tai Helmi-opetusjärjestelmien (wilma.edu.hel.fi 2013; helmi.fi 2013) kautta. Sosiaalinen media on muuttanut opiskelua muutenkin. Esimerkiksi yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa järjestetään melkein kaikilla oppialoilla verkkokursseja, niin että opiskelijoiden ei tarvitse välttämättä käydä luokassa lainkaan e-oppijakson aikana.

Oppiminen voi olla formaalia tai informaalista (Kiviniemi & Kurkela 2011, 129). Oppiminen tapahtuu formaalisti, kun opetus tapahtuu koulutuksen järjestäjän tai oppilaitoksen järjestämänä. Tällöin yleensä suoritetaan jokin tutkinto tai tutkinnon osa. (Kurhila 2011, 273) Oppilaitoksella voi olla epävirallisia oppimisyhteisöjä tai keskusteluryhmiä, joissa oppiminen tapahtuu informaalisti. Opiskelija voi osallistua ensin oppilaitoksen järjestämään verkko-opetukseen sosiaalisen median opiskelupalvelussa ja sen jälkeen jatkaa opiskelua oppimisyhteisössä, esimerkiksi keskusteluryhmässä tai muussa sellai-

sessä ryhmässä. Formaalisissa oppimisessa käytetään opiskelun työkaluina blogeja, wikejä tai e-portfoliota. (Kiviniemi & Kurkela 2011, 128-135; Kurhila 2011, 273-274)

Ystäviä, sukulaisia eikä perhettäkään tarvitse aina tavata tai nähdä kasvokkain ja kysellä kuulumisia, kun heidät näkee kuvina Facebookissa ja kuulumisetkin voi lukea sieltä. (Turpeinen 2011, 267) Suomalaisia on aina moitittu puhumattomuudesta, mutta nyt piirteestä ei tarvitse välittää, kun kanssakäymisen ja vuorovaikutuksen voi hoitaa virtuaalisesti verkossa. (Rönkkö 2000, 114) Toisista ihmisistä ei tarvitse enää välittää edes kaupungilla liikuttaessa, sillä kansalaiset puhuvat aina joko puhelimeen, pelaavat puhelimella e-pelejä tai muuten vain surffaavat verkossa.

## **4.2 Vaarat sosiaalisessa mediassa**

Opinnäytteessä on tähän asti käsitelty vain myönteisiä asioita, joita verkkotoiminnassa, sosiaalisessa mediassa tai pilvipalveluissa voi tapahtua tai ne jollakin myönteisellä tavalla edistävät asioiden käsittelyä esimerkiksi nopeuttamalla julkisen hallinnon asioiden käsittelyä tai muuta sellaista. Verkko sisältää kuitenkin myös uhkia tai vaaroja, joihin kansalaiset, viranomaiset ja yritykset voivat langeta tahattomasti tai tahallaan. Käyttäjältä odotetaan yhteyksien tarkkailemista ja erittäin suurta huolellisuutta, etenkin silloin kun käyttäjä käsittelee arkoja tai luottamuksellisia tietoja.

Elämä muuttuu yhä verkottuneemmaksi ja se vaikuttaa sekä yksilön että viranomaisen elämään. Ihminen on luotu liikkumaan, mutta yhä lisääntyvä tietoteknisten välineiden käyttö rajoittaa ihmisen liikkumista. Lisääntyvä paikallaanolo ja ainaisen läsnäolemisen pakko lisää ihmisten liikalihavuutta. Verkkoyhteisöllisyys pikemminkin lisää yhdessäoloa samankaltaisten kuin erilaisten ihmisten kanssa. Yksilön identiteetin kehittyminen yksipuolistuu, kun kansalaiset ovat mobilisoituneet eikä laadukkaille, syville suhteille ole aikaa. (Turpeinen, 2011, 267). Vaikka sosiaalista mediaa pidetään ihmisiä yhdenvertaistavana välineenä, niin kuitenkin sosiaalisessa mediassa on paljon myös moniarvoista viestintää. Tunnettujen henkilöiden Facebook-merkintöjä tai twiittejä seurataan enemmän ja tiiviimmin kuin tuntemattomien henkilöiden. Henkilön julkisuusmaineella on siten merkitystä internetissä samalla tavalla kuin painetussa mediassakin, esimerkiksi sanoma- tai aikakauslehdissä. (Matikainen 2012, 151)

Yksilön näkyvyys sosiaalisessa mediassakin perustuu arvovaltaan. Vaikkei verkossa näekään, mihin yhteiskuntaluokkaan twiittaaaja tai Facebook-kirjoittaja kuuluu, niin esimerkiksi julkisuuden henkilöiden twiiteillä ja Facebook-viesteillä on enemmän vaikutusvaltaa kuin tavallisten henkilöiden. Arvovalta perustuu yksilön luvalla antaa toiselle puhua nimissään jostakin asiasta. Silloin kyse on siitä, että kuka toimii ja kenen valtuuksilla kaikkien muiden puolesta. (Latour 2006, 53; Matikainen 2012, 150-152)

Verkon yksittäiset uhat vaikuttavat enemmän kansalaiseen kuin viranomaiseen. Viranomaisen on huolehdittava verkkopalveluidensa toimivuudesta ja turvallisuudesta, jotta kansalaisen yksityisinä pidettävät tiedot myös säilyvät yksityisinä. Suomessa kansalaiset yleensä luottavat vielä viranomaisiin, ja kansalaisen luottamukseen kuuluu myös, että pilvipalveluissa säilytettävät kansalaisen tiedoista ei vahingossakaan tule julkisia. Näitä arkoja, kansalaisen henkilöyttä uhkaavia vuotoja voivat olla esimerkiksi henkilötunnuksen, terveydellisten tietojen, saadut tuomiot tai sakot ja luottotiedot päätyminen muillekin kuin viranomaisille viranomaisen huolimattomuuden tai ulkopuolisen hakkerioijan tai hakkerioijien murtautuessa kansalaisten tilitietoihin viranomaisten ylläpitämällä, suojatulla sivulla. (Seppänen & Väliaverron 2012, 203-204)

### **4.3 Globaalit kyberrikokset ja -sodat**

Julkista hallintoa uhkaavat monin verroin suuremmat väärinkäytökset verkossa kuin yksittäistä verkkokäyttäjää, vaikka e-väärinkäytökset liittyvätkin molempiin. Talvella 2013 tehtiin suuri kyberhyökkäys MiniDuke-vakoiluohjelmalla useita eurooppalaisia valtionvirastojen ja sotilasliitto Naton tietojärjestelmiä vastaan. Samanaikaisen kyberhyökkäyksen kohteeksi tiedetään joutuneen Romanian, Tsekin, Irlannin, Portugalin, Unkarin, Belgian ja Ukrainan valtion tietojärjestelmät. (Salonen 2013) Israeliin yritettiin tehdä palveluksenestohyökkäyksiä hiukan myöhemmin. (hs.fi 2013) Historian toistaiseksi suurimpana kyberhyökkäystä pidetään kyberhyökkäystä maailman avoimiin nimipalvelimiin. Toistaiseksi kyberhyökkäyksillä ei ole onnistuttu saamaan aikaan suuria vahinkoja, sillä hyökkäysten kohteeksi joutuneet ovat osanneet varautua tilanteeseen. Kyberhyökkäyksiä tehdään kuitenkin koko ajan, ja internetissä on osoitettu olleen puutteita verkkoturvallisuudessa. (Halminen 2013)

Myös kokonaista valtiota vastaan voidaan tehdä esimerkiksi kyberhyökkäys. Viroa vastaan kyberhyökättiin vuonna 2007. Poliittinen kyberhyökkäys tehtiin Venäjältä, sen jälkeen kun Viro oli siirtänyt venäläistä sotilasta esittävän patsaan Tallinnassa toiseen paikkaan. Maa selvisi verkkohyökkäyksestä, ja on sen jälkeen panostanut verkkoturvalisuuteen. (Korhonen 2013). Siten ei liene mahdotonta, että seuraava suursota käytäisiin verkossa tai miehittämättömien lennokkien avulla. (Linnake 2012). Sodankäynnin vuoksi voidaan toisen maan infrastruktuuri ajaa alas, jolloin hyökkäyksen kohteeksi joutunut valtio olisi avuton puolustautumaan. Sillä ei olisi toimivaa sähkönjakelua, jolloin tietoverkotkaan eivät toimisi.

Verkkoa kehutaan myös ympäristöystävälliseksi välineeksi. Aivan puhtaasti ympäristöystävällinen verkkokaan ei ole. Tietokoneet kuluttavat sähköä, kun ne käynnistetään tai niitä ladataan. Langattomissa laitteissa on vaihdettava paristo säännöllisin väliajoin. Hävitettävä paristo on ongelmajätettä, jota ei voi heittää mihin tahansa roskapussiin. Tietokoneet ja mobiililaitteet tarvitsevat toimiakseen sähköä. Ilman sähköä ei voitaisi käyttää sosiaalisen median yhteisöpalveluita. (greenpeace.org 2013)

Myös kulttuuri voi olla kybersodan alkamisen syy. Länsimainen ja itämainen ajattelutapa eroavat toisistaan voimakkaasti. Länsimainen ajattelu perustuu tiedon johtamiseen, jossa on painotettu eksplisiittistä tietoa ja sen vaatimuksia. Eksplisiittinen tieto voidaan helposti siirtää informaatioksi. Sen vuoksi sitä voidaan työstää tietokoneessa ja lähettää, välittää ja varastoida sähköisillä välineillä. Itämaisessa ajattelussa painotetaan kokemusperäistä tietoa. Se perustuu hiljaiseen tietoon ja se on taannut esimerkiksi Japanin talousihmeen. Länsimaissa on huomioitu vain kova fakta ja informaatio ja niiden jakaminen. Itämaisessa ajattelussa tärkeässä asemassa oleva sanaton kommunikaatio on täysin unohdettu länsimaissa. Hiljainen tieto merkitsee japanilaisille kuitenkin todellista tietoa, vaikkei sitä ole helppoa nähdä eikä ilmaista. Länsimaissa tärkeäksi koettu sana- ja numerotieto koetaan Japanissa osaksi laajaa tietämystä. Esimerkiksi työntekijöiden ammatillinen osaaminen ja tietotaito perustuu hiljaiseen tietoon, joihin elämäkokemus lasketaan kuuluvaksi. Hiljainen tieto muodostuu enimmäkseen erilaisesta osaamisesta. Koetut tilanteet ja näkemykset, tiedot ja taidot muodostavat niin sanottuja kognitiivisia karttoja, muistikuvamalleja, näkemyksiä ja uskomuksia. Niitä pidetään itsestään selvinä, mutta niiden avulla ihmiset, työntekijät, muodostavat yksilön kuvan todellisuudesta.

Hiljaista tietoa on siirretty eteenpäin vuosituhansien ajan siinä kuin numero- ja sanatie-toakin. Kisällin oppi, käytännön työnohjaus, työssäoppiminen ja normaali kysymysten esittäminen ovat niitä työkaluja, joilla ammatillista tai kokemuksellista tietoa on siirretty eteenpäin ja omaksuttu toisilta. (Kautto-Koivula 2000, 138-140).

Kansalaisten sananvapaus tai oikeus ilmaista mielipiteitään internetissä tai muualla ei ole yleinen käytäntö kaikissa maailman maissa. Esimerkiksi Kiinassa, Venäjällä, Ukrainassa ja Pohjois-Koreassa sananvapaus on vain osittain sallittu tai kokonaan kielletty. Jos ja kun Kiina nousee maailman mahtavimmaksi maaksi, se todennäköisesti sanelee silloin myös yleiset tavat verkossa ja sosiaalisessa mediassa sekä siellä käytettävästä yleiskielestä. Se ollee silloin englannin sijaan mandariinikiina. Euroopan unionissa verkkokielipalvelut on toteutettu hyvin, sillä ainakin perustiedot unionin toiminnasta on saatavilla Euroopan unionin sivuilla 27 kielellä. Suomessa julkisen hallinnon verkkokielipalvelut on toteutettu erinomaisesti suomeksi ja ruotsiksi, mutta verkkopalveluita tarvittaneen tulevaisuudessa myös kahdella kansalliskielellä, saameksi ja romaniksi, sekä suurimpien maahanmuuttajaryhmien äidinkielillä venäjäksi, viroksi ja somaliksi tai suahiliksi. Englanninkielisiä julkisen hallinnon verkkopalveluitakin tarvitaan, sillä Suomessa asuu myös muunkielisiä kuin edellä mainittuja kieltä puhuvia ihmisiä. (europa.eu 2013; suomi.fi 2013)

## **5 Lopuksi**

Sosiaalinen media on erinomainen työkalu julkisen hallinnon viestinnässä ja tiedottamisessa asioista kansalaisille, yrityksille, yhteisöille ja laitoksille. Suomen ja melkein koko EU-alueen maiden julkiset hallinnot ovat jo sosiaalisessa mediassa.

EU-maiden tietohallinnon toteuttaminen poikkeaa maittain. Suomessa, toisin kuin monessa EU-maassa, kuten Virossa, valtion tietohallinto on toteutettu rypälemäisesti. Suomen tietohallintoa onkin saanut kehittää jokainen hallinnonala itsenäisesti parhaaksi katsomallaan tavalla. Tästä on seurannut se, että edes yksittäisen hallinnonalan tietojärjestelmät eivätkä ohjelmistosovellukset toimi sisäisesti eivätkä ulkoisesti tai ne eivät ole yhteensopivat.

Vaatimuksia valtion tietohallinnon järkevöittämiseksi ja yhtenäistämiseksi asettaa myös valtiovarainministeriössä valmisteilla oleva valtionhallinnon uudistus. Uudistuksen mukaan valtioneuvostoon koottaisiin kaikki ministeriöt ja niiden alaiset virastot ja laitokset yhdeksi virastoksi. Edelleen valtionhallinnon yhdistämistä yhdeksi virastoksi esitetään, että julkista hallintoa kehitettäisiin yhtenä kokonaisuutena, niin että valtiosta, kunnista ja Kansaneläkelaitoksesta luotaisiin yhtenäinen julkinen sektori eikä itsenäisiä ministeriöitä enää olisi. (vm.fi 2013) Tällöin valtion tietohallinnon tietojärjestelmien pitäisi olla yhtenäiset ja yhteensopivat toiminnaltaan, jotta julkisen hallinnon tieto olisi kaikille helposti saatavilla.

Julkinen hallinto, sosiaalinen media ja pilvipalvelutekniikka ovat laajoja toimintaympäristöjä. Yksittäinen käyttäjä toimii sosiaalisessa mediassa julkisen hallinnon yhteisöpalvelujen ja pilvipalvelujen avulla. Julkinen hallinto on siten kansalaisen portti sosiaaliseen mediaan. Opinnäytetyötä tehdessäni huomioin, että julkisella hallinnolla on valtava tietomäärä tarjottavanaan kansalaisten käyttöön sosiaalisen median kautta. Kun ja jos julkinen hallinto yhdistetään toteutukseltaan ja toiminnaltaan samanlaiseksi, niin käyttäjän ei tarvinne silloin etsiä niin paljon tietoa kuin nyt joutuu etsimään. Myös palvelujen kielellistä ilmaisu olisi kirjoitettava selkokielelle, jotta muutkin käyttäjät kuin sellaiset, joilla on aina ollut käytettävissään tietokoneet, mobiililaitteet ja sosiaalinen media löytäisivät haluamansa tiedon julkisen hallinnon palveluista. Nyt julkisen hallinnon informaatio voi olla tavalliselle käyttäjälle eräänlainen tiedollinen helvetti, jonka polun viranomaisen tosin on kivennyt hyvillä aikomuksilla ja yksittäisillä tiedoilla.

## Lähteet

Ahvenanmaan itsehallintolaki 16.8.1991/1144.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1991/19911144>. Luettu 19.5.2013.

Aula P, Matikainen J, Villi M. 2006. Verkkoviestintäkirja. 2. p. Guideamus. Helsinki 2006.

Euroopan unioni. Digital Agenda for Europe 2010-2020. Euroopan komission yhteisöpalvelu Digital Agenda for Europe 2010-2020 -hankkeesta Facebookissa.

<https://www.facebook.com/DigitalAgenda>. Luettu 19.5.2013.

Euroopan unioni. [http://europa.eu/index\\_fi.htm](http://europa.eu/index_fi.htm). Luettu 19.5.2013

Euroopan unioni. EU Twitterissä. [http://europa.eu/take-part/twitter/index\\_fi.htm](http://europa.eu/take-part/twitter/index_fi.htm). Luettu 19.5.2013.

EDuuni. <http://www.eduuni.fi/>. Luettu 19.5.2013.

Facebook. <https://fi-fi.facebook.com/legal/terms>. Luettu 19.5.2013.

Flickr.com. <http://www.flickr.com/>. Luettu 19.5.2013.

Goffman E. 2012. Vuorovaikutuksen sosiologia. Vastapaino. Tampere 2012.

Greenpeace. Ficolo ja TeliaSonera energian ykkösiä Greenpeacen selvityksessä. Lehdistötiedote. 7.5.2013.

<http://www.greenpeace.org/finland/fi/media/lehdistotiedotteet/Ficolo-ja-TeliaSonera-uusiutuvan-energian-ykkosia-Greenpeacen-selvityksessa/>. Luettu 19.5.2013.



Halminen L. 2013. Historian suurin verkkohyökkäys osoitti: Internetin perusrakenteet vaarassa. e-Artikkeli. Helsingin Sanomat 28.3.2013.  
<http://www.hs.fi/ulkomaat/Historian+suurin+verkkohy%C3%B6kk%C3%A4ys+osoit+Internetin+perusrakenteet+vaarassa/a1364440552929>. Luettu 19.5.2013.

Helsingin Sanomat: Israeliin kohdistuu laaja verkkohyökkäys, valtio oli varautunut. e-Artikkeli. 7.4.2013.  
<http://www.hs.fi/ulkomaat/Israeliin+kohdistuu+laaja+verkkohy%C3%B6kk%C3%A4ys+valtio+oli+varautunut/a1365300032293>. Luettu 19.5.2013.

Kansaneläkelaitos. Sosiaaliturvapalvelut. <http://www.kela.fi/>. Luettu 19.5.2013.

Karppinen K., Matikainen J. 2012. Julkisuus ja demokratia. Vastapaino. Tampere 2012.

Kautto-Koivula K. 2000. Himoittu uusi tieto. Teoksessa Hiiriä ja ihmisiä - Kohti viestinnän uutta aikaa. WSOY. Juva 2000.

Kiviniemi K, Kurkela L. 2011. Sosiaalinen media informaalissa ja formaalissa oppimisessa. Teoksessa Ihanainen P., Kalli P., Kiviniemi K. (toim.): Sosiaalinen media ja verkostoituminen. Ammatillisten opettajakorkeakoulujen yhteisjulkaisu. 2. korj. p. OKKA-säätiö. Saarijärvi 2011.

Korhonen S. 2013. Viro: kyberhyökkäys oli siunaus. e-Artikkeli. Tietoviikko 15.4.2013.  
[http://www.tietoviikko.fi/kaikki\\_uutiset/viro+kyberhyokkays+oli+siunaus/a894466](http://www.tietoviikko.fi/kaikki_uutiset/viro+kyberhyokkays+oli+siunaus/a894466). Luettu 19.5.2013.

Kurhila J. 2011. Opetus- ja oppimisteknologia. Teoksessa Oulasvirta Antti (toim.) Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Gaudeamus. Helsinki 2011.

Latour B. 2006. Emme ole koskaan olleet moderneja. Vastapaino. Tampere 2006.

LinkedIn. <http://www.linkedin.com/legal/user-agreement>. Luettu 19.5.2013.

Linnake T. 2012. Varoitus USA:lle: Lennokeista voi tehdä ohjuksia. e-Artikkeli. It-viikko 2.7.2012. <http://www.itviikko.fi/uutiset/2012/07/02/varoitus-usalle-lennokeista-voi-tehda-ohjuksia/201232654/7>. Luettu 19.5.2013.

Matikainen J. 2012. Sosiaalinen media - uudenlainen julkisuus? Teoksessa Karppinen K., Matikainen J. (toim.). Julkisuus ja demokratia. Vastapaino. Tampere 2012.

Microsoft. Tuotteet - Office.

<http://office.microsoft.com/fi-fi/products/microsoft-office-tuotteet-verkossa-liiketoiminnan-tuottavuus-FX103338307.aspx>. Luettu 19.5.2013

Oikeusministeriö. Julkishallinnon organisaatiot.

[http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/a-o-hakemisto/index.html?q=A\\*&filters=suomifi-organisaatiot&hae=+Hae+](http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/a-o-hakemisto/index.html?q=A*&filters=suomifi-organisaatiot&hae=+Hae+). Luettu 19.5.2013.

Oikeusministeriö. <http://oikeusministerio.fi/fi/index.html>. Luettu 19.5.2013.

Oikeusministeriö. Finlex.fi. <http://www.finlex.fi/fi/>. Luettu 19.5.2013.

Oikeusministeriö. Kansalaisaloite.fi. <http://www.kansalaisaloite.fi>. Luettu 19.5.2013.

Oikeusministeriö. Otakantaa.fi. <http://www.otakanta.fi>. Luettu 19.5.2013.

Oikeusministeriö. Vaalit.fi. <http://vaalit.fi/>. Luettu 19.5.2013.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Tietohallintostrategia 2006-2015.

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm52.pdf?lang=fi>. Luettu 19.5.2013.

Opetushallitus. Liiketalouden perustutkinto, merkonomi 2009.

[http://oph.fi/download/112194\\_Liiketalous.pdf](http://oph.fi/download/112194_Liiketalous.pdf). Luettu 19.5.2013.

Opetushallitus. Sihteerin ammattitutkinto 2012.

[http://oph.fi/download/141495\\_Sihteerin\\_at2012\\_netti.pdf](http://oph.fi/download/141495_Sihteerin_at2012_netti.pdf). Luettu 19.5.2013.

Opetushallitus. Opettajien verkkopalvelu. <http://edu.fi/>. Luettu 19.5.2013.

Promotor Solutions. Kielikoulutuspalvelu yrityksille, julkiselle hallinnolle, oppilaitoksille ja kuluttajille. <http://promotor.fi/>. Luettu 19.5.2013.

Rönkkö M. 2000. Vähän ennen virtuaalikyöneleitä. Teoksessa Hiiriä ja ihmisiä - Kohti viestinnän uutta aikaa. WSOY. Juva 2000.

Saarikoski S. 2011. OKM: Eduuni - Sähköisen työskentelyn ja verkostoitumisen palveluympäristö. Esitys 2011.

[http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tapahtumakalenteri/2011/05/tietohallinto/Sami\\_Saarikoski\\_Eduuni-tyxtilat.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tapahtumakalenteri/2011/05/tietohallinto/Sami_Saarikoski_Eduuni-tyxtilat.pdf). Luettu 19.5.2013

Salo I. 2012. Hyötyä pilvipalveluista. Docendo. Saarijärvi 2012.

Salonen J. 2013. Laaja kyberhyökkäys ravisteli Eurooppaa. e-Artikkeli. Helsingin Sanomat 27.2.2013.

<http://www.hs.fi/ulkomaat/Laaja+kyberhy%C3%B6kk%C3%A4ys+ravisteli+Eurooppaa/a1361941126921>. Luettu 19.5.2013.

Seppänen J., Väliverronen E. 2012 Mediatyhteiskunta. Vastapaino. Tallinna 2012.

suomi.fi. Laatuksiteeristö. Verkkopalvelua voi käyttää tarkoituksenmukaisesti eri kielillä. e-Artikkeli.

[http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua\\_verkkoon/laatuksiteeristo/02\\_kriteerit/1\\_kaytto/1\\_02\\_verkkopalvelua\\_voi\\_kayttaa\\_eri\\_kielilla/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatuksiteeristo/02_kriteerit/1_kaytto/1_02_verkkopalvelua_voi_kayttaa_eri_kielilla/index.html). Luettu 19.5.2013.

Turpeinen M. 2011. Yhteisöt. Teoksessa Teoksessa Oulasvirta Antti (toim.) Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Gaudeamus. Helsinki 2011.

Twitter. Käyttöohjeet. <https://twitter.com/tos>. Luettu 19.5.2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Työelämän palvelut.

<http://www.mol.fi/etusivu/index.html>. Luettu 19.5.2013.

Valtioneuvosto. Valtioneuvoston ohjesääntö.

<http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030262>. Luettu 19.5.2013

Valtioneuvosto. Valtioneuvosto Twitterissä. <https://twitter.com/valtioneuvosto>. Luettu 19.5.2013.

Valtioneuvosto. <http://valtioneuvosto.fi/tietoa-valtioneuvostosta/fi.jsp>. Luettu 19.5.2013.

Valtioneuvosto. EU-asioiden käsittely Suomessa. <http://valtioneuvosto.fi/eu/suomi-ja-eu/asioiden-kasittely/fi.jsp>, <http://valtioneuvosto.fi/eu/suomi-ja-eu/eu-linjaukset/fi.jsp>. Luetut 19.5.2013.

Valtioneuvosto. E-kirjeet.

<http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/akx3000.sh?kanta=ueasia&LYH=LYH-VNEU&haku=VNEUER&kieli=su&paluuhaku=%2Ftriphome%2Fbin%2Fakxhaku.sh%253Flyh%3DVNEUER&VAPAAHAKU=&AKTYYPPI=E&TUNNISTE=&VPVUOSI=%23>. Luettu 19.5.2013

Valtioneuvosto. E 23/2013 vp.

[http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?\\${APPL}=akirjat&\\${BASE}=akirjat&\\${THWIDS}=0.4/1368968224\\_160863&\\${TRIPPIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?${APPL}=akirjat&${BASE}=akirjat&${THWIDS}=0.4/1368968224_160863&${TRIPPIFE}=PDF.pdf). Luettu 19.5.2013

Valtioneuvosto. U-kirjelmät.

<http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/akx3000.sh?kanta=ueasia&LYH=LYH-VNEU&haku=VNEUER&kieli=su&paluuhaku=%2Ftriphome%2Fbin%2Fakxhaku.sh%253Flyh%3DVNEUER&VAPAAHAKU=&AKTYYPPI=U&TUNNISTE=&VPVUOSI=%23>. Luettu 19.5.2013.

Valtioneuvosto. U 22/2013 vp.

[http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?\\${APPL}=akirjat&\\${BASE}=akirjat&\\${THWIDS}=0.26/1368967886\\_18372&\\${TRIPPIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?${APPL}=akirjat&${BASE}=akirjat&${THWIDS}=0.26/1368967886_18372&${TRIPPIFE}=PDF.pdf) Luettu 19.5.2013.

Valtiovarainministeriö. 2010. Hallinto hyvinvoinnin ja talouden tasapainottajana - hallintopolitiikan suuntaviivat vuoteen 2020. Valtiovarainministeriön julkaisuja 40/2010. Hallinnon kehittäminen.

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20100914Hallin/hallinto\\_hyvinvoinnin\\_ja\\_talouden....netti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20100914Hallin/hallinto_hyvinvoinnin_ja_talouden....netti.pdf). Luettu 19.5.2013.

Valtiovarainministeriö. Julkisen hallinnon ICT-strategia.

[http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/0110\\_julkictstrategia/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/0110_julkictstrategia/index.jsp). Luettu 19.5.2013.

Valtiovarainministeriö. Palvelut aiheittain. <https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/>. Luettu 19.5.2013.

Valtiovarainministeriö. Valtiovarainministeriö Youtubessa.

<http://www.youtube.com/vmkanava>. Luettu 19.5.2013.

Verohallinto. Verotuspalvelut. <http://www.vero.fi/fi-FI>. Luettu 19.5.2013.

Vuori J. & Siivonen K. 2009. Johdon assistenttien työ 2015 - Ennakointia

tulevaisuuden rakentamiseksi. HAAGA-HELIA Tutkimuksia 1/2009. Luettavissa:

<http://shop.haaga->

[helia.com/epages/Kaupat.sf/fi\\_FI/?ObjectPath=/Shops/Haaga/Categories/Julkaisut/3001000](http://shop.haaga-helia.com/epages/Kaupat.sf/fi_FI/?ObjectPath=/Shops/Haaga/Categories/Julkaisut/3001000) | JOHDON ASSISTENTTIEN TYÖ 2015 - ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi | Verkkojulkaisu. Kopioitu 8.7.2012.

Yammer. <https://www.yammer.com/>. Luettu 19.5.2013.

Youtube. <http://www.youtube.com/>. Luettu 19.5.2013.

## **Kaaviot**

Kaavio 1.

Valtiovarainministeriö. Julkishallinto. Korostettuina ovat valtion ylimmät toimielimet.  
[http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio\\_ja\\_kunnat/valtion\\_ylimmat\\_toimielimet/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio_ja_kunnat/valtion_ylimmat_toimielimet/index.html). Kopioitu 19.5.2013.

Kaavio 2.

Eri maiden lainsäädännön vaikutukset käytettäessä esimerkiksi Facebookia tai Twitteriä. Tekijä: Soila Salonen 2013

## **Kuvat**

Kuva 1.

Eurooppatiedotus. Kartta Euroopan unionin jäsenmaista (sininen), jäsenehdokasmaista (oranssi), mahdollisista jäsenehdokasmaista (keltainen), yhteistyökumppaneista (vihreä), €-valuutan käyttöalueista (sinikeltainen) ja Schengenin maista (violetti).  
<http://www.eurooppatiedotus.fi/public/download.aspx?ID=108297&GUID={7EA3051C-3E08-4F13-8906-FA24C6113A1C}>. Kopioitu 19.5.2013