

# **Kansalaisverkon käyttö paikallisyhdyskunnissa**

**Jarno Turunen**

**Karjalan tutkimuslaitos**  
**Joensuun yliopisto**  
Joensuu  
2001

## SISÄLTÖ

	sivu
<b>1. Tutkimuksen lähtökohdat ja toteutus</b>	<b>3</b>
1.1. Taustaa	3
1.2. Kansalaisilta vaadittavat viestintävalmiudet	3
1.3. Tutkimusalueet	5
1.4. Tutkimuksen toteutus	5
<b>2. Tietokone ja sen käyttö kotitalouksissa</b>	<b>7</b>
<b>3. Haastatellut ihmiset</b>	<b>9</b>
3.1. Vertailua Juuan Vuokon ja Nurmeksen keskustan välillä	9
3.2. Iän merkitys	10
<b>4. Verkon käyttäjät ja ulkopuolelle jääneet</b>	<b>12</b>
4.1. Verkon käyttäjät	12
4.2. Verkon ulkopuolelle jääneet	14
4.3. Potentiaaliset käyttäjät	14
<b>5. Kansalaisverkon käyttöön vaikuttavat tekijät</b>	<b>15</b>
5.1. Käyttöä edistävät tekijät	15
5.2. Käyttöä vähentävät tekijät	16
<b>6. Haastateltujen mielipiteet kansalaisverkosta</b>	<b>18</b>
<b>7. Yhteenvetoa ja pohdintaa</b>	<b>19</b>

## Lähteet

## **Kansalaisverkon käyttö paikallisyhdyskunnissa**

### **1. Tutkimuksen lähtökohdat ja toteutus**

#### **1.1. Taustaa**

Oppiva Ylä-Karjala on kolmen pohjoiskarjalaisen kunnan, Nurmeksen, Juuan ja Valtimon alueella toteutettu tietoyhteiskuntahanke, jonka vahvuudet ovat onnistuneessa koulutustoiminnassa ja paikallisen kansalaisverkon luomisessa. Kansalaisverkko toimi aluksi pelkästään Ylä-Karjalassa, mutta on jatkohankkeen, Oppivan Vaara-Karjalan, myötä laajentunut myös Lieksaan, Ilomantsiin ja Tuupovaaraan. Ylä-Karjalassa kehitettyä kansalaisverkon mallia ollaan levittämässä myös muualle Suomeen. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra on käynnistänyt Oppivat Seutukunnat –hankkeen, jossa eri puolille Suomea perustetaan kahdeksan uutta vastaavanlaista hanketta.

Kansalaisverkko on sisäinen verkko, jota siihen rekisteröityneet käyttäjät voivat käyttää kotoa, työpaikoilta, kouluilta ja hankkeen pystyttämiltä kioskipisteiltä. Ylä-Karjalassa, Nurmeksen, Juuan ja Valtimon kunnissa, noin 25 % asukkaista on rekisteröitynyt kansalaisverkon käyttäjiksi.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, ketkä käyttävät Vaara-Karjalan kansalaisverkkoa ja ketkä jäävät verkon ulkopuolelle ja miksi. Tavoitteena on saada mahdollisimman kattava läpileikkaus kahden tutkimukseen valitun pienalueen ihmisten osallistumisesta, tietokoneiden käytöstä ja yhteydenpitotavoista. Menetelmänä käytetään strukturoitua kotitaloushaastattelua.

#### **1.2. Kansalaisilta vaadittavat viestintävalmiudet**

Tutkimuksen teoreettisena lähtökohtana käytetään Marja-Liisa Viherän (1999) ja Anna Köpän (1998) jäsenyyksiä kansalaisilta vaadittavista viestintävalmiuksista tietoyhteiskunnassa. Nämä valmiudet voidaan tiivistää kolmeen osatekijään: pääsy (Viherä käyttää termiä liittymä), osaaminen ja motivaatio.

## Pääsy

Pääsillä (liittymällä) tarkoitetaan laitetta tai järjestelyä, joka mahdollistaa henkilölle pääsyn ja yhteydet tietoverkkoihin. Tämä edellyttää esimerkiksi saatavilla olevaa laitteistoa ja tietoliikenneyhteyksiä. Ei riitä, että viestin lähettäjällä on liittymä, vaan myös vastaanottaja tarvitsee viestin lähettäjän kanssa yhteensopivan liittymän (Viherä 1999, 43). Pääsy tietoverkkoihin voi hoitua kotoa, työstä, koulusta, ystävien tai tuttavien luota tai vaikkapa Vaara-Karjalan alueelle perustettujen ilmaisten kioskipisteiden avulla.

## Osaaminen

Uudet viestintävälineet ja -tavat vaativat käyttäjiltä uudenlaista osaamista. Yksinkertaisemmillaan viestintätaidot merkitsevät viestintävälineiden käyttötaitoja, mutta vaativimmillaan ne tarkoittavat yleisemmin kykyä toimia verkostoissa, käyttää sen eri viestintätapoja ja ymmärtää verkostomaisen yhteiskunnan rakenteet. Kansalaisverkon käyttäminen edellyttää sitä, että henkilö hallitsee esimerkiksi tietokoneen ja sähköpostin käytön ja tuntee kansalaisverkon viestialueet ja niiden käyttötarkoitukset ja käyttäytymissäännöt.

## Motivaatio

Viestintää ei synny ilman henkilöiden motivaatiota, syytä viestiä ja omaksua uusia taitoja. Motivaatio tiedon ja tietotekniikan hyödyntämiseen lähtee paitsi Köpän (1998) kuvaamasta tiedon sisällön laadusta, myös henkilön omakohtaisesta halusta ja tarpeesta oppia. Motivaatiota voivat synnyttää esimerkiksi ihmisen jäsentymisen, liittymisen tai tekemisen tarpeet (Viherä 1999, 45-46).

## Viestintävalmiuksien yhteensopivuus

Viherä korostaa sitä, että kansalaisen viestintävalmiuksien kolmen osa-alueen tulee olla yhteensopivia. Jos yksikin puuttuu, yhteisöllinen viestintä ei toimi. Jos esimerkiksi henkilöllä on pääsy verkkoon ja tarvittava osaaminen, mutta ei ole motivaatiota

viestiä, henkilö tuskin käyttää verkkoa. Toisenlaisia ongelmia on henkilöllä, jolla on motivaatio, muttei pääsyä tai tarvittavaa osaamista.

### **1.3. Tutkimusalueet**

Tutkimukseen valittiin kaksi erilaista aluetta, Nurmeksen kaupungin keskusta ja Juuan kunnan Vuokon kylä. Nurmeksen keskustasta tutkimusalueeksi rajattiin reilun korttelin kokoinen alue Puu-Nurmeksen alueelta. Alueella on vanhoja omakotitaloja sekä erityyppisiä ja -ikäisiä kerrostaloja, joissa on sekä omistus- että vuokra-asuntoja. Juuan Vuokon kylässä haastateltavaksi valittiin Vuokontien varren kotitaloudet. Vuokontien varressa on sekä haja-asutusta että useamman talon ryppäitä. Kaiken kaikkiaan kylä on varsin laajalle levittäytynyt ja harvaan asuttu. Alue on vanhaa viljelysseutua, joten maanviljelys on ollut ja on edelleen tärkeä toimeentulon lähde. Näiltä kahdelta alueelta pyrittiin käymään läpi kaikki kotitaloudet.

### **1.4. Tutkimuksen toteutus**

Haastatteluja tekemään koulutettiin 22 ammattikorkeakouluopiskelijaa Nurmeksesta tammikuussa 2001. Haastatteluista tiedotettiin etukäteen paikallislehdessä sekä jakamalla jokaiseen tutkimusalueen kotitalouteen tiedote. Haastattelut tehtiin tammi-helmikuun aikana sekä päivä- että ilta-aikaan. Niissä kotitalouksissa, joissa ei ollut ketään kotona, yritettiin käydä vielä myöhemmin uudelleen. Yllättävän suuri osa kotitalouksista kieltäytyi haastatteluista (Taulukko 1). Osa kieltäytyneistä kertoi vastaavansa erilaisiin tutkimuksiin niin usein, ettei ollut enää halukas haastatteluun. Etenkin Nurmeksessa ihmiset vetosivat siihen, ettei heillä ole aikaa vastata haastattelukysymyksiin. Vanhemmat, yksin asuvat ihmiset saattoivat myös pelätä vierasta haastattelijaa, eivätkä laskeneet häntä sisälle. Myös tutkimuksen aihe, tietokoneiden käyttö, saattoi tuntua joistakin asukkaista sellaiselta, ettei se kosketa heidän omaa elämäänsä millään tavalla. Tästä syystä kieltäytyneet saattavat vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin niin, että tietokoneiden ja kansalaisverkon käyttäjien osuus on aineistossa suurempi kuin todellisuudessa.

**Taulukko 1.** Haastatellut ja kieltäytyneet kotitaloudet Nurmeksessa ja Vuokossa.

<b>Kotitalouksia</b>	<b>Nurmes</b>	<b>Vuokko</b>	<b>Yhteensä</b>
Haastateltu	19	28	47
Ei tavoitettu	16	11	27
Kieltäytynyt	14	11	25
<b>Yhteensä</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	<b>99</b>

Kaiken kaikkiaan onnistuttiin haastattelemaan ihmisiä 47 kotitaloudesta, Nurmeksessa 19 ja Juuan Vuokossa 28 kotitaloudesta. Jokaisesta kotitaloudesta kerättiin kaikista siinä asuvista henkilöistä perustiedot, sen lisäksi pyrittiin haastattelemaan kotitalouden kahta täysi-ikäistä jäsentä.

Näin ollen aineisto jakaantuu kahteen osaan:

- 1) *Kotitalouskohtaiset tiedot* 47 kotitaloudesta (Nurmes 19 ja Vuokko 28), jotka sisältävät perustiedot 107 ihmisestä (Nurmeksessa 32 ja Vuokossa 75).
- 2) *Haastatelluista kerätyt tiedot* 65 ihmisestä (Nurmeksessa 22 ja Vuokossa 43).

Pääpaino tuloksissa on haastatelluilta saatujen tietojen analysoinnissa.

Valtaosassa tutkimukseen osallistuneista Nurmeksen kotitalouksista asumismuotona oli kerrostalo, Vuokossa puolestaan omakotitalo. Vuokossa noin kolmasosa kotitalouksista oli maatiloja (Taulukko 2).

**Taulukko 2.** Asumismuoto tutkimuksen kotitalouksissa.

<b>Asumismuoto</b>	<b>Kotitaloudet Nurmeksessa</b>	<b>Kotitaloudet Vuokossa</b>
Omakotitalo	3	18
Kerrostalo	16	0
Maatila	0	10
<b>Yhteensä</b>	<b>19</b>	<b>28</b>

## 2. Tietokone ja sen käyttö kotitalouksissa

Tutkimusaineistossa Vuokon kylän kotitalouksissa on kotona tietokone hieman useammin kuin Nurmeksen keskustassa asuvilla. Verkkoyhteys on kotikoneessa vain harvoilla. Tietokoneiden käytön yleisyydessä Nurmeksen keskustan kotitaloudet ovat Vuokkoa edellä. Nurmeksessa peräti kolme neljäsosaa tutkimusaineiston kotitalouksissa asuvista on käyttänyt tietokonetta, Juuan Vuokossa hieman alle puolet. Kansalaisverkkoa oli Nurmeksessa käyttänyt hieman alle puolet ja Vuokossa viidesosa kotitalouksissa asuvista. Tutkimusalueilla Nurmeksen keskustassa käyttö oli siis selvästi yleisempää kuin Juuan Vuokon kylässä. (Taulukko 3).

**Taulukko 3.** Kotitalouskohtaisia tietoja Nurmeksesta ja Vuokosta.

<b>Kotitalouksissa</b>	<b>Nurmes, keskusta</b>	<b>Juuka, Vuokko</b>
Tietokone kotona	5/19 (22 %)	8/28 (29 %)
Verkkoyhteys	3/19 (16 %)	4/28 (14 %)
Asovista käyttänyt tietokonetta	24/32 (75 %)	32/75 (43 %)
Asovista käyttänyt kansalaisverkkoa	13/32 (41 %)	15/75 (20 %)

Tietokoneen käyttö on yleisintä Nurmeksessa asuvien miesten keskuudessa ja vähäisintä Vuokossa asuvien naisten keskuudessa. Kansalaisverkko on tavoittanut etenkin Nurmeksessa asuvat naiset (Taulukko 4).

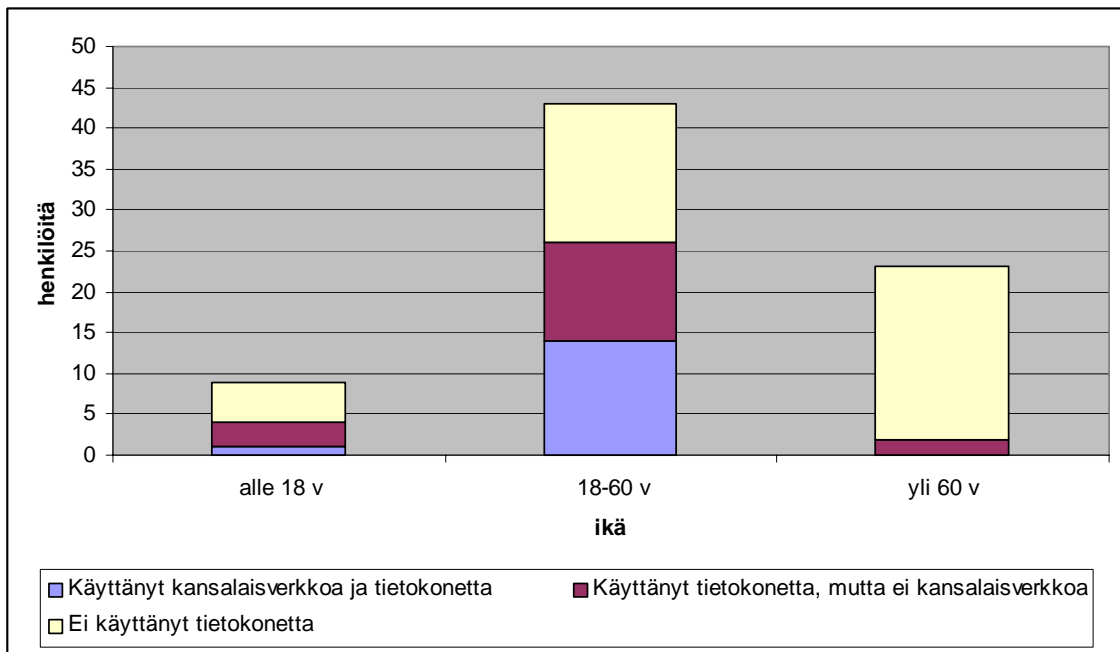
**Taulukko 4.** Eroja Nurmeksessa ja Vuokossa asuvien naisten ja miesten välillä.

<b>Kotitalouksissa asuvista</b>	<b>Nurmes</b>	<b>Vuokko</b>
Miehistä käyttänyt tietokonetta	10/11 (91 %)	16/35 (46 %)
Naisista käyttänyt tietokonetta	14/21 (67 %)	16/40 (40 %)
Miehistä käyttänyt kansalaisverkkoa	3/11 (27 %)	8/35 (23%)
Naisista käyttänyt kansalaisverkkoa	10/21 (48 %)	7/40 (18 %)

Alle kouluikäiset ja aivan ensimmäiset koululuokat eivät luonnollisestikaan ole vielä kansalaisverkon käyttäjiä. Tutkimusaineistossa nuorimmat tietokoneiden käyttäjät olivat esikouluiässä. 1990-luvun alkupuolella syntyneissä oli jo paljon sellaisia, jotka käyttivät tietokonetta. Tässä ikäryhmässä on paljon tulevaisuudessa tietokonetta ja kansalaisverkkoa käyttäviä.

Aineistossa 1980-luvulla syntyneet olivat lähes kaikki kirjautuneet kansalaisverkon käyttäjiksi. Ikäluokka on omaksunut tietokoneiden ja kansalaisverkon käytön. Tietokonetta ja kansalaisverkkoa käyttävien osuus pienenee siirryttäessä kohti vanhempia ikäluokkia.

Suuri potentiaalisten kansalaisverkon käyttäjien ryhmä löytyy suurista ikäluokista, joissa on edelleen paljon tietokonetta käyttäneitä. Yli 60-vuotiaita kansalaisverkon käyttäjiä ei tutkimusaineistossa ollut. Sen sijaan eläkeläisissä oli joukko henkilöitä, jotka olivat käyttäneet tietokonetta. Heidän osuutensa on kuitenkin pieni, kuten Vuokon aineistosta voidaan nähdä (Kuvio 1).



**Kuvio 1.** Kansalaisverkkoa ja tietokonetta käyttävien määrä eri ikäluokissa Vuokon aineistossa<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Nurmeksen aineisto on haastattelusta kieltäytyneiden takia niin pieni, ettei vastaavaa kuviota ole mielekästä esittää.



### 3. Haastatellut ihmiset

Kotitalouksissa haastateltiin yhteensä 65 täysi-ikäistä henkilöä, Nurmeksessa 22 ihmistä ja Juuan Vuokon kylässä 43. Haastatelluista naisia oli 38 ja miehiä 27. Haastatelluista kansalaisverkkoa oli käyttänyt 21 ihmistä. Nurmeksesta käyttäjiä oli 11 ja Juuasta 10.

#### 3.1. Vertailua Juuan Vuokon ja Nurmeksen keskustan välillä

Vuokossa ihmiset ovat asuneet selvästi kauemmin nykyisessä asunnossa kuin Nurmeksessa. Vuokkolaiset ovat myös asustaneet nykyisellä paikkakunnalla selvästi kauemmin kuin Nurmeksen tutkimusalueella asuvat (Taulukko 5).

**Taulukko 5.** Yhteenvetoa haastateltujen asuinpaikan mukaan.

	<b>Vuokko, Juuka</b> 43 henkilöä	<b>Nurmes, keskusta</b> 22 henkilöä
Asumisvuodet nykyisessä asunnossa	17,0 vuotta	8,0 vuotta
Asumisvuodet nykyisellä paikkakunnalla	37,6 vuotta	30,2 vuotta
Lähettänyt sähköpostia	11 (26 %)	14 (64 %)
Oma sähköpostiosoite	10 (23 %)	11 (50 %)
Vieraillut oman kuntansa kotisivuilla	13 (30 %)	7 (32 %)
Toimii aktiivisesti järjestössä	10 (23 %)	7 (32 %)
Osallistunut kylän tai asuinalueen yhteiseen toimintaan	20 (47 %)	7 (32 %)
Kiinnostunut yhteiskunnallisista asioista	18 (42 %)	15 (68 %)
Kiinnostunut kunnallispolitiikasta	11 (26 %)	10 (45 %)
Kirjoitusharrastus	10 (23 %)	9 (41 %)
Kirjoituksia julkaistu lehdessä	8 (19 %)	6 (27 %)

Nurmeksen keskustan asukkaista suhteellisesti suurempi osuus toimii aktiivisesti järjestöissä kuin Vuokossa. Myös kiinnostus yhteiskunnallisista asioista ja kunnallispolitiikasta on suurempaa Nurmeksessa kuin Vuokossa. Sen sijaan Vuokon asukkaat ovat osallistuneet aktiivisemmin oman kylän tai asuinalueen toimintaan kuin Puu-Nurmeksen alueella asuvat.

Kotitietokoneen ja siinä olevan verkkoyhteyden yleisyydessä ei näyttäisi olevan merkittäviä eroja tutkimusalueiden välillä. Sen sijaan tietokoneiden, sähköpostin ja kansalaisverkon käytössä ero on selkeä Nurmeksen eduksi.

### 3.2. Iän merkitys

Koska ikä näyttäisi olevan tärkeä selittäjä kansalaisverkon käytölle, on syytä tarkastella aineistoa haastateltujen iän perusteella. Vuokon haastatellut on jaettu kolmeen ryhmään iän perusteella: 1) 18-39-vuotiaat, 2) 40-59-vuotiaat ja 3) yli 60-vuotiaat (Taulukko 6).

**Taulukko 6.** Yhteenvetoa haastateltujen iän perusteella Vuokossa.

	<b>Yli 60 v</b> 13 henkilöä	<b>40-59 v</b> 17 henkilöä	<b>18-39 v</b> 11 henkilöä
Tietokone kotona	1	5	4
Verkkoyhteys kotona tietokoneessa	0	2	4
Käyttäneet tietokonetta	2	8	9
Käyttäneet kansalaisverkkoa	0	5	5
Kirjoittanut kansalaisverkkoon (viestialueille)	0	2	3
Lähettänyt sähköpostia	0	4	7
Oma sähköpostiosoite	0	4	6
Vieraillut oman kuntansa kotisivuilla	0	5	7
Toimii aktiivisesti järjestössä	2	6	2
Osallistunut kylän tai asuinalueen yhteiseen toimintaan	4	8	7
Kiinnostunut yhteiskunnallisista asioista	3	9	5
Kiinnostunut kunnallispolitiikasta	2	6	2
Kirjoitusharrastus	0	6	2
Kirjoituksia julkaistu lehdessä	0	4	2

Haastatelluilta kysyttiin, keihin ja miten he pitävät yhteyttä eri tahoihin. Yli 60-vuotiaiden vuokolaisten yhteydenpidossa korostuvat muualla asuvat perheenjäsenet, ystävät, tuttavat ja sukulaiset. Ikäluokka pitää vähiten yhteyttä ihmisiin harrastusten parissa. Yhteiskunnallinen aktiivisuus on pienintä ikäluokassa.

Tietokoneen ja kansalaisverkon käyttö on myös vähäisintä tässä ikäluokassa, jolle on ominaista ongelmien kasautuminen viestintävalmiuksissa: heillä ei ole pääsyä, osaamista eikä motivaatiota. Monet heistä eivät koe tarvitsevansa tietotekniikkaa.

40-59-vuotiaat ovat monilla mittareilla mitattuna ”välissä” viestintävalmiuksien osalta, mutta kiinnostus yhteiskunnallisiin asioihin on heillä kaikista yleisintä. Tämä aktiivisuus voi tukea heidän kansalaisverkon käyttöönsä. Yhteydenpito työtovereihin työpaikalla, järjestötoiminnassa, harrastusten ja politiikan parissa on myös yleisempää kuin muissa ikäluokissa.

18-39-vuotiaat omaavat eri ikäluokista parhaat taidot käyttää tietokonetta tai kansalaisverkkoa. Heillä on muita ikäluokkia useammin yhteyksiä opiskelukavereihin ja työsuhteita oman työpaikan ulkopuolelle. Heidän yhteiskunnallinen aktiivisuutensa ei kuitenkaan yllä 40-59-vuotiaiden tasolle.

Haastatelluilta kysyttiin, haluaisivatko he tulevaisuudessa käyttää enemmän jotakin yhteydenpitovälinettä. Yli 60-vuotiaat eivät näe tarvetta lisätä yhteydenpitoa eri välineillä. 40-59-vuotiaat nostavat esiin kaikkien uusien välineiden käytön: tietokoneen, internetin, sähköpostin käytön ja tekstiviestin lähettämisen. Heillä yhtenä ongelmana ovat kustannukset. Nuorimmilla tulevaisuuden tarpeet liittyvät sähköpostiin, tietokoneen käyttöön ja puhelimeen.

Pankkiasioiden hoidossa yli 60-vuotiaat eroavat selkeästi nuoremmista. He käyvät yleensä itse pankissa hoitamassa pankkiasiansa. Henkilökohtaisen palvelun merkitys korostuu heidän vastauksissaan. Pieni osa hoitaa laskut myös sukulaisten avulla tai suoraveloituksena. Nuoremmilla on käytössä monipuolisesti eri asiointitavat: he käyvät pankissa, hoitavat laskut suoraveloituksena, puhelimella internetissä tai laskunmaksuautomaatilla.

Yhteydenpitotarve kunnan virkamiehiin tai virastoon on yli 60-vuotiailla selvästi pienempi kuin muilla. Vanhimmat mainitsivat terveys- ja sosiaalipalvelut sekä yksi henkilö rakennus- ja kaava-asiat. Haastatelluista 40-59-vuotiaat käyttävät monipuolisimmin kunnan palveluja. Nuorimmilla korostuvat veroasiat (valtion virasto).

Juuassa oman kunnan asioista saadaan tietoa etenkin paikallislehdestä Vaarojen Sanomista. Myös muut sanomalehdet, kunnan lehtiset, tuttavat, paikallisradio ja puhelimitse kysyminen mainittiin. Vuokon aineistossa vain 18-39-vuotiaissa oli henkilöitä, jotka toivat esiin myös kansalaisverkon ja kunnan internet-sivut informaation lähteenä. Heistä lähes kolmannes mainitsi kansalaisverkon, kaikista Vuokon haastatelluista alle joka kymmenes. Nurmeksessa osuus oli korkeampi, noin kuudesosa haastatelluista mainitsi saavansa tietoa oman kunnan asioista kansalaisverkosta. Tulokset kertovat siitä, että paikallislehti on säilyttänyt asemansa tärkeimpänä kunnallisten asioiden tiedottamiskanavana.

#### **4. Verkon käyttäjät ja ulkopuolelle jääneet**

Tutkimusaineiston perusteella voidaan ryhmitellä erilaisia kansalaisverkon käyttäjiä, ulkopuolelle jääneitä sekä arvioida potentiaalisia kansalaisverkon käyttäjiä.

##### **4.1. Verkon käyttäjät**

Haastatellut kansalaisverkon käyttäjät voidaan jakaa kolmeen ryhmään:

1. säännölliset käyttäjät,
2. opiskelijat ja
3. hapuilijat.

Tämä haastatteluaineisto koostuu 18-vuotta täyttäneistä henkilöistä. Kansalaisverkon käyttäjistä suuri osa on alle 18-vuotiaita koululaisia ja opiskelijoita, joista varsinkin nuoremmilla on aivan oma käyttökulttuurinsa. Koululaiset voidaankin ajatella aivan omana käyttäjäryhmänään.

Tämän aineiston *säännölliset käyttäjät* hyödyntävät taitavasti tietotekniikkaa ja sähköpostia työssä ja harrastuksissa. Yhteydenpito eri elämänalueilla on runsasta ja he käyttävät monipuolisesti eri välineitä. Yleensä he ovat aktiivisia järjestöihmisiä ja kiinnostuneita yhteiskunnallisista asioista. He haluavat vaikuttaa asioihin ja ovat monessa mukana. Aktiivisimmat heistä voivat ottaa kantaa kansalaisverkossa käytyihin keskusteluihin, kirjoittaminen on heille luonteva tapa ilmaista itseään.<sup>2</sup> He hankkivat tietoa oman kunnan asioista paikallislehden ohella myös kansalaisverkosta. Yleensä heillä on tietokone ja verkkoyhteys kotona. He ovat aktiiveja työikäisiä ja yleensä perheellisiä. He ovat usein hyvin koulutettuja, kuten opettajia.

*Opiskelijoilla* on usein hyvät taidot käyttää kansalaisverkkoa ja tietotekniikkaa. Heidän yhteydenpitotapansa ovat monipuoliset ja he käyttävät taitavasti uusia viestintävälineitä. Verkkoon he pääsevät koulun kautta. He pitävät paljon yhteyttä ystäviin ja opiskelukavereihin, myös paikkakunnan ulkopuolelle ja ulkomaille. He eivät ole niin kiinnostuneita yhteiskunnallisista asioista kuin säännölliset käyttäjät. Poliittikka ei heitä kiinnosta. Tähän ryhmään kuuluvat ovat syntyneet 1970-luvun loppupuolella tai 1980-luvun alussa ja saaneet perustaidot tietotekniikan käytöstä jo koulussa.

Kansalaisverkkoa käyttäneistä haastatelluista reilu kolmannes kuuluu *hapuilijoiden* ryhmään. Heidän käyttökokemuksensa on varsin ohutta, usein he ovat käyneet kansalaisverkkokoulutuksessa ja liittyneet kansalaisverkkoon varsin myöhään. Monet heistä ovat vaarassa pudota käyttäjärekisteristä, sillä käyttö ei ole kovinkaan vakiintunutta. Hapuilijoilla on usein joitakin rajoitteita käytölle, esimerkiksi kotona ei ole konetta eikä työssä tai harrastuksissa tarvita tietotekniikkaa. Heidän taitonsa käyttää tietokonetta saattavat olla hyvinkin vähäiset ja myös kiinnostus käyttöön saattaa olla pientä. He ovat yleensä vähemmän koulutettuja kuin säännölliset käyttäjät. Tämä ryhmä koostuu pääasiassa suurista ikäluokista, mutta joukossa on myös joitakin nuorempia.

---

<sup>2</sup> Hyvä aktiivikäyttäjän oma kuvaus suhteesta verkkoon, ks. Henneken, Markku (2001). "Verkossa – ollako vai eikö olla?" Teoksessa Uotinen, Johanna, Sari Tuuva, Marja Vehviläinen & Seppo Knuutila (toim.). Verkkojen kokijat paikallista tietoyhteiskuntaa tekemässä. Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura. Gummerus, Saarijärvi.

## 4.2. Verkon ulkopuolelle jääneet

Verkon ulkopuolelle jääneistä selvästi suurin ryhmä on *eläkeläiset*. Toinen suuri ryhmä on sellaiset *työikäiset*, jotka eivät työssään tarvitse tietokonetta. Tässä ryhmässä on paljon maanviljelijöitä, matalapalkkaisilla aloilla työskenteleviä ja työttömiä. Kolmas verkon ulkopuolelle jäänyt ryhmä on *paikkakunnan ulkopuolelle suuntautuneet*, joilla on tarvittavat taidot muttei kiinnostusta tai aikaa. Heidän yhteydenpitonsa ja kiinnostuksensa suuntautuvat pääasiassa oman paikkakunnan ulkopuolelle. Neljäs ryhmä on *pienet lapset*, joilla ei vielä ole tarvittavia taitoja käyttää kansalaisverkkoa. Viides, suhteellisen pieni ryhmä koostuu ihmisistä, joilla on esimerkiksi joku fyysinen este käyttää tietokoneita.

## 4.3. Potentiaaliset käyttäjät

Läpileikkaus kahdesta paikallisyhdyskunnasta antaa mahdollisuuden pohtia myös sitä, ketkä nykyisten käyttäjien lisäksi ovat potentiaalisia kansalaisverkon käyttäjäryhmiä tulevaisuudessa. Verkon potentiaaliset käyttäjät voidaan aineiston perusteella jakaa neljään ryhmään: Aktiivisiin eläkeläisiin, kiinnostuneisiin työikäisiin, muualle suuntautuneisiin ja ala-asteen nuorimpiin ikäluokkiin. Eläkeläisissä on suuri joukko ihmisiä, jotka kokevat uuden tietotekniikan täysin vieraaksi ja tarpeettomaksi. Kuitenkin on myös paljon *aktiivisia eläkeläisiä*, jotka ovat kiinnostuneita uusista asioista ja yhteydenpitotavoista. Äskettäin eläkkeelle jääneillä on usein kokemusta tietokoneiden käytöstä työelämässä. Eläkeläisille on usein tärkeätä yhteydenpito omiin lapsiin ja lastenlapsiin, mikä voi olla tietokoneen käytön opetteluun motiivi.

Toinen potentiaalinen ryhmä on *kiinnostuneet työikäiset*, jotka ovat huomanneet tarvitsevansa tietokonetta joko työssään (esimerkiksi maanviljelijät), harrastuksissa tai lasten takia. Ystävien tai työkavereiden on nähty käyttävän tietokonetta työssään ja tiedetään, että kone voisi helpottaa joidenkin työtehtävien tekemistä. Omien lasten kasvaminen saattaa olla ratkaiseva tekijä tietokoneen hankinnalle. Kun lapset kasvavat riittävän isoksi, hankitaan kotiin tietokone ja siinä samalla opetellaan myös itse käyttämään tietokonetta. Osa kiinnostuneista työikäisistä on käynyt kansalaisverkkokoulutuksessakin, mutta käyttö ei ole muuttunut säännölliseksi.

*Muualle suuntautuneiden* ryhmä eroaa edellisestä sikäli, että heillä saattaa olla tarvittavat yhteydet ja taidot hallussaan. Kuitenkin he ovat kiinnostuneita oman paikkakunnan ulkopuolista yhteyksistä. Heillä on tarvittava pääsy ja osaaminen, mutta ei motivaatiota käyttää kansalaisverkkoa. He ovat saattaneet omaksua esimerkiksi Hotmailin tai Tiimipostin käytön, eivätkä näe tarpeelliseksi siirtää sähköpostia kansalaisverkkoon. Työsuhteet ja ystävätkin ovat pääasiassa muualla, eikä kiinnostusta paikallisiin asioihin ole.

Neljäs potentiaalinen tulevaisuuden käyttäjäryhmä on *ala-asteen nuorimmat* ikäluokat, jotka kasvaessaan oppivat käyttämään tietokonetta. Monet heistä ovat pelanneet tietokoneella jo pienestä pitäen. Motivaatio on erittäin korkea, mutta jo luku- ja kirjoitustaito asettavat rajoituksia tietokoneen käytölle muuhun kuin pelaamiseen.

## **5. Kansalaisverkon käyttöön vaikuttavat tekijät**

### **5.1. Käyttöä edistävät tekijät**

Tutkimusaineistosta käy hyvin selvästi ilmi, että henkilökohtainen motivaatio vaikuttaa kansalaisverkon käyttöön. Henkilöllä voi olla tarve käyttää kansalaisverkkoa työssä tai harrastuksissa. Kiinnostus käyttää kansalaisverkkoa voi syntyä tarpeesta pitää yhteyksiä tai hankkia tietoa. Käytöstä saatava hyöty, todellinen tai mahdollinen, vahvistaa motivaatiota. Esimerkiksi tietotekniikkaan liittyvien taitojen hallinta voi auttaa työpaikan hankinnassa ja tämä puolestaan motivoida käyttämään kansalaisverkkoa. Motivaatiota voi lisätä esimerkiksi se, että kotiin on hankittu juuri tietokone ja nyt halutaan oppia käyttämään sitä. Myös puhdas uteliaisuus voi synnyttää motivaation käyttää verkkoa.

Jos henkilö on muutenkin yhteiskunnallisesti aktiivinen, näyttäisi se tämän aineiston perusteella tukevan myös kansalaisverkon käyttöä. Tämä aktiivisuus voi näkyä osallistumisena esimerkiksi yhteiseen toimintaan tai vaikkapa kiinnostuksena oman kunnan asioista. Jos ihminen on tottunut ilmaisemaan itseään kirjallisesti, voi kansalaisverkko tarjota siihen uuden välineen.

Tämän tutkimusaineiston perusteella muiden viestintävälineiden käyttö tukee myös kansalaisverkon käyttöä. Näin näyttäisi olevan esimerkiksi tekstiviestin ja kansalaisverkon käytön opettelussa.

Aivan ensimmäinen askel käytölle on, että ihminen on kuullut kansalaisverkosta. Tietoisuus projektin olemassaolosta näyttäisikin olevan varsin korkea, hyvin harvat ihmiset eivät olleet kuulleet asiasta mitään. Jotta tietoisuus asiasta muuttuisi toiminnaksi, tarvitaan kuitenkin jatkuvaa tiedottamista. Koekäyttö tukee jatkuvaa käyttöä, mutta kertakokeilusta pysyväksi toiminnaksi tämäkään ei kaikkien kohdalla riitä.

Ympäristö vaikuttaa yksittäisen henkilön käyttöön. Jos läheinen tuttava tai perheenjäsen käyttää verkkoa, ollaan myös itse helpommin kiinnostuneita asiasta. Yhteydenpito lapsiin tai lastenlapsiin saattaakin olla keskeinen motiivi joidenkin vanhempien sähköpostin käytön opettelulle. Kansalaisverkon paikallisuus on myös selkeä etu, toisten käyttäjien tunteminen tekee verkon läheisemmäksi myös itselle. Opiskelijoille on merkitystä esimerkiksi sillä, että oman koulun informaatio löytyy kansalaisverkosta.

Yleinen kehitys ja tietotekniikkaan liitetty usko ”tulevaisuuden tekijänä” edistää ihmisten halukkuutta opetella käyttämään kansalaisverkkoa.

Käytettävän ohjelman monipuoliset toiminnot tukevat käyttöä. Toivottuja toimintoja olivat esimerkiksi laskujenmaksu ja kaupankäynti kirpputori –viestialueella. Myös viihdekäyttö ja ajanviete mainittiin.

## **5.2. Käyttöä vähentävät tekijät**

Motivaation puute on merkittävä este kansalaisverkon käytölle. Henkilöllä ei ole kiinnostusta perehtyä tietotekniikkaan, hän ei tunne hyötyvän kansalaisverkon käytöstä tai ei tunne tarvitsevänsä tietokonetta. On varsin tavallista, ettei ihmisillä ole tarvetta ottaa kantaa asioihin, varsinkaan julkisesti. Negatiivinen suhtautuminen tietotekniikkaan voi olla este käytölle.



”En ole päässyt sinuiksi sen vehkeen kanssa. En hyväksy koko sitä s-nan vehjettä, se taannuttaa ihmistä. Erkaannuttaa ihmisen ihmisestä, oman pään käyttö unohtuu.”

Kansalaisverkon käyttö liittyy ihmisen henkilöhistoriaan ja elämäntilanteeseen. Käyttö on selvästi harvinaisempaa vanhojen kuin nuorten ihmisten keskuudessa. Kaikilla ihmisillä ei ole mahdollisuutta käyttää verkkoa terveydellisistä syistä. Kiireiset ihmiset puolestaan valittivat, ettei heillä ole aikaa käyttää kansalaisverkkoa. Työikäisistä ne, jotka eivät ole mukana työelämässä, jäävät helposti myös kansalaisverkon ulkopuolelle. Voi olla, että henkilö ei ole esimerkiksi käyttänyt tietokoneita aiemmin tai saanut koulutusta sen käyttöön. Jos tietokoneita ei koeta omaksi ja itselle läheiseksi asiaksi, ei esimerkiksi koneen hankkimiseen ole mitään syytä. Eräs maanviljelijä perusteli, miksi ei ole hankkinut tietokonetta näin:

”Empä tajua ostoo, jos eivät Brysselistä pakota, että maanviljelijällä pittää olla.”

Laite- ja toimintaympäristö saattavat asettaa rajoitteita käytölle. Ruuhkan takia verkkoon ei aina pääse, yhteys kotoa saattaa olla hidas ja katkeilla kesken kaiken. Ihmisillä on myös käytössä muita sähköpostijärjestelmiä. Mikäli nämä järjestelmät tuntuvat paremmilta kuin kansalaisverkko, käytetään niitä. Matkapuhelinten yleistyttyä osassa kotitalouksista ei enää ole valmista lankaliittymää, vaan internet-yhteyttä varten pitäisi hankkia erikseen liittymä. Myös käytöstä aiheutuvat kustannukset rajoittavat kotikäyttöä.

Lähiympäristö vaikuttaa yksittäisen henkilön suhteeseen tietotekniikkaan. Jos kukaan muu kotitaloudessa ei käytä tai perheen sisällä on vastustusta tietotekniikan tai internet-yhteyden hankkimista vastaan, voi tämä vaikuttaa käyttöön. Jos kioskipiste on kaukana, voi tämä olla este kansalaisverkon käytölle, esimerkiksi haja-asutusalueelta kulkeminen kuntakeskukseen voi olla ongelmallista. Kotona ei välttämättä ole riittävästi tai sopivaa tilaa tietokoneelle, tämä voi olla ongelma esimerkiksi perheessä, jossa on pieniä lapsia. Tietokone vaatisi erillisen huoneen, jonne perheen pienimmät eivät pääsisi.

Alueen muu negatiivinen kehitys saattaa passivoida ihmisiä. Kun palvelut vähenevät, teiden kunnossapito tuottaa ongelmia, maaseutu tyhjenee ja päätökset tehdään

muualla, asukkaat voivat kokea omien vaikutusmahdollisuuksien pienenevän. Tässä negatiivisessa kehityksessä muut asiat saattavat näyttäytyä tärkeämpänä, kuten eräs haastateltava totesi:

”Pitäisi huolehtia kulkuteistä eikä tietoliikenteestä. Ruoka ei tule tänne internetillä, itse se pitää hakea. Ensin pitäisi saada tiet kuntoon.”

## **6. Haastateltujen mielipiteet kansalaisverkosta**

Mielipiteet kansalaisverkosta olivat pääasiassa positiivisia. Valtaosa haastatelluista piti verkkoa hyvänä asiana, hyödyllisenä ja mielenkiintoisena. Projektin avulla kynnys opetella tietotekniikkaa on madaltunut. Asiat tuodaan kaikkien lähelle ja käyttömahdollisuus on tarjottu kaikille. Kioskipisteitä on monessa paikassa, joista ihmiset pääsevät käyttämään verkkoa. Verkkoa pidetään yhteydenpito- ja tiedottamisvälineenä, johon jokaisella on mahdollisuus laittaa tietoja. Verkosta näkee ajankohtaiset asiat ja se mahdollistaa sähköpostin lähettämisen. Vastaajat kokivat, että nykyaikana ja tulevaisuudessa on hyvä asia, että on perehtynyt tämän alan asioihin. Projektin yksi arvo on myös se, että vastaavia kokeiluja on edelleen vähän. Paikallisen verkon etuna mainittiin se, että saattaa jopa tuntea sen, joka kirjoittaa mielipiteitään. Yrityksille tiedottaminen verkon avulla voi olla näppärää. Kouluasioissa ei tarvitse katsoa ilmoitustauluja, kun kaikki löytyy verkosta.

Noin kolmasosalla tutkimukseen osallistuneista ei ollut omaa mielipidettä kansalaisverkosta.

Kritiikki kohdistui kansalaisverkon sisältöön, käyttäjistä erikoisesti aktiivisimmat kohdistivat toiveita verkon sisällön kehittämiseen. Verkon katsotaan vielä hakevan muotoaan, esimerkiksi mielipidesivujen kirjoituksista toivottiin, että omaa tekstiä jäseneltäisiin paremmin. ”Jorinalle” ei anneta paljon arvoa. Keskustelualueilla voisi olla omat teemanvetäjät, joiden avulla keskustelu voisi ehkä olla järkevämpää. Keskustelupalstaa eräs haastatelluista säännöllisistä käyttäjistä kuvasi tylsäksi ja pettymykseksi, jossa ruoditaan toisia ja keskustelu on hyvinkin henkilökohtaista sen sijaan, että keskityttäisiin itse asiaan. Lisäksi toivottiin, että verkko tulisi enemmän hyötykäyttöön ja nykyisistä mahdollisuuksista otettaisiin enemmän irti.

Pelkkä kansalaisverkossa tiedottaminen ei riitä, vaan lisäksi tarvitaan myös muita viestintävälineitä. Osa haastatelluista pohti kansalaisverkon lopullista hyötyä. Esimerkiksi moni verkon ulkopuolella oleva koki, ettei kansalaisverkosta ole itselle mitään hyötyä.

## 7. Yhteenvetoa ja pohdintaa

Verkon käyttäjät koostuvat lähes täysin 10-60-vuotiaista. Oppiva Ylä-Karjala –projekti on onnistunut saavuttamaan erityisesti 10-19-vuotiaat. Kansalaisverkko ei tavoita kaikkia ikäryhmiä samalla tavalla, käyttäjien osuus pienenee vanhempiin ikäluokkiin siirryttäessä. Suurin verkon ulkopuolelle jäänyt ryhmä on eläkeläiset, joille on ominaista ongelmien kasautuminen viestintävalmiuksissa: heillä ei ole pääsyä, osaamista eikä motivaatiota. Verkon ulkopuolelle jääneistä voidaan myös todeta, että kaikki eivät yksinkertaisesti tarvitse tai halua käyttää tällaista yhteydenpidon muotoa.

Kansalaisverkon käyttäjien valmiudet viestiä (pääsy, osaaminen ja motivaatio) ovat selvästi paremmat kuin niillä, jotka eivät ole koskaan käyttäneet kansalaisverkkoa. Käyttäjät ovat myös yhteiskunnallisesti selvästi aktiivisempia. Naisten ja miesten välillä erot eivät ole kovinkaan jyrkkiä, naisilla on kuitenkin keskimäärin hieman paremmat viestintävalmiudet kuin miehillä.

Vuokon ja Nurmeksen keskustan välillä ei ole merkittäviä eroja tietokoneen tai verkkoyhteyden omaavien kotitalouksien osuuksissa. Sen sijaan kansalaisverkon käytössä ero on selvä Nurmeksen eduksi.

Kansalaisverkon käyttäjien ja verkon ulkopuolelle jääneiden raja on hyvin hämärä. Osalla kansalaisverkkoa käyttäneistä sidos verkkoon on hyvin heikko, ts. he ovat käytön suhteen *harmaalla vyöhykkeellä*. Aineistossa oli joitakin henkilöitä, jotka olivat esimerkiksi käyneet kerran kansalaisverkko-koulutuksessa ja näin rekisteröityneet käyttäjiksi, mutta eivät sen jälkeen olleet käyttäneet verkkoa. Kansalaisverkkoa käyttäneistä haastatelluista noin joka neljäs voidaan luokitella pudonneeksi käyttäjäksi. Heikkoa sidosta kuvaa myös se, että verkkoa käyttäneistä haastatelluista

noin joka kymmenes ilmoitti, ettei ollut lähettänyt sähköpostia tai omannut omaa sähköpostiosoitetta.

Projektin kannalta on aiheellista kysyä, miten nämä käytön suhteen harmaalla vyöhykkeellä olevat saataisiin käyttämään kansalaisverkkoa pysyvämmiin? Näyttää siltä, että kerran koulutuksessa käyminen ja samalla käyttäjäksi rekisteröityminen ei riitä, vaan tarvitaan vahvempaa kiinnittämistä kansalaisverkkoon. Esimerkiksi uusien käyttäjien koulutuksessa voitaisiin entistä vahvemmin varmistaa, että käyttöä kokeileva saataisiin mukaan myös uudestaan. Näin varsin suurta pudonneitten osuutta voitaisiin ehkä pienentää.

Potentiaalisten käyttäjäryhmien saaminen vakinaisiksi käyttäjiksi vaatii varsin erilaisia toimenpiteitä. Osaamisen vahvistamiseksi eläkeläiset tarvitsevat omia koulutusryhmiä, tähän haasteeseen projekti on vastannut perustamalla erityisiä seniorikoulutustilaisuuksia iäkkäämmille ihmisille. Lisäksi projekti on perustanut joitakin kioskipisteitä, jotka ovat suunnattu pelkästään eläkeläisiä varten. Eläkeläisten rekisteröitymistä käyttäjiksi voisi edelleen auttaa se, jos heillä olisi myös oma vertaiskouluttaja eli opettajana toimisi itsekin eläkkeellä oleva vasta kansalaisverkon käytön opetellut henkilö. Kun monille eläkeläisille tärkeätä on yhteydenpito lapsiin ja lapsenlapsiin, myös tätä motivaatiota voitaisiin ehkä jotenkin hyödyntää.

Ala-asteen nuorimmilla esteenä on ennen kaikkea tarvittavien taitojen puute. Projekti on varsin järjestelmällisesti käynyt läpi ala-asteen vanhimmat ikäluokat. Projektin päätyttyä tulevaisuudessa on tärkeää, että myös uudet ikäluokat koulutetaan kansalaisverkon käyttäjiksi.

Kiinnostuneiden työkäisten tavoittaminen omana ryhmänään voi olla hieman vaikeaa. Tutkimusaineiston perusteella näyttää siltä, että esimerkiksi lasten kasvaminen riittävän isoksi motivoi tietokoneen hankintaan kotiin ja myös vanhempien tietokoneen käyttöön. Voisiko projekti jotenkin hyödyntää tätä tietoa ja lähestyä näiden ihmisten arkipäivään ja elämäntilanteeseen sopivalla tavalla?

Muualle suuntautuneiden ryhmän kohdalla kansalaisverkko on ikään kuin kilpailevassa asemassa muihin sähköpostijärjestelmiin tai kiinnostuksen kohteisiin

nähdén. Kun kansalaisverkkoa kokeillaan kaupunkimaisissa ympäristöissä, voi olettaa tähän ryhmään kuuluvien määrän kasvavan. Tämä voi tehdä paikallisen kansalaisverkon kehittämisen esimerkiksi suurten kaupunkien lähiöissä vaikeaksi. Keskeisin haaste tämän ryhmän saamiseksi kansalaisverkkoon on verkon mielenkiintoisen sisällön kehittäminen.

## **Lähteet**

Henneken, Markku (2001). Verkossa – ollako vai eikö olla? Teoksessa: Uotinen, Johanna, Sari Tuuva, Marja Vehviläinen & Seppo Knuutila (toim.). Verkkojen kokijat paikallista tietoyhteiskuntaa tekemässä. Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura, Gummerus, Saarijärvi.

Köppä, Anna (1998). Tietoyhteiskunta tulee – ollaanko maaseudulla valmiita? Maaseudun uusi aika, maaseutututkimuksen ja –politiikan aikakauslehti 1 /98, 49-56.

Oksa, Jukka & Jarno Turunen (2000). Paikallinen kansalaisverkko – Oppivan Ylä-Karjalan arviointitutkimus. Joensuun yliopisto, Karjalan tutkimuslaitoksen monisteita N:o 5/2000, Joensuu.

Viherä, Marja-Liisa (1999). Ihminen tietoyhteiskunnassa – kansalaisten viestintävalmiudet kansalaisyhteiskunnan mahdollistajana. Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja, sarja A-1:1999, Turku.