

## **eTampere - tavoitteena tietoyhteiskunnan mallikaupunki. Selvitykset, vertailut ja kuntalaisten arviot.**

Selvitys. Tutkija Maria Kristiina Virtanen. Tietoyhteiskuntainstituutti, Tampereen yliopisto  
31.12.2002.

### TIETOA SELVITYKSESTÄ

Tutkija M. Virtasen osana eTampere-ohjelman laadullista arviointia laatima selvitys "eTampere - tavoitteena tietoyhteiskunnan mallikaupunki" perustuu olemassa oleviin eTampereen koskeviin selvityksiin ja vertailuihin sekä kuntalaisten haastatteluista saatuun laadulliseen aineistoon.

Selvitysraportin tarkoituksena on koota yhteen selvityksiä ja vertailuja, joissa on käsitelty eTampere-hanketta, ja esittää tästä aineistosta tiivistetyssä muodossa tärkeimpiä tuloksia, joiden avulla eTampere-ohjelmaa voidaan arvioida. Kuntalaisten äänen kuulemiseksi raporttia varten haastateltiin 22 tamperelaista. He edustivat eri ammattiryhmiä ja olivat 25-55 -vuotiaita. Heidän tarinoitaan tietoyhteiskuntaan siirtymisestä ja siinä elämisestä koottiin yhteen, jotta saataisiin tietoa siitä, miten tyypilliset tamperelaiset elävät tietoyhteiskunnassa ja suhtautuvat sen mukanaan tuomiin ilmiöihin. Haastatteluissa kysyttiin myös tamperelaisten näkemyksiä oman kaupunkinsa verkkopalveluista ja eTampere-ohjelmasta.

### SELVITYKSEN TULOKSIA

#### **Tamperelaiset tietoyhteiskunnassa**

Haastattelututkimusten perusteella tamperelaisten Internetin käyttö on yleisesti lisääntynyt. Tamperelaiset kokevat Internetistä olevan monenlaista hyötyä jokapäiväisessä elämässä, työtehtävissä ja vapaa-aikana. Monelle tamperelaiselle Internetistä on tullut luonteva, jopa olennainen osa arkea.

Infocity 2002 -tutkimuksen mukaan Tamperelaisista 73 prosentilla on nykyään käytössään Internet-yhteys. 65 prosenttia kaikista suomalaisista käyttää Internetiä. Koko Suomeen verrattuna Tampereen tulos on maamme kärkeä.

Haastatteluista 64 prosenttia tuntee kuuluvansa tietoyhteiskuntaan. Osa tamperelaisista suhtautuu kuitenkin edelleen epäilevästi joihinkin Internetin mukanaan tuomiin mahdollisuuksiin tai ei ole niistä tai teknologiasta yleensäkin kovin kiinnostunut.

Tamperelaisia voidaan kuitenkin pitää melko hyvin valveutuneina tietoyhteiskunnan jäseninä ja valmiina hyödyntämään sähköisen hallinnon (*eGovernment*) mukanaan tuomia uusia mahdollisuuksia. Tätä osoittavat sekä monet erilaisista vertailuista saadut tulokset että haastattelujen tulokset.

## **eTampere -ohjelman tuntemus ja näkyminen tamperelaisten elämässä**

Lähes kaikki selvitystä varten haastatellut olivat kuulleet eTampere-ohjelmasta. Kolme neljästä vastaajasta toivoi eTampereen kuitenkin lisäävän jatkossa omaa toimintaansa koskevaa tiedotusta, jotta kaikki ihmiset tietäisivät entistä paremmin ja monipuolisemmin, mistä ohjelmassa on kyse.

(Infocity-tutkimuksen mukaan vuonna 2001 tamperelaisista yhteensä jopa 78 prosenttia katsoi tuntevansa eTampere-ohjelman huonosti tai melko huonosti ja vain 64 prosenttia tamperelaisista oli kuullut eTampere-ohjelmasta.)

Kun haastatelluilta kysyttiin, mitä eTampere on tähän mennessä tuonut heidän elämäänsä, noin 42 prosenttia osasi mainita ainakin yhden eTampereeseen liittyvän asian. Näkyvimpiä eTampereen tuomia asioita tamperelaisten elämään ovat mm.: 1) ilmaiset Internet-päätteet, 2) Netti-Nysse, 3) TV Tampereen eTampere-ohjelmat, 4) yhteistyö yritysten kanssa, 5) eTampere-juoksu ja se, että 6) eTampere on toiminnallaan madaltanut kynnystä osallistua kansalaiskeskusteluun ja antaa palautetta virkamiehille.

Yli puolet haastatelluista oli käyttänyt Tampereella kaikille tarkoitettuja ilmaisia Internet-päätteitä ja oli niihin tyytyväinen. Ilmaisia Internet-päätteitä toivottiin kuitenkin lisää ympäri kaupungin keskustaa. Myös niiden sijainnista toivottiin lisää tiedotusta.

## **Miten Tampere ja eTampere-ohjelma sijoittuvat tamperelaisten omasta mielestä tietoyhteiskuntakehityksessä verrattuna muihin suomalaisiin ja ulkomaisiin kaupunkeihin?**

Haastatteluissa Oulun arveltiin olevan maan johtava kaupunki tietoyhteiskuntakehityksessä, koska Oulun seudun kehittymisestä oli viime aikoina tiedotusvälineissä puhuttu enemmän ja myönteisemmin kuin muista Suomen kaupungeista. Tampereen kaltaisen suuren hallinto-organisaation koon arveltiin haittaavan ja hidastavan kehitystä jo pelkästään tiedon suuren määrän vuoksi. eTampereen arveltiin kuitenkin pääsevän vielä hyvin pitkälle sinnikkyuden, innokkuuden ja määrätietoisuuden ansiosta, huolimatta siitä, että kaikki hyödyt eivät olekaan aivan heti näkyviä.

Suurin osa haastatelluista arveli Tampereen ja Suomen sijoittuvan kansainvälisessä mittakaavassa melko hyvin, jopa kärkisijoille Nokian ja muun huipputeknologisen ja tietoon liittyvän osaamisen vuoksi.

## **Mitä eTampere-ohjelmalta odotetaan ja toivotaan?**

Lähes kaikki haastatellut odottavat tai toivovat eTampere-ohjelman parantavan tiedonsaantia sekä samalla lisäävän omaa toimintaansa koskevaa tiedotusta. Seuraavaksi eniten eTampereen odotetaan helpottavan ihmisten asiointia, parantavan kuntalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia, kehittävän verkkopalveluja ja vähentävän byrokratiaa. eTampereelta toivotaan myös uusia työmahdollisuuksia erityisesti nuorille, etulyöntiasemaa markkinoilla pirkanmaalaiselle yritys-elämälle, kiinteitä ja ilmaisia/edullisia Internet-yhteyksiä kaikille asukkaille, uutta sähköisen hallinnon tutkimustietoa ja vastinetta verorahoille. Myös opastusta Internetin käytössä ja tiedonhaussa kaivataan edelleen.

Hyvänä haasteena ohjelmalle on erään haastatellun kommentti: *"Toivon eTampere-ohjelman tekevän meistä kaikista ihmisistä parempia, aktiivisempia ja positiivisesti tulevaisuuteen suuntautuvia tamperelaisia."* Toinen haastateltava esittää tähän ratkaisuksi: *"Jos haluatte ihan tosissanne tietoyhteiskuntakehityksen kärkeen, mahdollistakaa nettiyhteys halvalla tai mieluiten ilmaiseksi joka kotiin, niin ryhdymme mielellämme kunnan e-tamperelaisiksi."*

## **Tamperetta ja eTampere-ohjelmaa koskevat selvitykset ja vertailut**

Tamperetta ja eTampere-ohjelmaa koskevista selvityksistä ja vertailuista käy ilmi, että Tampereen alueella on paljon tietoyhteiskunnan kehityksen kannalta olennaisia potentiaalia ja näkyvää menestystä on jo saavutettu tietyillä osa-alueilla.

### *Kansalliset vertailut*

Suomen kuntien verkkosivustojen laadullisen vertailun 2001 mukaan Tampereen ympäristö oli yksi niistä alueista, joille keskimääräistä parempi palvelevuus oli keskittynyt. Tampereen kaupungin verkkosivut sijoittuivat palvelevuus-tilastossa viidenneksi. Vain Helsinki, Turku, Vaasa ja Espoo ylsivät palvelevuudessa Tamperetta parempiin tuloksiin. Osallistavuus-vertailussa Tampere sijoittui yhdessä Oulun ja Turun kanssa jaetulle ensimmäiselle sijalle ja ohitti mm. Helsingin ja Espoon.

Myös joukkotiedotusvälineiden raporteissa, vertailuissa ja testeissä Tampere on sijoittunut varsin korkealle.

### *Kansainväliset vertailut*

Tampere on päässyt hyvin esille malliesimerkkinä myös kansainvälisessä mittakaavassa (mm. Euricurin ja KEeLAN:in tutkimusprojekteissa ja maailmanlaajuisessa *Local e-government now 2002* -tutkimuksessa). Saatu palaute on ollut pääosin erittäin myönteistä ja kannustavaa.

eTampere-ohjelmaa on luonnehdittu Suomen suurimmaksi paikalliseksi tietoyhteiskuntaprojektiksi, jopa kansallista visiota haastavammaksi. Vaikka eTampere-ohjelma on vasta alkuvaiheessa, se on tutkimusten mukaan ehtinyt jo edistyä hyvin ja on saavuttanut johtoaseman Suomessa.

Kansainvälisten vertailujen mukaan Tampere on tunnettu kaikkialla Euroopassa rohkeista ja menestyksekkäistä hankkeistaan. Tampere on monissa asioissa ollut yksi Euroopan ja jopa maailman johtavia kaupunkeja. eTampere tarjoaa myös laajan ja ehkä ensimmäisen paikallisen sovelluksen eEuroopalle (*eEurope*).

Hyvä maine sähköisen hallinnon kehittämisessä on tuonut myönteistä julkisuutta ja edistänyt muitakin toimintoja. Tieto- ja viestintäteknologian hyödyntäminen on edesauttanut tutkimusta ja liiketoimintaa, millä on ollut myönteinen vaikutus kaupungin kehitykseen.

eTampereen vahvuuksia ovat mm. a) vuosittaiset palvelunkäyttäjäkyselyt ja uusien ideoiden etsintä, b) ilmaiset päätteet, c) Netti-Nyssen, d) tehokas tiedon jakaminen, e) vuorovaikutteisuuden ja osallistumismahdollisuuksien lisääminen ja f) periaate, jonka mukaan aloitetaan ensin pienessä mittakaavassa, arvioidaan edistystä ja tehdään rehellisiä päätöksiä projektin toteutuskelpoisuudesta tulevaisuudessa.

Myös Tampereen www-sivustoa on pidetty hyvänä ja interaktiivisena kansainvälisissä vertailuissa. Yhtenä vahvuutena nähdään myös se, että kaupunki painottaa kuntalaisten roolia sähköisten palvelujen kehittämisessä.

Kaikkea potentiaalia ei kuitenkaan ole vielä toistaiseksi osattu hyödyntää Tampereella, kuten esim. van der Meerin eTampere-arviointi ja Tampereen yliopiston hallintotieteiden opetus- ja tutkimustarvetta kartoittanut eGovernment-tutkimus osoittavat.

Van der Meerin (2002) mukaan: 1) Tutkimuksen, sivistyksen ja koulutuksen tietopohjan kehittämisessä ja osaamisperustan vahvistamisessa on Tampereella ja Pirkanmaalla onnistuttu menestyksellisesti. *eEducation* ja *eLearning* ovat kuitenkin toistaiseksi saaneet osakseen liian vähän huomiota. 2) Uuden liiketoiminnan synnyttämisessä ja soveltamisessa on edistytty paljon. Infrastruktuurin ja julkisten palvelujen kehittäminen pitäisi kuitenkin jatkossa kytkeä tiiviimmin liiketoiminnan kehittämisstrategiaan. 3) Tampere on jo varhain sijoittunut erinomaisesti julkisten verkkopalvelujen tuotannossa. Tampereen pitää silti jatkossa panostaa enemmän sähköisten julkisten palvelujen tuotantoon pysyäkseen maailman ja Euroopan parhaiden joukossa. Julkiset palvelut tarvitsevat siksi oman profiloituneen toimintalinjauksensa ja selkeän vision.

eGovernment ja eDemokratia eivät ole kehittyneet Suomessa siinä määrin kuin yleiset edellytykset olisivat mahdollistaneet, koska alan tutkimuksen edistämiseen ei ole kiinnitetty riittävästi huomiota. Jotta kärkimaiden kehityksestä ei jäätäisi jälkeen, alan tutkimusta tulee vahvistaa määrätietoisesti. Tampere hallintotieteellisen tutkimuksen keskuksena ja eGovernment-alan osaamisen keskittymänä tarjoaisikin hyvät puitteet alan tutkimuksen ja opetuksen kehittämistyölle.

Vaikka suomalaisen julkishallinnon piirissä Tampere on jo verkkopalvelujen kärkeä, mm. interaktiiviset palvelut ja transaktiot sekä eDemokratia etsivät edelleen omaa kehityspolkuaan eteenpäin. Edellytykset niiden jatkokehitykselle on kuitenkin otettu huomioon Tampereen kaupungin suunnittelemissa strategioissa ja ratkaisutavoissa.

### **Tamperelaisten tyytyväisyys ja olemassa olevat verkkopalvelut**

Myös kuntalaisten antaman palautteen perusteella joissakin asioissa on vielä kehittämisen varaa, vaikka kuntalaiset ovatkin yleisesti ottaen varsin tyytyväisiä Tampereen kaupungin verkkopalveluihin ja niihin eTampereen aikaansaamiin tuloksiin, jotka he osasivat yhdistää eTampereeseen.

Haastatelluista joka toinen kokee olevansa tyytyväinen olemassa oleviin Tampereen kaupungin verkkopalveluihin ja haluaisi mielellään lisää verkkopalveluja. Joka viides on olemassa oleviin verkkopalveluihin melko tyytyväinen. Suhtautuminen verkkopalveluihin on pääosin myönteistä. Myös Tampereen kaupungin järjestämien www-käyttäjäkyselyjen (1997-2002) mukaan Tampereen Internet-sivujen käyttäjät ovat varsin tyytyväisiä sivuihin.

### **Tutkimuksen ja tiedon merkitys Tampereen tietoyhteiskuntakehitykselle**

Kuntalaisten palaute ja tuore, monipuolinen tutkimustieto ovat tärkeitä tulevankin menestyksen kannalta. Jotta saataisiin lisää monipuolisempaa tietoa ja jotta voitaisiin tunnistaa myös uusia vahvuuksia ja mahdollisuuksia, tutkimukseen tulisi panostaa enemmän. Vertailevaa tutkimusta tulisi lisätä muiden suomalaisten kaupunkien ja

samankokoisten ulkomaisten kaupunkien välillä, jotta voitaisiin tehokkaammin vaihtaa sähköisen hallinnon ja tietoyhteiskuntakehityksen poluilla saatuja kokemuksia ja oppia muidenkin keksimistä ideoista, käyttökelpoisista toteutusmalleista ja hyvistä käytännöistä.

Tampereella on hyvät mahdollisuudet nousta tietoyhteiskuntakehityksen kansainväliseen kärkeen. Tähän tarvitaan kuitenkin paljon lisää relevanttia tietoa ja osaamista sekä jatkuvaa kehitys- ja oppimisvalppautta.