

VAASAN YLIOPISTO

JOHTAMISEN YKSIKKÖ

Katrina Kuusela

ASIAKASRAATI OSALLISTUMISEN KEINONA

Sosiaali- ja terveys-
hallintotieteen
pro gradu -tutkielma

VAASA 2018

SISÄLLYS

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO	3
TIIVISTELMÄ	4
1 JOHDANTO	7
1.1 Tutkimuksen tausta ja konteksti	7
1.2 Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset	8
1.3 Tutkimusprosessi ja tutkimuksen rajaukset	9
2 DELIBERATIIVINEN DEMOKRATIA OSALLISTUMISEN VAHVISTAJANA	11
2.1 Deliberatiivisen demokratian taustaa	11
2.2 Osallistuminen deliberatiivisen demokratian kautta	15
2.3 Deliberatiivisen demokratian piirteitä	16
2.4 Raadit osallistumisen keinoina	20
3 OSALLISTUMISEN TAVOITTEET JA MOTIVIIT	25
3.1 Osallistumisen lähtökohtia	25
3.2 Motiivit ja motivaatio	31
3.3 Minäpystyvyys (self-efficacy) motivaation selittäjänä	33
3.4 Brian Littlen teoria henkilökohtaisista projekteista	34
4 MENETELMÄT JA AINEISTOT	37
4.1 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat	37
4.2 Tutkimuskohteen kuvaus	38
4.3 Tutkimusaineiston ja aineistonkeruun kuvaus	38
4.4 Aineiston analyysin toteutus	42
5 TUTKIMUSTULOKSET	47
5.1 Intressien muodostuminen	47
5.1.1 Kiinnostus aiheeseen	48
5.1.2 Sosiaalinen kanssakäyminen	49
5.1.3 Prosessin eteneminen	50
5.2 Motivaation syntyyn vaikuttavat tekijät	52
5.2.1 Tarve toiminnan kehittämiseen	52
5.2.2 Altruistinen filosofia	54
5.3 Deliberatiivisen demokratian ulottuvuudet	56

5.3.1 Keskusteluun osallistuminen	56
5.3.2 Toimiva organisoituminen	58
5.4 Yhteenveto empiirisistä tuloksista	60
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	62
6.1 Tutkimustulosten tarkastelu ja pohdinta	62
6.2 Tutkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin arviointi	66
6.3 Jatkotutkimusehdotukset	68
LÄHDELUETTELO	70
LIITTEET	77
LIITE 1. Teemahaastattelujen runko.	77
LIITE 2. Teemahaastatteluiden osallistujalista ja haastatteluajankohdat.	78

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Vapaaehtoismotivaation timanttimalli.

Kuvio 2. Aineistolähtöisen sisällön analyysin eteneminen.

Kuvio 3. Aineiston redusointi ja abstrahointi.

Kuvio 4. Intressien muodostumiseen vaikuttavat tekijät.

Kuvio 5. Motivaatioon syntyyn vaikuttavat tekijät.

Kuvio 6. Deliberatiivisen demokratian ulottuvuudet.

Kuvio 7. Yhteenveto asiakasraatitoiminnasta osallistumisen keinona.

Kuvio 8. Osallistumiseen vaikuttavia tekijöitä.

Taulukko 1. Keskusteleavan demokratian mahdollisuudet ja haasteet.

Taulukko 2. Haastateltavien taustatiedot.

VAASAN YLIOPISTO

Johtamisen yksikkö

Tekijä:	Katrina Kuusela
Pro gradu -tutkielma:	Asiakasraati osallistumisen keinona
Tutkinto:	Hallintotieteiden maisteri
Oppiaine:	Sosiaali- ja terveyshallintotiede
Työn ohjaaja:	Pirkko Vartiainen
Valmistumisvuosi:	2018

Sivumäärä: 73

TIIVISTELMÄ

Tämä tutkimus tarkastelee kansalaisraatia deliberatiivisen demokratian toimintamallina ja vaikuttamiskeinona. Varhaisemmissa tutkimuksissa on havaittu, että kansalaisraatitoiminnalla on onnistuttu saamaan hankaliinkin yhteiskunnallisiin kysymyksiin ratkaisuja. Kansalaisraadin toimintamallia on kokeiltu myös Suomessa useammassa yhteydessä, ja tulokset ja kokemukset ovat olleet lupaavia.

Osallistumisen näkökulma on kuitenkin jäänyt aiemmassa tutkimuksessa melko vähälle. Tämä tutkimus pyrkii täyttämään tutkimustiedossa olevia aukkoja tarkastelemalla asiakasraatitoimintaa osallistumisen keinona. Tutkimustehtävänä on selvittää, minkälaiset tekijät vaikuttavat kansalaisten osallistumiseen. Tutkimus kysyy ensinnäkin, miten yksilöiden intressit ja motiivit vaikuttavat osallistumiseen. Toiseksi, tutkimus kysyy, miten deliberatiivinen demokratia näyttäytyy tutkimuskohteeksi valitun asiakasraadin toiminnassa.

Tapauksena tutkimuksessa on Tampereen kaupungin terveysaseman asiakasraati, joka noudattaa kansalaisraadin toimintaperiaatteita. Raati oli koottu satunnaisotannalla tietyn päivän asiakkaista. Kohde on tutkimuksen kannalta relevantti, sillä Tampereen kaupungin strategian tavoitteena on lisätä asukkaiden osallistumista palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen.

Tutkimuksen metodologisena lähestymistapana on aineistolähtöinen laadullinen tutkimus. Tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastatteluin, joita tehtiin kahdeksan terveysaseman asiakasraadin jäsenten kanssa. Aineiston analysoinnissa käytettiin sisällönanalyysia. Tutkimustulosten tarkastelussa keskitytään kolmeen aineistosta nousevaan teemaan: intressien muodostuminen, motivaation syntyyn vaikuttavat tekijät sekä deliberatiivisen demokratian ulottuvuudet. Tarkastelen näitä teemoja osallistumisen näkökulmasta analysoiden niitä muun muassa deliberatiivisen kriteeristön ulottuvuuksien kautta.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta ihmisten olevan kiinnostuneita osallistumisesta ja vaikuttamisesta. He kokevat toimintansa yhteiskunnallisesti hyödylliseksi. Tuloksissa deliberatiivinen keskustelu ja sen tuomat mahdollisuudet koetaan tärkeäksi. Tutkimuksessa asiakasraati koettiin paremmaksi osallistumisen keinoksi kuin perinteiset osallistumistavat. Vastaajien mielestä raatitoiminnassa oma näkökulma tulee kuulluksi, ja se mahdollistaa omien näkökantojen punnitsemisen ja tarkastelun. Asiakasraatitoiminnassa saadun tiedon lisääntymisen myötä myös ymmärrys asioista paranee. Deliberatiivinen demokratia ja raatitoiminta sen muotona tarjoavat monia mahdollisuuksia tulevaisuudessa perinteisten yhteiskunnallisten osallistumuotojen rinnalle.

AVAINSANAT: kansalaisraati, deliberatiivinen demokratia, osallistuminen, motivaatio

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta ja konteksti

Pohjoismainen hyvinvointiyhteiskunta on keskellä suuria muutoksia. Tämä toimintaympäristön muutos edellyttää organisaatioilta toimintatapojen uudelleenjärjestelyä. Tässä turbulenttisessa ympäristössä on huomioitava, että demokraattisen yhteiskunnan kehittymisen kannalta aktiivinen kansalaistoiminta on tärkeää. Demokratiassa on kyse ihmisten tasa-arvosta ja vaikuttamismahdollisuuksista, ja kansalaistaitoja voidaan kehittää demokraattisen osallistumisen kautta. Aktiivinen kansalaistoiminta on tärkeää yhteiskunnan myönteisen kehittymisen kannalta.

Myös kuntatason päätöksenteossa tarvitaan enenevästi kuntalaisten osallistumista. Teoreettinen näkökulma, jossa kansalaisten vaikutus- ja osallistumismahdollisuuksia pyritään lisäämään, on deliberatiivinen demokratia. Deliberatiivisen demokratian teorioissa kuvataan, kuinka demokraattiset järjestelmät vaikuttavat ihmisten käyttäytymiseen ja vaikuttamismahdollisuuksiin (Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008: 200–202). Deliberaatioon pohjaava osallistumisprosessi perustuu demokratiateoriaan, joka eroaa muista demokratiateorioista erityisesti kahden kriteerin kautta. Ensiksi deliberatiivisen keskustelun ja toiseksi preferenssien muuttumisen kautta (Herne & Setälä 2005: 262–263). Deliberatiivisessa keskustelussa osallistujille annetaan monipuolista ja relevanttia tietoa. Osallistujajoukon edustavuus on myös keskeistä. Osallistujien tulisi edustaa mahdollisimman kattavasti eri kantoja käsiteltävänä olevaan asiaan (Järvinen, Lindell & Raisio 2011: 39–40).

Deliberatiivisen demokratian sovelluksia on käytetty maailmalla paljon, mainittakoon tässä esimerkkeinä Yhdysvallat, Tanska ja Australia (Vartiainen, Mäkinen, Ollila & Raisio, 2012: 5). Euroopassa Englannissa on kehitetty asiakkaan osallistumismalleja jo 1970-luvulta lähtien (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka, 2012: 5). Kansalaisten osallistumisen lisääminen on nostettu yhdeksi tärkeimmäksi tavoitteeksi suomalaisessa hallinnollis-poliittisessa järjestelmässä (Vartiainen, ym. 2012: 5). Suomessa kansalaisten osallistumisen lisäämistä korostetaan erilaisissa politiikka- ja kehittämiso-

jelmissä. Perinteisiä osallistumismuotoja ovat palvelujen käyttäjien valitseminen kunnan toimielimiin, erilaiset kuulemistilaisuudet ja neuvostot erilaisissa palveluyksiköissä (Kananoja ym. 2008: 196–197).

Deliberatiivisen demokratian muotona kansalaisraati tai sen periaatteita noudattava asiakasraati oikein järjestettynä ja toteutettuna mahdollistaa sen julkisen keskustelun ja kuulluksi tulemisen ihmisten kesken. Tällaisia deliberatiivisen demokratian periaatteiden mukaista toimintaa on toteutettu myös Suomessa. Raatitoimintaa ja siihen liittyviä prosesseja on esimerkiksi analysoitu erinäisten hankkeiden muodossa. Näitä erittelen tarkemmin myöhemmin tässä työssä. Deliberatiivisen demokratian teoria korostaa erityisesti keskustelevan demokratian ideaalin, joka tarkoittaa sitä että kansalaisilla on ollut mahdollista osallistua julkiseen keskusteluun ennen päätöksentekoa (Vartiainen, ym. 2012: 6):

Vähemmälle huomiolle aikaisemmassa tutkimuksessa on kuitenkin jäänyt osallistumisen näkökulma. Tutkimukseni aineiston hankinta on toteutettu Tampereen kaupungin terveystalouden yksikössä eikä aiempaa tutkimusta juuri Tampereen kontekstista löydy. Tampereen kaupungin strategiassa sitä vastoin edellytetään ja korostetaan kansalaisten osallistumisen merkitystä päätöksenteossa ja kehittämisessä. Aihe on siis varsin ajankohtainen, ja tällä tutkimuksella pyrin täyttämään aiemmassa tutkimuksessa olevan aukon.

1.2 Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset

Työn kohteena oleva asiakasraati on pienimuotoinen kansalaisraati, joka koostuu julkisen terveydenhuollon palveluiden käyttäjistä. Kansalaisraadissa tarkoituksena on hakea ratkaisuja monimutkaisiin yhteiskunnallisiin ongelmiin. Kansalaisraadissa täten eri intressit omaavat ihmiset hakevat yhteisen konsensuksen heille merkityksellisiin asioihin liittyen. Terveystalouden kontekstissa asiakasraati pyrkii kehittämään heille tärkeitä toimintoja ja palveluita. Tutkimuksellani on merkitystä, sillä toiminnan ja demokratian toteutumisen kannalta on tärkeä tietää, mitä ihmiset odottavat palveluilta, mikä saa heidät osallistumaan toimintaan, ja mitä he eivät koe merkitykselliseksi.

Tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja analysoida asiakkaiden näkökulmasta asiakasraadın toimintaa ja tekijöitä, jotka saavat yksilöt osallistumaan raatitoimintaan. Vastataksseen tutkimustavoitteeseen tulee tutkimuksen vastata seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten yksilöiden intressit ja motiivit vaikuttavat osallistumiseen?
2. Miten deliberatiivinen demokratia näyttäytyy asiakasraadın toiminnassa?

1.3 Tutkimusprosessi ja tutkimuksen rajaukset

Alkuvuodesta 2014 työskentelin tutkimuskohteena olevalla terveysasemalla sairaanhoitajana ja kiinnostuin aiheesta. Olin työyksikön viikkopalaverissa jossa tulevaa asiakasraatia esiteltiin ja kiinnostuin aiheesta. Otin sen jälkeen yhteyttä asiakasraadın koollekutsujiin, apulaisylilääkäriin ja projektityöntekijään. Esitin kiinnostukseni asiakasraatia kohtaan tehtävästä tutkimuksesta. Tämän jälkeen minut kutsuttiin mukaan ensimmäiseen tapaamiseen ja aloitin tutkimusprosessin osallistuvasta havainnoinnista.

Tapaamisen jälkeen keväällä 2014 olin saanut tehtyä tutkimuksen kahdeksan haastattelua ja aloitin aineiston litteroinnin. Samanaikaisesti tein myös tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen. Tutkimuksen analyysin aloitin tämän jälkeen. Vuoden 2015 ja 2018 välissä palkkatyöstäni johtuvista syistä jouduin pitkittämään tutkimusprosessia ja etenemään aiottua hitaammin. Tästä huolimatta koin tutkimuksen tekoa edistäväksi tekijäkseen, että toteutin aineiston analyysin heti litteroinnin jälkeen, jolloin koin, että prosessin venyminen ei vaikuttanut negatiivisesti aineiston analyysiin. Vuoden 2018 toukokuusta alkaen jatkoin tutkimuksen raportointia. Loppuvuodesta 2018 viimeistelin tutkimukseni ja kirjoitin viimeisen luvun valmiiksi.

Olen rajannut tutkimuksen aihealuetta teoreettisten ja tutkimuskohteen rajauksen avulla. Kuten aiemmin esitin, on tutkimuskohteeksi valittu Tampereen kaupungin julkisen terveydenhuollon asiakasraati. Teoreettisilta valinnoiltaan tutkimukseni keskittyy osallistumisen peruslähtökohtiin, kuten lainsäädännöllisiin perusteisiin sekä motivaatioteroihin, joista keskityn intresseihin, minäpystyvyyden näkökulmiin sekä Brian Littlen teoriaan henkilökohtaisista projekteista.

Päälukuja tässä tutkimuksessa on kuusi, joista ensimmäisessä luvussa olen kuvannut tutkimuksen taustan, tutkimuskohteen ja tutkimuskysymykset. Lisäksi ensimmäisessä luvussa olen määritellyt tutkimuksen rajauksen. Tutkimuksen toisessa ja kolmannessa pääluvussa esittelen teoreettisen viitekehyksen. Neljännessä pääluvussa puolestaan käyn läpi tutkimusmenetelmät ja -aineiston. Aineiston analyysi on esitelty viidennessä pääluvussa tutkimustuloksissa. Lopuksi pääluvussa kuusi esitän tutkimuksen johtopäätökset ja pohdinnan sekä jatkotutkimusehdotuksia.

2 DELIBERATIIVINEN DEMOKRATIA OSALLISTUMISEN VAHVISTA- NA

Tässä luvussa kuvaan demokratian teorioita ja niistä keskityn deliberatiiviseen demokratiaan. Kuvaan teorian kehitystä ja nykytilaa ja keskustelen teorian keskeisimmistä kriteereistä. Esittelen osallistumista deliberatiivisen demokratian ja raatitoiminnan näkökulmasta.

2.1 Deliberatiivisen demokratian taustaa

Demokratiateoreettisista suuntauksista deliberatiivisesta demokratiasta tuli 1980-luvulla tärkeä haastaja muodollisia instituutioita painottaville demokratiakäsityksille. Sen tärkeimmät ominaisuudet ovat päätöksentekoa edeltävä keskustelu ja harkinta (Setälä 2003: 131). Tämä demokratia pyrkii preferenssien muuntamiseen. Demokraattisella julkisella keskustelulla ja harkinnalla pyritään määrittelemään sellaiset kollektiiviset valinnat, joiden perusteet ovat parhaat mahdolliset ja kaikkien osallistujien hyväksyttävissä. (Setälä 2003: 131; Chambers 2003: 309.)

Deliberatiivisen teorian tärkein arvo on keskustelu ja harkinta ennen päätöksentekoa. Keskusteluissa tulisi päätyä konsensuksen kautta parhaaseen mahdolliseen ratkaisuun. Teorian lähtökohtana on pyrkimys lisätä kansalaisten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia. (Kananoja ym. 2008: 202.) Tämän demokratian teorioille on tyypillistä, ei niinkään paras lopputulos, vaan pyrkimys tasapuolisuuden- ja kohtuullisuuden ihanteeseen (Setälä 2003: 143).

Euroopassa ja muualla maailmassa deliberatiiviset prosessit lisääntyvät. Prosessien avulla halutaan saada väestöltä tietoa oikeudenmukaisten ja kestävien poliittisten päätösten tueksi (Carson 2013: 12). Deliberaatiolla tarkoitetaan prosessia, jossa yksilöt punnitsevat argumenttejaan yhteisessä keskustelussa. Sitä voidaan kuvata viidellä keskeisellä piirteellä, jotka erottavat deliberaation tavallisesta keskustelusta. Nämä viisi keskeistä piirrettä ovat: käytettävissä oleva informaatio, mielipiteiden monipuolisuus, kaikkien argumentteja punnitaan, osallistujien tunnollisuus ja argumenttien huomiointi (Raisio & Vartiainen 2011: 14; Fishkin 2009: 35). Keskustelun tavoitteena on tuottaa

konkreettisia suosituksia tai priorisoida kansallisia projekteja tai julkisia rahoituksia, kuten osallistavassa budjetoinnissa tehdään. Paikallisia ja alueellisia kysymyksiä voidaan pohtia esimerkiksi kansalaisraadissa, jonka osallistujat muodostavat mikroyhteiskunnan (minipublic) (Carson 2013: 13).

Yleisesti ottaen voidaan sanoa että deliberatiivista demokratiaa koskevissa artikkeleissa ja julkaisuissa todetaan esimerkein useassa yhteydessä, että tämän teorian mukaiset prosessit ovat osoittautuneet hyviksi menetelmiksi vaikeiden yhteiskunnallisten asioiden käsittelyssä tai suurien joukkojen koskevissa kysymyksissä. Niiden avulla on löydetty ratkaisuja vaikeisiin ja kiistanalaisiin tilanteisiin. Erilaisissa kehittämishankkeissa on saatu käyttäjiltä ja kuntalaisilta monipuolista tietoa ja erilaista näkemystä kehittämistyön tueksi. Prosessit ovat mahdollistaneet osallistumisen mielekkäällä tavalla.

Osallistujat tarvitsevat relevanttia tietoa, jotta he voivat punnita mielipiteitänsä. Harkitun mielipiteen, tiedon ja asian puolesta ja vastaan pohdinnan jälkeen ihmisten preferenssit voivat muuttua. Osallistujien mielipiteiden monipuolisuutta voidaan pitää deliberation harkinnan perustana. Mielipiteiden monipuolisuus antaa todisteen siitä, että erilaisten argumenttien relevantti harkinta on otettu esille. Kaikki argumentit tulisi siis huomioida tasapuolisesti ja harkitusti. (Fishkin 2009: 34–43; Chambers 2003: 309.)

Argumenttien huomiointilla tarkoitetaan sitä, että kaikki argumentit ovat edustettuna keskusteluissa. Mielipiteen monipuolisuutta edistää väestön hyvä edustettavuus deliberatiivisessa keskustelussa. Osallistujien tunnollisuus tarkoittaa sitä, että osallistujat punnitsevat ja harkitsevat vakavasti ongelmaa. Lopuksi heidän tulee päätyä parhaaseen mahdolliseen vaihtoehtoon. Osallistujien argumenttien tasapuolinen huomiointi on sitä, että huolimatta siitä kuka argumentin esittää, tulee se mukaan harkintaan. (Fishkin 2009: 34–43.) Carsonin ja Hartz-Karpin (2005: 122) mukaan deliberatiivinen prosessi on vaikuttava, kun prosessilla on vaikutusta päätöksentekoon, raati on riittävän edustava ja kaikki voivat osallistua tasavertaisesti ja keskustelu on pohdiskelevaa ja harkitsevaa.

Deliberatiivisen demokratian teorioiden mukaan menettelytapojen arvo on siinä, miten ne edistävät demokraattisten toimijoiden sitoutumista tietynlaiseen julkiseen keskuste-

luun ja harkintaan. Teoriassa katsotaan, että tehtyjen päätösten normatiivinen oikeutus on riippuvainen siitä, miten pitkälti ne ovat oikeanlaisen julkisen keskustelun ja harkinnan tulosta. (Setälä 2003: 15.)

Moniarvoisessa yhteiskunnassa ei ole yhtäläistä käsitystä yhteisestä hyvästä. Deliberatiivista demokratiaa voidaan pitää eräänlaisena vastauksena tähän. Näitä demokratian teorioita voidaan pitää konstruktivistisina, koska harkinta ja keskustelu voivat olla keinoja yhteisymmärryksen rakentamiseksi arvoristiriitojen vallitessa. (Setälä 2003: 132.)

Deliberatiivisen demokratian kehitys on perustunut Jürgen Habermasin ja John Rawlsin teorioihin. Rawls käsittelee deliberatiivisen demokratian yksilöiden oikeuksien ja oikeudenmukaisuuden välistä suhdetta. Habermas korostaa julkisen kommunikaation merkitystä kollektiivisten päätösten kannalta. (Herne & Setälä 2003: 175.) Rawlsin teorian konstruktivismi koskee poliittista elämää ja Habermasin teoria on kaiken kattava erilaisten väitteiden validiudesta (Setälä 2003: 137).

Rawlsin tarkoituksena on esittää oikeudenmukaisuuskäsitys, joka nostaa abstraktion tasolle aiemman teorian yhteiskuntasopimuksesta (Rawls 1988b: 19.) Hänen oikeudenmukaisuusteorian johtoajatuksena on alkusopimus, joka koskee yhteiskunnan rakenteen oikeudenmukaisuusperiaatteita. Nämä periaatteet määrittävät sosiaalisen yhteistoiminnan muotoja ja säätelevät tehtäviä sopimuksia. Rawls kutsuu tätä tarkastelutapaa reiluksi peliksi (justice as fairness) (Rawls 1973a: 11.)

Reilussa pelissä oikeudenmukaisuus ymmärretään hypoteettiseksi tilanteeksi, jossa joudutaan oikeudenmukaisuuskäsitykseen. Tilanteelle on ominaista se, että yhteiskunnalliset tai luonnolliset satunnaisseikat eivät suosi eivätkä syrji ketään. Rawls kirjoittaa tietämättömyyden verhon pimennosta, jonka takana oikeudenmukaisuuden periaate valitaan (Rawls 1973a: 12). Oikeudenmukaisuuden periaatteen ajatellaan tällöin syntyneen tasa-arvoisessa tilanteessa (Rawls 1988b: 21). Tietämättömyyden verho takaa valittujen periaatteiden tasapuolisuuden, mutta se jättää kokonaan pois osallistumisen ja vuorovaikutuksen näkökulman (Setälä 2003: 141–142).

Habermasin diskurssietiikassa merkittävä käsite on ideaali kommunikaatio- eli puhetilanne. Tilanteelle on ominaista rationaalinen keskustelu moraalisesti autonomisten yksilöiden kesken. Keskustelijat ovat kommunikatiivisesti rationaalisia. Tämä tarkoittaa sitä, että keskustelijat kykenevät ja ovat sitoutuneita esitettyjen väitteiden arvioimiseen niiden ansioiden, ei esittäjien perusteella. Kommunikaatiotilanteessa väitteiden ansioita arvioidaan niiden moraalisten periaatteiden kestävyys- ja faktojen totuudenmukaisuuden ja argumenttien validiteetin perusteella. (Setälä 2003: 138–139.)

Chambersin (2003: 308) mukaan deliberatiivinen demokratia voidaan nähdä edustuksellisen demokratian laajentumisena, ei niinkään vaihtoehtona edustukselliselle demokratialle. Deliberatiivisessa demokratiassa keskustelu korvaa äänestyksen. Keskeisenä mielenkiinnon kohteena ovat kommunikatiiviset prosessit, joissa mielipiteitä punnitaan. Deliberaation tarkoituksena on muodostaa yhteinen kannanotto käsiteltävään asiaan. Sen tulee olla sellainen, joka ymmärretään niin, että se on julkiselle politiikalle oikeutettua.

Raisio (2010: 1–2) tuo esiin deliberatiivisen demokratian terveydenhuollon kontekstissa. Hän tarkastelee asiaa suomalaisen kansalaisen sekä potilaiden ja vammaisten kansalaisjärjestöjen näkökulmasta. Toisaalta artikkelissa pohditaan myös deliberatiivisen demokratian mahdollisuuksia suomalaisen terveydenhuollon uudistuksissa ja toiminnassa.

Pirullisiin ongelmiin ei ole yksinkertaisia ratkaisuja ongelman luonteen vuoksi, joten deliberatiivisen demokratian mallit ovat käyttökelpoisia. Julkinen deliberaatio pystyy muuntamaan keskustelua tulevaisuuden hyvinvointivaltiota ja rakentamaan laajempaa konsensusta. Kansalaisjärjestöt ja kansalaiset kannattavat kansalaisen osallistumisen lisäämistä sosiaali- ja terveydenhuollon politiikan ja uudistusten kehittämisessä. Suomessa on ollut vähän deliberaatiokokeiluja, mutta ne ovat tärkeitä demokratian kehittämisen kannalta (Raisio 2010: 29.)

2.2 Osallistuminen deliberatiivisen demokratian kautta

Osallistuminen on tahto- ja motivaatiokysymys, se lähtee ihmisestä itsestään. Kansalaisyhteiskunnassa osallistuminen tuottaa vaikuttamismahdollisuuden. Ihmiselle sosiaalisena olentona on luontaista osallistuminen. Kansalaisyhteiskunnassa osallistumista tapahtuu politiikan alueella, oman elämän viihtyvyyden alueella ja auttamisen alueella. (Harju 2005: 68–69.)

Kansalaisten osallistuminen voidaan jakaa todelliseen osallistumiseen ja koettuun osallistumiseen julkisissa päätöksentekoprosessissa riippuen siitä, millainen vaikutus osallistumisella on ollut päätöksentekoon. Osallistumisen muodot voivat olla myös virallisia tai epävirallisia. Vaaliäänestyksessä on esimerkiksi kyse virallisesta osallistumisen muodosta. (Järvinen ym. 2011: 27.)

Julkisissa palveluissa asiakkaiden suoraa osallistumista tukevia toimintamalleja on otettu Suomessa enenevästi käyttöön muun Euroopan mallien mukaan. Palveluiden muuttuessa yhä monimutkaisemmiksi ja verkostoituneemmiksi tulee käyttäjien osallisuuden ja kuulemisen osa vieläkin tärkeämmäksi. Asiakkaita edustavat raadit voivat jopa toimia laadunhallinnan työkaluna. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka, 2010: 10.)

Kansalaisten osallistumisen teemaan liittyy toiminnan ja päätöksenteon painopisteen siirtyminen lähemmäksi ihmisten arkipäivän elämää, paikallistasolle ja joskus lähiyhteisöihin saakka. Demokratiassa on kyse ihmisten välisestä tasa-arvosta ja vaikuttamismahdollisuuksista. Aktiivinen kansalaistoiminta on tärkeää demokratian elävänä säilymisen ja yhteiskunnan myönteisen kehittymisen kannalta. Kuntalaisten mielipiteen ilmaisu ja kuuleminen ovat tärkeä osa deliberatiivista demokratiaa, ja tämän teorian mukaan kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa päätöksentekoon pyritään lisäämään. Osallistuminen lisää kansalaisten luottamusta päätöksentekijöihin. (Kanaoja ym. 2008: 200–206.)

Osallistujien koollekutsumista raateihin voidaan toteuttaa monilla eri tavoilla. Fishkinin (1995: 2–4) mukaan satunnaisotannalla koottu ryhmä tarjoaa mahdollisuuden sattumanvaraiseen osallistumiseen. Ryhmä edustaa koko väestön näkemystä käsiteltävänä olevasta asiasta, koska ryhmässä keskustellaan ja arvioidaan uudelleen näkemyksiä. Deliberatiivinen demokratia eroaa muista demokratian käytännöistä siinä, että se kehottaa osallistujia ottamaan huomioon myös toisten mielipiteet (Young 2014: 672.)

Deliberaation tarkoituksena on löytää sopivin vaihtoehto, jossa kaikkien osallistujien preferenssi on huomioitu samalla tavalla. Tämä on mahdollista, jos seuraavat neljä ehtoa täyttyvät: poliittisen tasa-arvon toteutuminen, deliberaatio, osallistuminen ja päätöksenteon prosessissa enemmistön tyrannian välttäminen. (Fishkin 1995: 34–40.) Poliittinen tasa-arvo toteutuu, kun osallistujat edustavat tilastollisesti koko väestöä ja kollektiivisessa päätöksenteossa on kaikkien mielipiteet otettu huomioon tasapuolisesti (Fishkin 1995: 37). Rawls pyrki myös poliittisen oikeudenmukaisuuden määrittelyyn (Setälä 2003: 138).

Deliberaatiossa keskeiseksi nousee se, millä tavoin saadaan luotua sellaiset olosuhteet ihmisille, jossa deliberaatio on mahdollinen prosessin edetessä. Tällä tarkoitetaan aiemmassa tutkimuksessa erityisesti sellaisten olosuhteiden luomista, joissa ihmiset keskittyvät pohtimaan julkisia asioita. Habermasin diskurssietiikassa on keskeisenä käsitteenä ideaali kommunikaatiotilanne. Tässä tilanteessa keskustelijat ovat tasa-arvoisia ja vapaita painostuksesta. Ideaalissa kommunikaatiotilanteessa rationaalinen keskustelu käydään moraalisesti autonomisten ihmisten kesken. (Fishkin 1995: 40; Setälä 2003: 138.)

2.3 Deliberatiivisen demokratian piirteitä

Herne ym. (2005: 176) pitävät deliberatiivisen demokratian keskeisinä piirteinä kuutta kriteeriä. Nämä kuusi kriteeriä ovat deliberatiivinen keskustelu, kollektiivinen päätöksenteko, inklusiivisuus, preferenssien muuttuminen, legitimiteetti ja kansalaiskasvatus. Erittelen näitä kriteereitä tarkemmin seuraavaksi.

Deliberatiivinen keskustelu. Deliberatiivisen demokratian piirteistä keskeisin on keskustelu. Keskusteluun pitää osallistua useita yksilöitä, jotta se on julkista. Yhtäläisen kunnioituksen periaate edellyttää, että keskustelun osallistujilla on yhtäläinen oikeus esittää ja perustella mielipiteensä. Osallistujilla on myös velvollisuus ja vastuu huomioida muiden osallistujien esittämiä mielipiteitä. Deliberatiivisen demokratian yhteydessä vastuullisuus tarkoittaa sitä, että kukin perustelee omat mielipiteensä muille. Rationaalisuus puolestaan merkitsee sitä, että väitteissä vedotaan perusteltuihin uskomuksiin. (Herne ym. 2005: 177–178.) Fiskinin (2010: 33–34) mukaan edellä olevien lisäksi deliberaatiossa käytettävän informaation tulee olla relevanttia ja keskustelujen tulee olla monipuolisia. Näillä ehdoin se erottuu normaalista keskustelusta. Deliberatiivisen keskustelun osallistumisen haasteita ovat edustavuuden saavuttaminen, pienryhmäkeskusteluissa vallan käytön haittojen ehkäisy ja ryhmäpolarisaation minimisointi, vaikuttavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen sekä integriteetin säilyttäminen (Raisio ym. 2011: 29).

Kollektiivinen päätöksenteko. Deliberatiivisessa prosessissa käsitellään yhteisiä ongelmia. Deliberaatio tähtää siis kollektiiviseen ongelman ratkaisuun. Yhteisen ongelman laajuus ja monimutkaisuus vaihtelevat. Ongelma voi olla paikallinen tai globaali, sen laajuuteen vaikuttaa kuinka laajaa ihmisjoukkoa se koskee tai siihen voi liittyä hyödykkeiden jakamisesta johtuvia ristiriitoja. Ongelman laatu määrittelee sen, tarvitaanko mielipiteiden sovittelua ja kuulemista vai asiantuntija informaatiota. Yleisemmin monimutkaisiin ongelmien ratkaisemiseksi vain asiantuntijoilla on riittävä informaatio. (Herne ym. 2005: 176–177.)

Inklusiivisuus. Inklusiivisuuden periaatteella tarkoitetaan sitä, että jokainen aikuinen voi osallistua ja tulla edustetuksi kollektiivisessa päätöksenteossa. Perinteisesti päätöksenteon yksiköt on rajattu maantieteellisesti, mutta demokraattisessa keskustelussa on esitetty, että ne joihin päätös vaikuttaa, olisivat oikeutettuja osallistumaan päätöksentekoon tai olla edustettuina siinä. Päätöksenteko monimutkaistuu, jos osallistujien lukumäärä kasvaa, joten deliberatiivinen demokratia vaatii jonkinlaista edustuksellista järjestelmää. Poliittinen tasa-arvo tarkoittaa sitä, että kaikkia kohdellaan samalla tavalla poliittisessa prosessissa. Deliberatiivisen demokratian teoriassa poliittinen tasa-arvo

tulkitaan siten, että jokaisella kansalaisella on yhtäläiset mahdollisuudet esittää omat näkemyksensä julkisessa keskustelussa ja kaikkia näkemyksiä arvioidaan yhtäläisesti. Deliberatiivisen keskustelun kriteerit ovat julkisuus, yhtäläinen kunnioitus, vastuullisuus, rationaalisuus ja puolueettomuus tai kohtuullisuus. Julkisuuden periaate toteutuu, kun keskusteluun osallistuu useita yksilöitä. (Herne ym. 2005: 177–178.) Raisio ja Vartiainen (2011: 14) toteavat, että inklusiivisuudella ja tasa-arvolla tarkoitetaan, että osallistujien tulisi edustaa kohderyhmiensä rakennetta mahdollisimman totuudenmukaisesti, eli ketään ei pidä sulkea pois päätöksenteon prosessista (Raisio & Vartiainen, 2011: 14).

Preferenssien muuttuminen. Preferenssien muuttumista pidetään deliberatiivisen demokratian teoreetikkojen mukaan demokraattisen keskustelun keskeisenä piirteenä. Teoreetikoiden näkemyksissä on eroja; osa pitää preferenssien muuttumista deliberatiota määrittävänä tekijänä ja osa pitää sitä sen seurauksena. Teoreetikot selittävät preferenssien muuttumisen johtuvan siitä, että deliberatiivinen keskustelu karsii virheelliset uskomukset ja kohtuuttomat vaatimukset. Deliberatiivisen tradition sisällä ei vallitsekaan konsensusta lopputuloksesta. Käytännön päätöksenteon kannalta lienee kaikkien hyväksymä sopimus realistisin vaihtoehto ja yksimielisyys sitä vastoin idealistinen vaihtoehto. (Herne ym. 2005: 178–179.)

Legitimiteetti. Julkinen deliberaatio lisää legitimiteettiä, koska osallistujien argumentit arvioidaan tasapuolisesti, mutta kaikilla osapuolilla tulee olla samanlaiset mahdollisuudet osallistua keskusteluun. Deliberatiivisen prosessin läpinäkyvyys mahdollistaa menettelytapojen tasapuolisuuden tarkastelun. Päätöksenteon legitimiteetin edellytys on se, että deliberaatio on kiinteä osa kollektiivista päätöksentekoa. (Herne ym. 2005: 179.)

Kansalaiskasvatus. Ideaalitalanteessa kansalaisten tietoisuus yhteisistä asioista lisääntyy deliberaation avulla. Samalla kansalaisten kyky käsitellä asioita yhdessä toisten kanssa lisääntyy, ja osallistuminen yhteiskunnalliseen päätöksentekoon tuo lisää vastuuntuntoa. (Herne ym. 2005: 179.) Tämä voidaan nähdä tärkeänä osana kansalaiskasvatusta. Myös Raisio ja Lindell (2013: 9) viittaavat aktiivisemmän kansalaisyhteiskunnan rakentumiseen käsitellessään deliberatiivisen demokratian mahdollisuuksia. Muita mahdollisuuksia heidän mukaansa ovat päätöksenteon legitimiteetin eli hyväksyttävyy-

den kasvattaminen, parempien päätösten aikaansaaminen, ihmisten välisten empatiaongelmien väheneminen, näkemysten fokusoituminen yhteiseen hyvään. Näitä mahdollisuuksia on koottu seuraavalla sivulla koottuun taulukkoon 1.

Deliberatiiviseen demokratiaan liittyy kuitenkin myös haasteita. Raisio ja Lindell (2013: 9) toteavat näitä olevan (ks. myös taulukko 1) aidon edustavuuden saavuttaminen, laadukkaan keskustelun aikaansaaminen, vaikuttavuuden varmistaminen, siirtyminen koikeilusta pysyviin toimintamalleihin ja toimintamallien integriteetin eli eheyden saavuttaminen. Tämän tutkimuksen kannalta esimerkiksi edustavuuden tarkastelu on merkittävää, sillä tutkimuksen kohteena on kaikille kansalaisille suunnattu julkinen palvelu. Edustavuudella tarkoitetaan sitä, että haasteeksi muodostuu, mikäli raadin osallistujat eivät koostu esimerkiksi eri ikäluokkien edustajista. Myös Raision ja Lindellin mukaan edustavuuden saavuttaminen on deliberatiivisen demokratian haasteista (Raisio & Lindell, 2013: 9.) Tässä tutkimuksessa asiakasraadilla tarkoitetaan minimuotoista kansalaisraatia, jossa edustavuus on vain yksi kriteeri. Niinikoski & Setälän (2012: 263) mukaan on olemassa kansalaisosallistumisen muotoja, joihin osallistuminen on kaikille avointa ja perustuu vapaaehtoisuuteen. Tällöin ei pyritä osallistujajoukon edustavuuteen vaan osallistumiseen.

Taulukossa 1 on esitetty koostetusti osallistumisen haasteet ja mahdollisuudet Raision ja Lindellin (2013: 9) mukaan. Mahdollisuuksien ja haasteiden tunnistaminen on tutkimuksen kannalta tärkeää, sillä tutkimus käsittelee raatitoimintaa ja osallistumista. Näiden ulottuvuuksien tunnistaminen tarjoaa mahdollisuuksia raatitoiminnan analysointiin.

Taulukko 1. Keskusteleavan demokratian mahdollisuudet ja haasteet (Raisio & Lindell 2013: 9).

MAHDOLLISUUDET	HAASTEET
Aktiivisemmän kansalaisyhteiskunnan rakentuminen	Aidon edustavuuden saavuttaminen
Päätöksenteon legitimitietin eli hyväksytävyyden kasvattaminen	Laadukkaan keskustelun aikaansaaminen

Parempien päätösten aikaansaaminen	Vaikuttavuuden varmistaminen
Ihmisten välisten empatiaongelmien väheneminen	Siirtyminen kokeilusta pysyviin toimintamalleihin
Näkemyksen fokusoituminen yhteiseen hyvään	Toimintamallien integriteetin eli eheyden säilyttämien

Myös Pekkasen (2012: 628–629) mukaan deliberatiivisen demokratian toteuttamiseen liittyy haasteita. Ideaalimallin lähtökohtana on parhaan argumentin savuttaminen yhteiseksi hyväksi. Tämä on julkisen keskustelun ja harkinnan tulosta. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää osallistujilta kykyä kuunnella, keskustella ja kunnioittaa toisia. Osallistujilta edellytetään myös ymmärrystä ja ymmärtämistä toisten esittämille argumenteille. Osallistujilla tulisi olla myös valmiutta muuttaa omia näkemyksiään, jos toisen osallistujan argumentti on parempi. Päätöksenteon päämääränä ei tällöin voi olla oman henkilökohtaisen edun saavuttaminen eikä päätöksenteko saa perustua vilppiin, vallankäyttöön tai uhkailuun. Aidon edustavuuden saavuttaminen estää sen, että intressi suuntautuu vain tietyn ikäryhmän tarpeisiin. Kuitenkin on muistettava myös koko prosessin eheys, johon integriteetillä viitataan. Tällöin yhdestäkään deliberatiivisen demokratian periaatteesta ei tulisi poiketa.

2.4 Raadit osallistumisen keinoina

Deliberatiivisen demokratian osallistumisen ja vaikuttamisen muotoja ovat muun muassa deliberatiivinen mielipidemittaus, konsensus konferenssi, kansalaisraati, kuntalaiskous sekä osallistava budjetointi (ks. esim. Vartiainen ym. 2012: 48; Herne ym. 2005: 179; Fishkin, 2009: 55). Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteena on kansalaisraati. Kansalaisraadissa kootaan yhteiskuntaa pieniskoossa heijastava raati (Järvinen ym. 2011: 35.) Ihmisen ääni -tutkimushankkeessa on aiemmin toteutettu seitsemän kansalaisraatia, joista saadun kokemuksen perusteella raadeilla on ollut tiedollinen ja sosiaalinen merkitys. Kansalaisraatien avulla saadaankin parhaimmillaan arvokasta tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon asioiden käsittelyyn. (Vartiainen, Raisio & Ollila 2012: 49–50.)

Tämän tutkimuksen yhteydessä tarkoitetaan kansalaisraadilla Jefferson Centerin rekisteröimää Citizen Jury® -tavaramerkkiä. Jefferson Center on Yhdysvalloissa toimiva riippumaton toimija, joka on kehittänyt kansalaisraatimallin 1970-luvulla. Myös yhdysvaltalainen Ned Crosby on vaikuttanut huomattavan paljon kansalaisraadin kehittämiseen. Kansalaisraadin prosessin kehittämisen myötä päättäjien on ollut mahdollista kuulla ihmisten kannanottoja ja mielipiteitä asioista. Kansalaisraati tarjoaa kansalaisille oivan mahdollisuuden oppia ja saada uutta tietoa käsiteltävästä aiheesta. Informoinnin ja deliberaation avulla raatilaiset voivat löytää yhteisen ratkaisun asialle, ja päättäjillä on mahdollisuus oppia raatien julkilausumista ja suosituksista. Kansalaisraatiprosessilla saadaan tietoa ihmiset todellisista mielipiteistä. Kansalaisraatien aiheet ovat vaihdelleet hyvinkin spesifisistä aiheista globaaleihin kysymyksiin, ja mallia on kokeiltu useissa eri maissa. (Citizen Jury Handbook 2004: 3; Herne ym. 2005: 179; Crosby & Nethercut 2005: 111–112.)

Jefferson Centerin kansalaisraatiprosessi on kehittynyt vuosien mittaan. Innovoinnin ja kehittelyn perustana on ollut kansalaisraadin osallistujilta saatu palaute. Kehittämistyön tuloksena voidaan esittää seitsemän peruselementtiä, jotka takaavat onnistuneen kansalaisraatiprosessin. Ensimmäisenä elementtinä on havaittu satunnaisotannalla koolle kutsutut ihmiset. Kutsuttujen ihmisten tulisi edustaa mahdollisimman monipuolisesti sitä joukkoa, josta heidät on kutsuttu. Toiseksi ryhmän tulee olla riittävän laaja, jotta se mahdollistaa hyvän deliberaation, kun halutaan vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin. Pienet ryhmät eivät pysty vaikuttamaan poliittisiin päättäjiin niin hyvin kuin isommat ryhmät. On kuitenkin huomioitava, että deliberaatio ei toteudu parhaalla mahdollisella tavalla suurissa ryhmissä. (Crosby ym. 2005: 113.)

Kansalaisraatiprosessissa on havaittu joitakin peruselementtejä. Kansalaisraati koostuu yleensä 18–24 yksilöstä (Citizen Jury Handbook, 2004: 3). Myös pienryhmätyöskentely, neljän-viiden ihmisen ryhmissä, kuuluu olennaisena osana prosessiin (Crosby ym. 2005: 113; Citizen Jury Handbook 2004: 11). Kolmas peruselementti prosessille on raatilaisten annettu korkeatasoinen informaatio. Ensimmäisten vuosien kokemusten jälkeen on käynyt ilmi, että paras tapa raadin toiminnan kannalta on asiantuntijoiden esittämät

alustukset deliberaation perustaksi. Raatilaisilla pitäisi myös olla riittävästi aikaa esittää kysymyksiä suoraan asiantuntijoille. (Crosby ym. 2005: 112–114.)

Asiantuntijoiden käytön tarkoituksena on auttaa raatilaisia ymmärtämään asian moninaisia puolia ja raadin vastuuta. Asiantuntijoiden tulee myös kyetä kertomaan raatilaisille näkökantaan raatilaisten ymmärtämällä kielellä. Asiantuntijoiden valintaan vaikuttaa kulloinenkin raati ja siinä käsiteltävänä oleva aihe. Joissain raadeissa asiantuntijat ovat edustaneet kilpailevia näkemyksiä asiasta ja toisessa raadissa on taas valittu tarkkaan tasapuolinen ryhmä asiantuntijoita. (Citizen Jury Handbook 2004: 43–44.)

Kansalaisraadeissa fasilitaattoreilla on tärkeä rooli. Heidän tehtävänä on ohjata keskustelua, huolehtia siitä, että kaikki saavat mahdollisuuden osallistua keskusteluun ja pitää keskustelu käsiteltävänä olevassa aiheessa. Toisin sanoen he huolehtivat laadukkaan deliberaation toteutumisesta. Fasilitaattorit ovat koulutettu edistämään osallistujien keskustelua. Viides elementti onnistuneelle raatiprosessille on, että ulkopuolinen manipulointi ja henkilökunnan asenteet eivät saa vaikuttaa raatilaisiin. Prosessissa on keskeistä se, että raatilaiset ilmaisevat suosituksensa omin sanoin ja tarkistavat raporttinsa ennen sen julkaisemista. (Crosby ym. 2005: 113.)

Kuudentena Jefferson Centerissä nähtiin tärkeäksi se, että asialistan laadinnassa ja asiantuntijoiden valinnassa kannattaa käyttää ulkopuolisten neuvonantajien apua. Ulkopuoliset neuvonantajien ryhmä edustaa laajempaa näkemystä. Fasilitaattoreiden kouluttaminen osoittautui myös tärkeäksi. Viimeisenä periaatteena on riittävän ajan löytäminen raatityöskentelylle. Raatilaiset eivät ole valittaneet viiden päivän tapahtumasta, että se olisi liian pitkä, mutta ei heillä kuitenkaan ole valmiutta tai mahdollisuuksia osallistua pidempiin raateihin. Kansalaisraadın keston pidentäminen saattaa rajoittaa osallistujia ja lopputuloksena raatilaiset koostuisivat opiskelijoista, työttömistä ja eläkeläisistä. (Crosby ym. 2005: 113–114.)

Kansalaisraadın avulla on mahdollista tuottaa syvällistä informaatiota käsiteltävästä asiasta. Kansalaiset voivat pohtia omia mielipiteitään raadissa toteutetun keskustelun ja saadun informaation perusteella. Kansalaisten kuulemisen keinoina on käytetty erilaisia

mielipidekyselyjä, fokusryhmähaastatteluja ja erilaisia kuulemistilaisuuksia. Näillä keinoilla saadaan tietoa siitä, mitä kansalaiset ajattelevat tietyssä hetkenä. (Vartiainen ym. 2012: 47–48.) Kansalaisraatiin kokoontuu tieteellisin menetelmin valittu joukko kansalaisia. Raati kokoontuu kolme tai neljä kertaa. Raadin jäsenet saavat monipuolista tietoa käsiteltävästä asiasta kirjallisena ja asiantuntijoilta. Raadin jäsenillä on mahdollisuus esittää kysymyksiä asiantuntijoille ja sen jälkeen raatilaiset keskustelevat asiasta. Keskeistä on, että jokainen saa mahdollisuuden esittää perustellun mielipiteen asiasta. Yleensä lopuksi kirjoitetaan julkilausuma, jonka raatilaiset allekirjoittavat. (Vartiainen ym. 2012: 49–50; Citizen Jury Handbook 2004: 3–4.)

Suomessa on toteutettu kansalaisraatikokeiluja jonkin verran. Näistä voisi esimerkkinä mainita Vaasan yliopiston Ihmisen ääni -tutkimushankkeen, jossa toteutettiin seitsemän kansalaisraatia (Vartiainen ym. 2012: 48). Suomen Setlementtiliiton Uusi paikallisuus -hankkeessa kansalaisraati toteutettiin kolmella paikkakunnalla; Vaasassa, Tampereella ja Kemijärvellä (Suomen Setlementti ry). Pirkkalan kunta käynnisti asiakasfoorumi hankkeen vuonna 2009 (Larjovuori ym. 2012: 3). Tässä hankkeessa ei varsinaisesti toteutettu kansalaisraadien periaatteilla raatitoimintaa, mutta kuntalaisten osallistuminen ja raatitoiminnassa oli paljon samankaltaisuuksia tämän tutkimuksen raatitoiminnan kanssa. Mikkelissä järjestettiin vuonna 2012 deliberatiivinen kansalaisfoorumi. Palaan näihin kokeiluihin tässä työssä myöhemmin osallistumisen näkökulman käsittelyssä.

Deliberatiivisissa osallistumismalleissa käytetään paljon minipublic-tyyppisiä eli mikro-tason raateja. Kansalaisraatimallin tarkastelun avulla saadaan välineet asiakasraadien ymmärtämiseksi. Pro gradu -tutkielmassani käytän asiakasraati-termiä tarkoittaen sillä kansalaisraadien periaatteita noudattavaa ihmisryhmää. Kansalaisraatitoiminta sopii laajemmalle tasolle, kun taas asiakasraati toimii organisaatiotasolla. Asiakasraati sopii asiakaspalautteen keräämiseen, tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. Ne tuottavat uusia ideoita ja raatilaisia voi käyttää uusien asioiden testaajina. Raatien tarkoitus on asiakkaan näkemysten kuuleminen ja huomiointi suunnittelussa. Asiakasraadilta saatua tietoa voidaan käyttää päätöksenteon tukena. (Uurtamo, 2015.)

Tampereen kaupungin strategiassa painotetaan asukkaiden osallistumista palvelujen kehittämiseen ja asukkaiden kuulemista. Kuntalaisten etäännyminen edustuksellisesta demokratiasta luo haasteita kunnalle uudenlaisten vuorovaikutusmenetelmien kehittämiseksi. Nyt tarvitaan uusia osallistumisen keinoja ja yhteisöllisyyden muotoja. Tampereen strategian tavoitteena on lisätä kuntalaisten mahdollisuuksia osallistua palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Uurtamo, 2015.) Tässä tutkielmassa on tutkimuksen kohteena ollut yksi Tampereen kaupungin terveysasemista. Koolle kutsutun raadin jäsenet on haastateltu toiminnan alkuvaiheessa. Raadin vetäjinä toimivat projektityöntekijä ja kehittämistyöstä vastaava apulaisylilääkäri.

Asiakasraatien toiminnassa on tärkeää, että siihen saadaan johdon tuki ja osanotto. Raadeissa mukana olleet työntekijät toteuttavat raatien kehittämisohjelmia mahdollisuuksien mukaan ja raatien toiminnasta tulee osa kehittämistyötä. Erityistä asiakasraadeissa on muun muassa se, että ne eivät ole projekteja tai hankkeita, vaan osa henkilökunnan päivittäistä työtä. Asiakkailta saatua tietoa käytetään hyödyksi toimintojen kehittämisessä. Kuntademokratiayksikkö tarjoaa Tampereen kaupungin yksiköille raadin toteuttamiselle ohjaavan materiaalin. Materiaali on kaikkien saatavilla kaupungin sisäisillä intranet sivustoilla. Raatitoimintaa on tarkoitus levittää toimintatapana kaupungin terveysasemille. (Uurtamo, 2015.)

Tässä luvussa olen tarkastellut erilaisia demokratiateorioita keskittyen deliberatiiviseen demokratiaan, joka muodostaa tämän tutkielman teoreettisen viitekehyksen ytimen yhdessä osallistumisen tematiikan kanssa. Deliberatiiviseen demokratiateoriaan kuuluu kuusi keskeistä kriteeriä, jotka ovat, kuten yllä olen todennut, kollektiivinen päätöksenteko, inklusiivisuus, deliberatiivinen keskustelu, preferenssien muuttuminen, legitimi-teetti ja kansalaiskasvatus (Herne, ym. 2005: 176). Yhteenvedona teoreettisesta viitekehuksesta voidaan todeta, että deliberatiivinen demokratia on lähtökohtana sellainen, joka luo otolliset olosuhteet osallistumiselle. Seuraavassa luvussa siirryn tarkastelemaan tarkemmin osallistumisen tavoitteita ja motiiveita.

3 OSALLISTUMISEN TAVOITTEET JA MOTIVIIT

Tässä kappaleessa tarkastelen osallistumisen tavoitteita sekä motiiveja, jotka vahvistavat ja heikentävät osallistumista. Kuvaan osallistumiseen ja motivaation vaikuttavia tekijöitä ja esittelen aiheeseen liittyvää aiempaa tutkimusta. Luvun lopussa esittelen tämän tutkimuksen kannalta keskeisiä motivaatioteorioita.

3.1 Osallistumisen lähtökohtia

Kuntalaisten osallistumismahdollisuudet näkyvät lainsäädännössä. Perustuslaissa mainitaan kansalaisten perustuslaillinen oikeus osallistua yhteiskunnalliseen päätöksentekoon (Perustuslaki 1999/731, § 14). Kuntalakiin on kirjattu velvoite osallistumismahdollisuuksien tarjoamisesta. Tätä voidaan toteuttaa:

- valitsemalla palveluiden käyttäjiä kunnan toimielimiin
- järjestämällä kunnan osa-aluetta koskevaa hallintoa
- tiedottamalla kunnan asioista ja järjestämällä kuulumistilaisuuksia
- selvittämällä asiakkaiden mielipidettä ennen päätöksentekoa
- järjestämällä yhteistyötä kunnan tehtävien hoitamisessa
- avustamalla asiakkaiden oma-aloitteista asioiden hoitoa, valmistelua ja suunnittelua
- järjestämällä kunnallisia kansanäänestyksiä (Kuntalaki 1995/365, § 27.)

Kuntalain (1995/365) uudistamistarpeita pohtinut työryhmä raportoi vuonna 2011, että kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamistapojen kehittämistarve on kasvanut. Kuntalaki luo hyvän keinovalikoiman osallistumiselle, mutta keinojen käyttö vaihtelee kunnittain. Kansalaisten osallistumisen on tärkeää toimintaympäristöjen muuttumisen vuoksi. uusia osallistumistapoja ja –kanavia on kehitelty paikallistasolla mutta nyt on tarve myös valtakunnalliselle kehittämiselle. (Nyholm, 2011: 11.) Tämän lisäksi kansalaisten osallistumisen lisäämistä edellytetään noin 20 eri laissa (Vartiainen, ym. 2012: 5.)

Lähidemokratian ja suoran demokratian kehittämistarpeisiin tulisi vastata lainsäädäntöä kehittämällä ja edustuksellista demokratiaa tulisi myös uudistaa. Uudistamistyössä osallistumisen tapoja ja keinoja mietittäessä pitäisi huomioida kansalaisten tarpeissa ja toimintaympäristöissä tapahtuneet muutokset. Teknologian kehitys avaa myös aivan uudenlaisten mahdollisuudet laajemmalle osallistumiselle. (Nyholm, 2011: 11.)

Kansalaisraati on yksi keskustelevan ja pohdiskelevan demokratiainnovaation osallistumismalli. Ne sopivat täydentämään kunnallista demokratiaa. Kansalaisraatien avulla saadaan aikaan yhteiseen hyvään tähtäävä näkemys. Raadin tavoitteena on luoda ilmapiiri, jossa kaikilla on mahdollisuus keskustella ja kaikki ovat tasa-arvoisia. Kuntarakennemuutoksen ohella olisi hyvä hetki pohtia millaisiin asiakaskysymyksiin demokratiainnovaatiot sopivat. (Vartiainen, ym. 2011: 10.)

Irvinin ja Stansburyn (2004: 55–65) mukaan kansalaisten osallistumisessa päätöksentekoon on tärkeää pohtia missä ja minkälaisissa asioissa osallistumisesta on hyötyä. Ideaali osallistuminen toteutuu, kun päätöksentekijät ovat maantieteellisesti lähellä, osallistuminen ei haittaa osallistujien perhe-elämää, yhteisö on homogeeninen, osallistujien ryhmä on pieni ja käsiteltävä aihe ei vaadi nopeaa ratkaisua. Osallistuminen nähdään hyödyllisenä, kun käsiteltävä asia on ajautunut ratkaisemattomaan tilaan tai päättäjien ehdotusta vastustetaan voimakkaasti.

Osallistumisen lisäksi puhutaan osallisuuden kokemuksesta, johon sisältyy kuulumisen, liittymisen ja yhteisöllisyyden tunne. Osallisuus nähdään osana osallistumisen prosessissa. Se on kokemuksellinen tila, joka tuottaa osallistumista. Osallisuus on osallistumisen edellytys. Se voi olla tavoitteena itseä koskevan palvelun suunnittelussa ja näin tuottaa kuntalain mukaista asiakasnäkökulmaa. Osallisuuden avulla voidaan vahvistaa kansalaisten elämänhallintaa, sitoutumista ja vastuullisuutta. (Kanaoja, ym. 2008: 203.)

Viime aikoina kuntiin on syntynyt neuvostoja ja neuvottelukuntia, jotka edustavat jonkin palvelun käyttäjäryhmää. Neuvostot ovat yleensä poliittisten elinten valitsemia. Heillä ei ole päätösvaltaa, mutta lausunnonantajina ja aloitteentekijöinä heillä on vaikut-

tamismahdollisuuksia. Lapsiparlamentit ja nuorisovaltuustot ovat näistä yksi esimerkki (Kananaja, ym. 2008: 204.)

Tampere on mukana eCitizen-hankkeessa, jossa kehitetään kuntalaisen sähköisen osallistumisen mahdollisuuksia kymmenellä alueella ympäri Eurooppaa (Larjovuori ym. 2012: 13.) Tampereella on myös mahdollista vaikuttaa kaupunkisuunnitteluun, päätöksentekoon ja toteutukseen. Asukas voi kertoa mielipiteensä Valmavalmistelufoorumissa tai asukas voi osallistua asuinalueellaan toimivaan Alvarityöryhmään. Niin kutsuttujen aluealvariien kautta asukkaat saavat tietoa asuinalueensa asioista ja pystyvät myös sitä kautta vaikuttamaan asioihin. Kaupunki puolestaan tarvitsee alueelta tietoa asioiden valmisteluun ja päätöksenteon tueksi. Esimerkkinä voidaan todeta, että Hatanpään sairaalassa on perustettu asiakasraati keväällä 2014. Raati miettii henkilökunnan kanssa yhteistyössä palvelujen parantamista ja käsittelee asiakkaiden palautteet. Vanhin Tampereella toimiva asiakasraati on sosiaalityön asiakasraati. (<https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/paatoksenteko/osallistu-ja-vaikuta.html>.)

Haarni (2009) tarkastelee artikkelissaan eläkeikäisten osallistumisen selityksiä. Tutkimuksessa kansalais- ja vapaaehtoistoiminnaksi määritellään palkaton, organisoimaton toiminta yhdessä muiden kanssa. Yhtenä osallistumisen ulottuvuutena voidaan nähdä myös harrastukseksi mielletty toiminta. Osallistumisen käsitteellä viitataan kaikkeen eläkeläisten toimintaan, joka tapahtuu muiden kanssa järjestäytyneesti kodin ulkopuolella. Osallistumisen selityksiä löytyi useita, näistä keskeisimmiksi nousivat omasta hyvinvoinnista huolehtiminen, vaikuttamisenhalu, altruistiset ihanteet ja itsensä ilmaiseminen. Osallistumisen haluan vaikuttaa aiemmat kokemukset ja tottumukset ja siihen liittyen toiminnan jatkuvuuden kokeminen. Mielekkään tekemisen tarve selittää osallistumista ja sitä kautta osallistumisen merkitys psyykkiselle hyvinvoinnille on tärkeä ulottuvuus. Osallistuminen tuottaa sosiaalista vuorovaikutusta muiden kanssa ja ehkäisee yksinäisyyttä ja masennusta. Joidenkin osallistujien mielestä osallistuminen suojaa haitalliselta tekemiseltä. (Haarni, 2009: 82–92.)

Mikkelissä järjestettiin vuonna 2012 deliberatiivinen kansalaisfoorumi. Mikkelin foorumissa tehtiin osallistujille kysely, jossa vastaajat kertoivat osallistumisensa syiksi sen,

että tapahtuma kiinnosti heitä kuntalaisvaikuttamisen muotona. Muita osallistumisen syitä olivat aiheen kiinnostavuus ja uuden tiedon saaminen aiheesta. Samassa kyselyssä kysyttiin myös foorumitoimintaan osallistuneiden poissaolo syitä. Näitä olivat loma, työ tai muu erittelemätön syy. (Niinikoski & Setälä, 2012: 269–273.)

Vaasassa ikäihmisten raatiin vuonna 2011 osallistuneet ihmiset olivat ja ovat kiinnostuneita mahdollisuuksista vaikuttaa kunnan päätöksentekoon. Eläkkeelle jäämisen jälkeen monet olivat mukana jossain yhdistystoiminnassa. Haastatelluista kaikki pitivät osallistumismahdollisuuksien luomista tärkeänä. Kuntalaisten oman aktiivisuuden lisäksi kunnan tehtävänä nähtiin osallistumismahdollisuuksien kehittäminen. Ikäihmiset kokivat kansalaisraatiin osallistumisen positiivisena ja työskentelytavat mahdollistivat kaikkien osallistumisen. Raadin hyvinä ominaisuuksina nähtiin monipuolinen toteutus, osallistumista tukeva ilmapiiri ja pyrkimys vaikuttamiseen julkilausuman kautta. (Vartiainen, Mäkinen, Ollila & Raisio, 2012: 12.)

Amerikkalaisessa tutkimuksessa tutkittiin puolestaan tummaihoisen väestön poliittista osallistumista. Tutkimuksen oletuksena oli se, että ihmiset osallistuvat politiikkaan silloin kun he haluavat vaikuttaa poliittiseen päätöksentekoon. Tutkimuksessa kävi kuitenkin ilmi, että osallistumiseen lisäävästi vaikuttavia tekijöitä oli ulkoisen uhan, esimerkiksi työttömyyden, olemassaolo. Sosiaalisissa verkostoissa mukanaolo ja kontaktit poliittisiin päättäjiin lisäsivät osallistumista. Yksilölliset resurssit ovat tärkeitä tekijöitä osallistumisen kannalta. (Platt, 2008: 407–408.)

Tampereen johtamiskorkeakoulun tutkijat keräsivät vuosina 2009–2011 Pirkkalan asiakasfoorumin työskentelystä tutkimusaineistoa kyselyillä ja haastatteluilla. Asiakasfoorumitoiminnan tutkimusaineiston perusteella osallistuneiden motivaatiot tulla mukaan olivat:

- yleinen kiinnostuneisuus ja vaikuttamiskyky yhteisön asioihin
- omien tai läheisten tarvitsemien palveluiden kehittämistarve
- ammatillisiin ja omaan osaamiseen kehittämiseen liittyvä motivaatio.

Tämän lisäksi osallistujat kertoivat heitä motivoineen innostus uuden toimintamallin kehittämisestä, tunne asian tärkeydestä sekä toiminnan sosiaalisuus ja sen tuoma miele-

käs tekeminen. Asiakasfoorumin osallistujat kokivat toiminnan tärkeäksi ja osallistuminen antoi tunteen vaikuttamisesta tärkeisiin asioihin. Yhdessä tekeminen ja oman mielipiteen tuominen esille koettiin tärkeäksi. Foorumin jäsenistä puolet kertoi olevansa valmiita olemaan aktiivisesti tällaisessa toiminnassa mukana, ja yhdeksää kymmenestä kiinnosti palveluiden yhteiskäsittely. (Larjovuori ym. 2012: 25–27.)

Raisio & Lindell (2013: 30–33; 43) toteuttivat ulkoisen arvioinnin Uusi paikallisuus -hankkeessa. Hankkeen kansalaisraadit totutettiin Vaasan Palosaassa, Tampereen Hervannassa ja Kemijärvellä. He esittävät keskeisinä tuloksina, että kansalaisraadit onnistuivat hyvin ja että ne tukevat lähidemokratian kehitystä. Kansalaisraadeissa onnistuttiin parhaiten laadukkaiden keskustelujen toteutuksessa ja suurin haaste oli edustavuuden saavuttaminen. He totesivat myös, että on tärkeä kokeilla erilaisia osallistumismalleja ja kehittää kansalaisyhteiskuntaa.

Anne Birgitta Yeung (2008) on tutkinut suomalaisten osallistumista vapaaehtoistoimintaan. Suomalaisissa tutkimuksissa vapaaehtoistoimintaa on tarkasteltu rakenteellisesta näkökulmasta ja yksilötason näkökulmasta. Yksilötason näkökulmassa intressinä ovat motivaatiotekijät. Edellä mainitusta syystä, on perusteltua ottaa tutkimuksen tuloksia tässä tutkielmassa esille. Asiakasraadien yhtenä aspektina on vapaaehtoisuus ja sitä voi tarkastella myös Yeungin tutkimuksen tulosten kautta. Tutkimuksen mukaan vapaaehtoistyö vahvistaa yksilön persoonallisuutta ja henkilökohtaisia kykyjä. Vapaaehtoistyö myös luo mahdollisuuden kohdata uusia tilanteita ja tarjoaa tilaisuuden vapaaajankäytölle. Motivaation kannalta puolestaan altruismi ja humaniteetti ovat suuressa osassa. (Yeung, 2008: 37–40.)

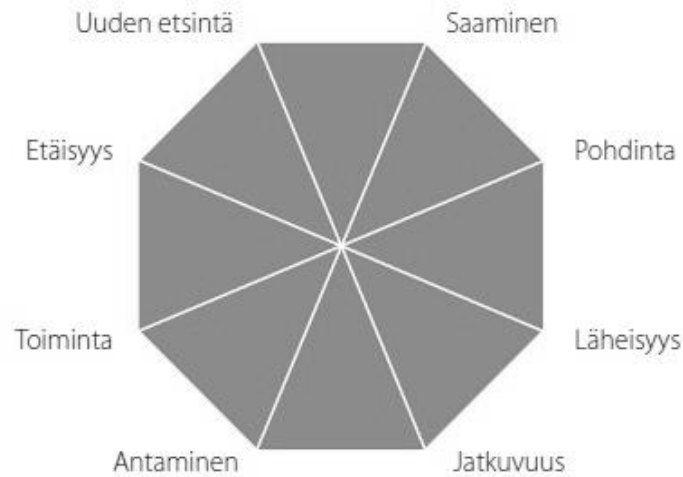
Yeung (2005: 104 –107) on hahmottanut vapaaehtoistyön motivaatiotekijöitä kahdeksankulmaisen timantin avulla (katso kuvio 1). Saaminen-antaminen-ulottuvuus valottaa auttamisen ja antamisen motiiveja. Vapaaehtoistyö tarjoaa itsensä toteuttamisen mahdollisuuksia. Se ilmenee itseilmaisun toteutumisenä ja henkilökohtaisena kiinnostuksena. Henkilökohtainen hyvinvointi ilmenee ilon kokemusten, tuen saamisen ja positiivisen mielialan ja mukavuuden olon kautta. Vapaaehtoistoimijat olivat saaneet ”emotio-

naalisia palkintoja” onnistumisen kokemusten kautta. Sen lisäksi se, että heitä tarvitaan, sai heidät tuntemaan itsensä tärkeiksi. (Yeung, 2005: 109–110.)

Ulottuvuuden toisessa ääripäässä antaminen tuli esiin vapaaehtoisten haluna auttaa toista ihmistä. Toiset halusivat tukea toista ihmistä ja osa vapaaehtoisista painotti omia altruistisia luonteenpiirteitään. Tutkimuksesta kävi myös ilmi, että henkilökohtaiset elämäkokemukset motivoivat auttamaan. Kun ihminen itse oli saanut joskus apua, niin kokemus kannusti vuorostaan auttamaan muita. Vapaaehtoistoimijat nostivat myös selkeän halun levittää auttamishalua olemalla esimerkkinä muille, ja vapaaehtoistoiminta nähtiin henkilökohtaisen kasvun mahdollisuutena. (Yeung, 2005: 111.)

Toiminnan asiasisällön tuttuus koettiin motivoivana tekijänä jatkuvuuden kannalta. Positiiviset kokemukset aiemmasta toiminnasta rohkaisivat ihmisiä osallistumaan. Vapaaehtoistoiminta ylläpitää toimijan omaa hyvinvointia ja jaksamista. Henkilökohtainen elämäntapa ja elämäntyyli vaikuttavat osallistumiseen. Vapaaehtoistyöhön osallistumisen motivaatiot voi perustua myös omien luonteenpiirteitten toteuttamiselle, oman jaksamisen ylläpitämiselle tai asian kiinnostavuus. (Yeung, 2005: 112–113.)

Etäisyys-läheisyys ulottuvuus sisältää sosiaalisen kontaktien merkityksiä. Sosiaalinen läheisyys sisältää motivoivana tekijänä ryhmään kuulumisen tunteen, uusien ihmisten tapaamisen ja yhteishengen kokemisesta. Pohdinnan ja toiminnan ulottuvuus sisältää toimintaan ja sitoutumiseen liittyviä arvoja. Toiminta ja tekeminen sinänsä tyydyttävät toivetta tyhjän tai vapaan ajan täyttämistä. (Yeung, 2005: 113–117.)



Kuvio 1. Vapaaehtoisuuden motivaation timanttimalli (Yeung, 2005: 107).

3.2 Motiivit ja motivaatio

Motivaatiolla tarkoitetaan sisäistä tilaa, joka saa aikaan, ohjaa ja ylläpitää toimintaa (Lehtinen, Kuusinen & Vauras 2007: 177, Ruohotie 1998: 36). Motivaatio vaikuttaa ihmisen tekemiin toiminta- ja käyttäytymisvaihtoehtojen valintoihin. Se vaikuttaa myös tekemisen intensiteettiin ja siihen, kuinka määrätietoisesti ja sitkeästi yksilö ryhtyy toimeen. Motivaatio vaikuttaa myös siihen, mitä yksilö tuntee ja ajattelee tehtävää suorittaessaan. (Lehtinen ym. 2007: 177, Ruohotie, 1998: 36–37.)

Motivaation taustalla on erilaisia motiiveja. Motiivit voivat olla tiedostamattomia tai tiedostettuja. Ne ovat päämääräsuuntautuneita ja virittävät ja ylläpitävät yksilön käyttäytymisen suuntaa. (Ruohotie 1998: 37, Nurmi & Salmela-Aro, 2002: 10.) Motiivit näkyvät yksittäisinä toimintoina tietyssä tilanteessa, ja toiminnot ovat samankaltaisia ihmisen elämänkaaren aikana. Motivaatiopsykologiassa tarpeilla tarkoitetaan fysiologisia motiiveja. Tavoitteilla ja päämäärillä tarkoitetaan puolestaan motiivirakennetta, joka kohdentuu tiettyyn asiaan. Motivaation lähikäsitteitä ovat arvot, arvostukset ja intressit. (Nurmi, ym. 2002: 10.) Nämä edellä mainitut, aikaisempi elämänselämä ja valitseva ympäristö vaikuttavat siihen, mitä ihminen asioista ajattelee ja miten ne koetaan (Ruohotie, 1998: 42).

Yleismotivaatio kuvaa käyttäytymisen pysyvyyttä ja vireyden suuntaa. Asenne on jos-
sain yhteyksissä nähty synonyyminä yleismotivaatiolle. Asenteen ja yleismotiivin erona
on se, että motiivi on aina lyhytaikainen ja liittyy yleensä yhteen tilanteeseen. Asenne
on yksilön tapa käsittää ja arvioida ympäristön asioita, motivaatio määrää psyykkistä
tilaa ja sitä millä aktiivisuudella hän toimii. Tilannemotivaatio liittyy tilanteeseen, jossa
ulkoiset ja sisäiset ärsykkeet virittävät motiiveja ja saavat aikaan tavoitteellista toimin-
taa. Motivaatio on dynaaminen ja se vaihtelee tilanteesta toiseen. (Ruohotie, 1998:
41–42.)

Motivaatiopsykologian pyrkimyksenä on selittää, miksi ihmiset toimivat tai ajattelevat
tietyllä tavalla. Moderni motivaatioteoria tutkii motivaatiota ihmisten kertomien tavoit-
teiden kautta. Tutkijat ovat olleet kiinnostuneita siitä, mitä tavoitteita ja pyrkimyksiä
ihmisillä on sekä kuinka tärkeäksi he kokevat ne ja mitä tunteita tavoitteisiin liittyy.
Näin on saatu tietoa motivaation yhteydestä hyvinvointiin, terveyteen ja elämäntul-
kuun. Tutkimuksen haasteita ovat motivaatiokäsitteistön monimutkaisuus. (Nurmi, ym.
2002: 23–25.)

Motivaation käsitettä voi käyttää tieteellisesti toimintaa suuntaavien, ylläpitävien ja es-
tävien tekijöiden yleisnimityksinä. Motivaatioteorioita on lukuisia, mutta pohjimmiltaan
ne käsittelevät samoja ihmisen toiminnan virittymiseen ja ohjaamiseen liittyviä kysy-
myksiä. Motivaatiotekijöitä voidaan luokitella neljällä eri tavalla:

1. yksilön henkilökohtaiset tavoitteet ja uskomukset mahdollisuudesta vaikuttaa
omaan toimintaansa ja emootioiden viriämiseen
2. motivaatio voidaan jakaa persoonallisuuden piirteenä ja tilana ilmenevään moti-
vaatioon
3. motivaatio katsotaan sisäiseksi tai ulkoiseksi motivaatioksi
4. lähestymis- ja välttämismotiiveihin erottelu. (Lehtinen ym. 2007: 178–179,
Ruohotie 1998: 37.)

Motivaatiota voidaan tarkastella sisäisen ja ulkoisen motivaation näkökulmista. Ne täy-
dentävät toisiaan. Sisäinen motivaatio palkitsee sisäisesti. Sille on ominaista se, että

motivaatio on sisäisesti välittynyt tai syyt käyttäytymiseen ovat sisäisiä. Se on lisäksi yhteydessä itsensä toteuttamisen ja kehittämisen tarpeeseen. Voidaan olettaa, että vapaaehtoisuuteen perustuva toiminta ohjautuu sisäisten palkkioiden varassa. Ulkoinen motivaatio on riippuvainen ympäristöstä. Tavallisesti ulkoiset palkkiot tyydyttävät yhteenkuuluvaisuuden ja turvallisuuden tarpeita. Ulkoiset palkkiot ovat lyhytaikaisia. Sisäiset palkkiot ovat pitkäaikaisia ja ne voivat olla motivaation lähteenä pysyvästi. (Ruohotie, 1998: 37–41.)

3.3 Minäpystyvyys (self-efficacy) motivaation selittäjänä

Banduran kehittämään sosiaalisen oppimisen malliin liittyy yhtenä motivaatioon vaikuttavana tekijänä vahvistaminen. Ihmisten motivaation perusta on kognitiivinen. Pelkkä vahvistaminen ei kuitenkaan riitä, vaan siihen liittyy minätietoisuus olennaisena lajina. Minätietoisuus on niitä uskomuksia, joita ihmisellä on valmiuksistaan ja kyvyistään selviytyä tietyn tyyppisistä tehtävistä. Näiden uskomusten joukkoa Bandura kuvasi käsitteellä self-efficacy (Bandura, 1993: 123–125). Termistä käytetään tässä suomenkielisenä ilmaisuna termiä minäpystyvyys. Termillä viitataan niihin yksilön uskomuksiin, joita hänellä on omista resursseistaan organisoida ja toteuttaa toimintoja, joilla voi selvittää tehtävistä toivotulla tavalla. (Lehtinen, ym. 2007: 192–193.)

Banduran (1993: 144) tutkimukset ovat osoittaneet, että ihmiset, joilla on heikko usko omaan kykyihinsä sitoutuvat huonosti asettamiinsa tavoitteisiin. He välttelevät haasteellisia ja vaikeita tilanteita. Oman minän pystyvyyden käsitykset syntyvät kokemuksista. Toistuvat epäonnistumiset synnyttävät ihmisessä väitellen uskomuksen, ettei hän kykene suoriutumaan tietynlaisista tehtävistä (Bandura, 1993: 128–129, Lehtinen, ym. 2007: 194–196).

Vastaavasti onnistumiset ja myönteisen oppimisen kokemukset vahvistavat ihmisen käsitystä omista kyvyistään. Suorituksiin liittyvillä emotionaalisilla kokemuksilla uskotaan olevan suoranaisia vaikutuksia minäpystyvyyden kokemiseen. Emotionaalisia kokemuksia ihminen saa kasvatuksesta ja muusta sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Banduran sosiaalisen oppimisen ajatuksen mukaan myös muiden ihmisten havainnointi voi

olla minäpystyvyyden uskomuksen lähteenä. Suoritustilanteessa ihminen asettaa tavoitteita ja ryhtyy tavoitteiden mukaiseen toimeen sen jälkeen. Banduran tutkimusten mukaan tavoitteen spesifisyys ja läheisyys vahvistavat minäpystyvyyden kokemusta enemmän kuin kaukaiset tavoitteet. (Lehtinen, ym. 2007: 194–196.)

3.3 Intressit motivaation selittäjinä

Intressiteoria liittyy motivaation juuri tiettyyn kohteeseen, ja tarkastelun kohteena on silloin se, miten tietyn kohteen ominaisuudet mahdollistavat mielenkiinnon heräämisen ja siihen perustuvan toiminnan. Kohteet voivat olla esineitä, ilmiöitä, tiedon alueita tai toimintoja. Intressiteorian kannalta on mielenkiintoista, miten nämä ovat suhteessa yksilön arvoihin, emootioihin ja tietorakenteisiin. Intressien tutkimuksissa jako persoonallisiin ja tilannekohtaisiin intresseihin on merkityksellinen. (Lehtinen, ym. 2007: 200–201.)

Persoonallinen intressi on pysyvä henkilökohtainen taipumus olla kiinnostunut jostakin kohteesta. Persoonallisen intressin edellytys on, että henkilöllä on aiempaa kokemusta intressin kohteesta. Tilannekohtaiset intressit ovat lyhytaikaisia ja ne syntyvät jonkin uuden ja mielenkiintoisen kokemuksen vaikutuksesta. Persoonalliset ja tilannekohtaiset intressit ovat merkityksellisiä kognitiivisissa toiminnoissa. Ne ohjaavat huomionkiinnittämistä ja vaikuttavat positiivisesti esimerkiksi opiskeluprosessiin. Näin ollen olisi tärkeä tietää, miten intressejä voidaan suunnata ja vahvistaa. Tutkimuksissa on ollut viitteitä intressien muodostumisen yhteydestä pätevyyden ja autonomian kokemukseen ja siitä, että persoonallisten intressien muotoutumiseksi tarvitaan samankaltaisia tekijöitä, joita kuvattiin sisäisen motivaation yhteydessä. (Lehtinen, ym. 2007: 200–201.)

3.4 Brian Littlen teoria henkilökohtaisista projekteista

Modernin motivaatiopsykologian uudet lähestymistavat ovat tuoneet uudenlaisen tavan käsitteellistää motivaatiota erilaisten henkilökohtaisten tavoitekäsitteiden kautta. Ihmiset tuottavat itse nämä tavoitekäsitteet. Yksi näistä menetelmistä on Brian Littlen henki-

lökohtaisten projektien menetelmä, joka on ensimmäinen tavoitteiden tutkimiseen kehitetty mittausmenetelmä. (Salmela-Aro, 2002: 28.)

Henkilökohtaiset projektit voidaan määritellä sarjaksi keskenään yhdistyneitä toimintoja tietyn tavoitteen saavuttamiseksi. Projektit etenevät neljässä vaiheessa: projektin aloitus, suunnittelu, toiminta ja projektin lopetus. Vaiheet voivat olla eri järjestyksessä ja niiden kesto vaihtelee, mutta yleensä kaikki vaiheet esiintyvät projektissa. (Little, 1983: 275.)

Henkilökohtaisen projektin menetelmässä korostuu vuorovaikutuksellinen luonne, ja se antaa mahdollisuuden käyttää menetelmää monella tavalla. Yleisin tapa on käyttää sitä itsearvioinnin menetelmänä. Se sopii myös ryhmille, haastattelumenetelmäksi ja menetelmää on alettu käyttää myös ohjauksessa ja terapiassa (Salmela-Aro, 2002: 29–33.) Projektissa ihminen nimeää kymmenen itselleen tärkeää projektia, jotka voivat olla elämän eri alueilta (Little, 1983). Salmela-Aron (2002: 30) mukaan kymmenen projektin nimeäminen on ihmiselle työllästä, ja tämän vuoksi hän on tutkimuksissaan pyytänyt tutkittavia nimeämään ainoastaan neljä projektia.

Toisessa vaiheessa projektia arvioidaan eri dimensioiden avulla. Yleisemmin käytettyjä arviointidimensioita ovat: 1) tärkeys, 2) sitoutuminen, 3) edistyminen, 4) kyky toteuttaa se, 5) mahdollisuus itse vaikuttaa toteuttamiseen, 6) muiden henkilöiden tai asioiden vaikutus toteuttamiseen, 7) sosiaalinen tuki, 8) sosiaalinen estäminen, 9) stressaavuus ja 10) ajan riittävyys. Näiden lisäksi eri tilanteissa voi käyttää paremmin sopivia dimensioita. Projektin arvioinnissa dimensiot pisteytetään Likertin seitsenportaisen asteikon avulla. Tämän jälkeen arvioitsija pisteyttää projektit. Projektien sisällöt ryhmitellään yleensä sisältöjen kohteen mukaisesti. Luokittelua voi tehdä myös motiivien suhteen. Sisältöjen luokittelun jälkeen arviointidimensiot pisteytetään. Kaikkien projektien yksittäiset dimensiot lasketaan yhteen, ja arviointidimensioista muodostetaan summia.

Esimerkiksi: 1. merkitys = tärkeys ja sitoutuminen,
2. saavuttaminen = edistyminen ja kykeneväisyys,
3. hallinta = itse ja muut,

4. tuki = tuki ja estäminen,
5. kuormitus = stressaavuus ja ajan riittämien.

Näillä summilla saadaan tietoa arvioitavan motivaatiosta. Merkitys antaa tietoa tutkittavan tavoitteesta ja sen merkityksellisyydestä. Saavuttaminen antaa tietoa tutkittavan uskosta saavuttaa tavoite. Hallinta antaa tietoa tutkittavan uskosta olla oman elämänsä subjekti ja hänen hallintauskomuksista. Sosiaalisen tuki antaa tietoa siitä, onko arvioitavan elämässä ihmisiä jotka tukevat häntä. Kuormitus antaa tietoa projektin kuormittavuus asteesta. (Salmela-Aro, 2002: 29–31.)

Tässä luvussa olen käsitellyt osallistumista kolmesta eri näkökulmasta. Ensiksi, luvun alussa tarkastelin osallistumisen tavoitteita pohtimalla, mihin osallistumisella tähdätään. Osallistumisen tavoitteita voidaan tarkastella esimerkiksi lainsäädännön kautta, jolloin osallistuminen määritellään mahdollisuudeksi vaikuttaa. Yleisesti ottaen osallistumisen tavoitteena on kansalaisten osallistaminen yhteisten asioiden hoitamiseen. Toiseksi, tarkastelin useiden esimerkkien avulla, minkä tekijöiden on aikaisemmissa tutkimuksissa todettu vaikuttavan kansalaisten osallistumiseen. Lopuksi kiedoin osallistumisen motivaatioteorioihin, ja erittelin, mitkä tekijät vaikuttavat osallistumiseen. Osallistumismotivaatiota vahvistaa erityisesti yksilön oma sisäinen motivaatio ja aiempi osallistumiskokemus. Kun henkilö uskoo omaan kykyynsä vaikuttaa, on motivaatio vahvempi. Osallistumismotivaatiota heikentää puolestaan, jos ihmisellä on heikko usko omiin kykyihin vaikuttaa. Seuraavaksi siirryn esittelemään tutkimuksen toteutusta tutkimusmenetelmien ja tutkimusaineiston kautta.

4 MENETELMÄT JA AINEISTOT

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni teossa käytetyt tutkimusmenetelmät ja aineistot. Kuvaan tutkimuskohteen, aineiston sekä tutkimusaineiston käsittelyn mahdollisimman tarkasti. Aineiston analysoinnissa olen käynyt aineiston tarkasti kohta kohdalta läpi. Tiettyjen ilmausten toistuessa aineistossa aineiston voidaan katsoa saturoituvan.

4.1 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat

Tutkimusmenetelmä koostuu tavoista ja käytännöistä, joilla havaintoja kerätään. Empiirisessä tutkimuksessa metodit ovat keskeisessä asemassa, ja menetelmän valintaan vaikuttaa se, minkälaista tietoa etsitään ja keneltä tai mistä sitä etsitään. Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. (Hirsjärvi ym. 2007: 178–179.)

Tutkimusmenetelmän tarkoituksena on erottaa aineistossa olevat havainnot tutkimustuloksista. Metodi koostuu niistä käytännöistä, joiden avulla havaintoja tuotetaan, sekä niistä säännöistä miten niitä muokataan ja tulkitaan. Metodin ja teoreettisen viitekehyksen tulee olla sopusoinnussa keskenään. Jos aineisto koostuu pienestä määrästä yksilöhaastatteluja, se määrittää myös, minkälaiseen kysymykseen voi saada vastauksen. Kun tutkitaan merkitysrakenteita, aineiston tulee olla ihmisten omaa tekstiä eikä tutkijan valmiiksi jäsentämiä vastausvaihtoehtoja. (Alasuutari 2011: 82–83.)

Tieteellinen tutkimus erotellaan usein kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen tutkimukseen. Tämä tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Eskolan ym. (2001: 61) mukaan laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan tapahtumaa tai antamaan teoreettinen tulkinta jostakin ilmiöstä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena ymmärtää tutkimuskohdetta. Laadullisessa lähestymistavassa korostetaan todellisuuden ja siitä saatavan tiedon subjektiivista luonnetta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007: 174–177.)

4.2 Tutkimuskohteen kuvaus

Tutkimuksen kohteena on Tampereen kaupungin avoterveydenhuollon vastaanottoiminnan Tesoman kaupunginosan terveysaseman asiakasraati. Tesoman terveysasema on ollut toiminnassa vuodesta 1982. Samassa rakennuksessa toimii lääkäriaseman vastaanottoiminnan lisäksi alueen hammashoitola ja laboratorio. Tutkimus rajattiin kuitenkin koskemaan vain terveysaseman toimintaa ja sen kehittämistä, koska raati oli muodostettu terveysaseman vastaanottoiminnan kehittämiseen ja hammashoito- ja laboratorio-palvelut eivät ole hallinnollisesti samaa organisaatiota. Terveysasema on yksi Tampereen kaupungin kymmenestä terveysasemasta, ja sen väestöpohja on noin 19.000,00 asukasta ollen yksi kaupungin isoimmista terveysasemista. Terveysasemalla on työssä yhdeksän lääkäriä, kuusi sairaanhoitajaa, kaksi terveydenhoitajaa ja osastonhoitajaa.

Asiakasraati on koottu satunnaisotannalla terveysasemalla asioivista asiakkaista. Raati koottiin käsittelemään alueen terveysaseman palveluiden kehittämistä. Tavoitteena oli saada kaupunginosan alueen väestöstä mahdollisimman edustava ryhmä asiakasraadin jäseniksi. Ikäjakauma jäi kuitenkin pieneksi, koska enemmistö terveysaseman asiakkaita on ikäihmisiä. Raadin vetäjänä toimi kaupungin apulaisylilääkäri ja vastaanottoiminnan sairaanhoitaja.

4.3 Tutkimusaineiston ja aineistonkeruun kuvaus

Aineiston koko voi perustua pieneenkin kokoon. Kun valitaan luonnollisesti oleva ryhmä ja haastatellaan kaikki tämän ryhmän jäsenet, niin aineiston koko määräytyy sen mukaan. Tutkija voi myös aloittaa aineiston keräämisen päättämättä etukäteen, miten monta tapausta hän haastattelee. Tässä tapauksessa aineisto on riittävä, kun samat asiat alkavat kertautua eli aineisto kyllääntyy. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007: 174–177.) Eskolan, ym. (2001: 62) mukaan kylläntymistä eli saturaatiota voidaan pitää jossain määrin tapana ratkaista aineiston riittävyys. Aineisto on silloin riittävä, kun uudet tapaukset eivät tuota enää uutta tietoa. Pelkkä saturaatiokriteeri ei kuitenkaan riitä aineiston rajaukseen, vaan laadullisessa tutkimuksessa rajausta täytyy tehdä myös teoreettisen viitekehyksen avulla. (Eskola, ym. 2001: 64–65.)

Aineistohankintamenetelmäksi on tässä tutkimuksessa valittu teemahaastattelu. Menetelmälle on tyypillistä, että aihepiirit ovat tiedossa, mutta siitä puuttuu strukturoidulle kyselylle tyypillinen kysymysten tarkka järjestys ja muoto. Haastattelijan tehtäväksi jää varmistaa, että kaikki teemat käydään haastattelussa läpi. (Eskola & Suoranta 2001: 86; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007: 199–205.) Teemahaastattelu ei ole ainoastaan kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmä, vaan se sopii myös kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmäksi. Aineisto voidaan saattaa tilastolliseen muotoon. (Hirsjärvi, ym. 2004: 107.)

Aineistonkeruun ensimmäisessä vaiheessa käytin osallistuvaa havainnointia. Kerroin kaikille osallistujille yhteisesti osallistuvani raadin ensimmäiseen tapaamiseen ja osallistujat antoivat siihen luvan. Havainnoin raadin toimintaa ja työskentelyä. Havainnointiin palattiin haastattelukysymyksissä ja haastateltavat tarkensivat ja syvensivät havaintojani. Saamistani havainnoista saatua tietoa pyrin käyttämään osallistujien hyväksi. Pidin tärkeänä, että olin saanut saman kokemuksen tilaisuudesta kuin haastateltavanikin. Pyrin tiedostamaan, että olin vain kokoamassa informaatiota, en aktiivisena toimijana toimimassa.

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija toimii tiedonantajien kanssa aktiivisesti. Tiedonhankinnan osaksi muodostuvat tällöin sosiaaliset vuorovaikutustilanteet. Tällä tavoin tutkija voi pyrkiä paremmin ymmärtämään toimintaa, ei niinkään muuttamaan tai vaikuttamaan siihen. Tutkimusprosessissa on tärkeää, että oppijana toimii osallistuja eikä tutkija. (Tuomi, ym. 2009: 82).

Haastattelun etuna on se, että aineistonkeruuta voi säädellä tilanteen vaatimalla tavalla ja se sallii syvemmän vastausten tulkinnan. Haastattelun etuna on myös se, että vastaajiksi suunnitellut ihmiset on helppo saada mukaan. (Hirsjärvi, ym. 2007: 199–205.) Haastattelu on normaaliin elämään kuuluva vuorovaikutustilanne, ja haastattelutilanteeseen vaikuttavat fyysiset, sosiaaliset ja kommunikatiiviset seikat. Teemahaastattelun avoin muoto antaa vastaajalle mahdollisuuden puhua vapaamuotoisesti. Ennalta sovitut

teemat taas takaavat sen, että jokaisen kanssa on puhuttu ainakin osin samoista asioista. (Eskola, ym. 2001: 85–87.)

Teemahaastattelu eroaa muista haastatteluista siten, että teemat ohjaavat sitä, mikä haastattelussa on oleellista. Teemahaastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen ja niihin liittyvien kysymysten varassa, mikä tuo tutkittavan äänen kuuluviin. Teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen, mutta teemahaastattelussa kysymysten esittämisen järjestystä ja muotoa voi muovata haastattelun aikana. Teemahaastattelussa ihmisten tulkinnot ja heidän antamat merkitykset ovat tärkeitä, ja merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelussa korostetaan myös ihmisten tulkintoja asioista. (Hirsjärvi & Hurme 2000: 47–48, Tuomi & Sarajärvi 2009: 75.)

Tutkimukseni aineistonkeruu alkoi havainnoinnilla olemalla läsnä asiakasraadin ensimmäisessä tapaamisessa. Tilaisuuden lopuksi esittelin itseni, pro gradu -tutkielmani aiheen ja työni tarkoituksen raadin jäsenille. Kysyin samalla luvan saada haastatella osallistujia. Tutkimuslupaa ei tarvinnut hakea, koska kaikki haastateltavat olivat täysikäisiä aikuisia. Osallistujat saivat halutessaan antaa yhteystietonsa minulle, ja viikon sisällä soitin heille henkilökohtaisesti sopien haastatteluajankohdan ja -paikan. Ennen haastattelua sovimme, että haastattelu nauhoitetaan ja pro gradu -tutkielman valmistuttua aineisto tuhoetaan. Kaikki kymmenen asiakasraadin osallistujaa halusivat tulla haastatelluiksi. Yksi haastateltavista ei kuitenkaan tullut paikalle, ja yksi haastattelu tuhoutui teknisesti.

Haastattelut toteutettiin helmikuun 2014 aikana, seitsemän toteutettiin terveysaseman tiloissa ja yksi haastattelu haastateltavan pyynnöstä tämän kotona. Haastateltavina oli viisi naista ja kolme miestä. Heidän ikänsä vaihteli 30–85 vuoden välillä. Koulutustasoa oli vaihteleva. Haastateltavista kuusi oli asunut alueella vuosikymmenien ajan ja tunti asuinalueensa kehityksen hyvin. Yksi haastateltavista oli juuri alueelle muuttanut ja yksi oli hiljattain jäänyt työelämästä pois ja näin siirtynyt terveysaseman asiakkaaksi. Työelämässä oli mukana yksi osa-aikaisesti ja yksi oli vanhempainvapaalla ja muut olivat eläkeläisiä. Elämäntilanteet olivat hyvin erilaisia – joukossa oli yksi yksinäinen, yksi

leski kuusi osallistujaa olivat avioliitossa eläviä. Kaikilla oli omia lapsia joko kotona tai jo kotoa poismuuttaneita.

Taulukko 2. Haastateltavien taustatiedot.

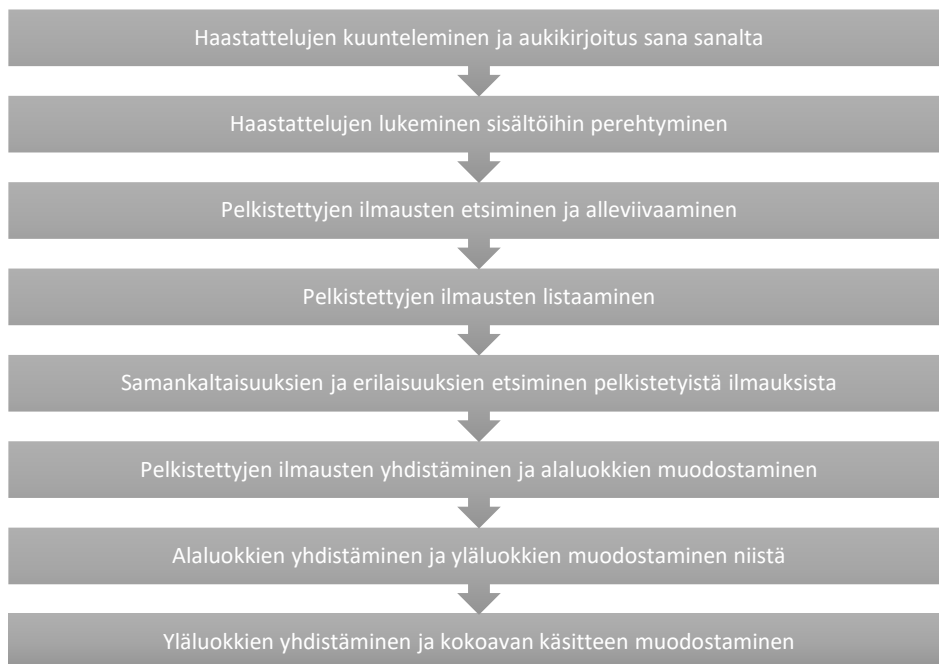
Ikä	30-35 vuotta	1
	60-65 vuotta	2
	65-70 vuotta	1
	70-75 vuotta	3
	80-85 vuotta	1
Sukupuoli	Nainen	5
	Mies	3
Koulutus	Kansakoulu	2
	Ammattikoulu	3
	Opistotaso	1
	Korkeakoulu	2
Elämäntilanne	Leski	1
	Yksinäinen	1
	Naimisissa	6
Työtilanne	Osa-aikatyössä	1
	Eläkkeellä	6
	Hoitovapaalla	1

Olin esittänyt haastateltaville haastatteluteemat etukäteen, ja haastattelujen alussa kerroin teemat haastateltaville uudelleen. Haastattelukysymykset (liite 1) esitin kaikille samanlaisina, mutta järjestyksessä oli pieniä eroja. Haastattelut olivat kestoltaan noin 40 minuuttia. Haastatteluilla pyrin löytämään vastauksia tutkimuskysymyksiini, eli tutki- maan, miten haastateltujen intressit ja motiivit vaikuttivat osallistumiseen pureutumalla motivaatiota lisääviin tai estäviin tekijöihin, sekä tutki- maan miten deliberatiivinen de- mokratia näyttäytyi asiakasraadin toiminnassa esittämällä kysymyksiä, jotka sivusivat deliberatiivisen demokratian kriteeristöä ja raatitoimintaan vaikuttavia tekijöitä.

4.4 Aineiston analyysin toteutus

Tutkimusaineiston analysoinnin toteutin sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perinteessä perusanalyysimenetelmä. Laadullisen analyysin teossa on tärkeää rajata ilmiö, jota tutkitaan ja joka on tämän tutkimuksen tutkimuskysymysten kanssa linjassa. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 91–92.) Sisällönanalyysi voi olla sekä kvalitatiivisen tai kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän metodi. Siinä etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia. Sisällönanalyysissa merkityssuhteista koskeva tieto esitetään sanallisina tulkintoina. (Hirsjärvi, ym. 1985: 115–116; Tuomi, ym. 2009: 106; Vilka, 2005: 139–140.)

Laadullisessa tutkimuksessa sisällönanalyysia voidaan tehdä joko aineistolähtöisenä tai teorialähtöisenä. Tässä tutkimuksessa on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöisessä analyysissa on tarkoituksena luoda tutkimusaineistosta teorettinen kokonaisuus. Aineistosta valitaan analyysiyksiköt tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti. Ne eivät voi olla etukäteen sovittuja tai harkittuja. Aineistolähtöisessä tutkimuksessa voi olla ongelmana se, voiko tutkija kontrolloida sitä, että analyysi tapahtuu aineiston tiedonantajien tiedoilla. (Tuomi, ym. 2009: 95–96.)



Kuvio 2. Aineistolähtöisen sisällön analyysin eteneminen (Tuomi & Sarajarvi, 2009: 109).

Aineistolähtöistä laadullista eli induktiivista sisällönanalyysia voidaan kuvata kolmivaiheisena prosessina. Tämä prosessi on kokonaisuudessaan esitetty yllä kuviossa 2. Ensin aineisto redusoidaan eli pelkistetään, toiseksi aineisto klusteroidaan eli ryhmitellään ja kolmanneksi aineisto abstrahoidaan. Ennen analyysia tulee määrittää analyysiyksikkö, joka voi olla lause, sana tai ajatuskokonaisuus. Analysoitava data voi olla aukikirjoitettu haastatteluaineisto, joka pelkistetään niin että aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois. Teemat auttavat lähestymään litteroitua aineistoa jäsenyneeemmin. (Eskola, ym. 2001: 87.)

Redusoinnilla eli pelkistämällä informaatio voidaan tiivistää tai pilkkoa osiin. Pelkistämisen avulla etsitään tutkimustehtävän kysymyksillä kuvaavia ilmauksia. (Tuomi, ym. 2009: 108–110.) Aineistosta haetaan tutkimustehtävän mukaisia asioita ja tunnistetaan niitä koskevia lauseita, joista ollaan kiinnostuneita. Lause pelkistetään yksittäisiksi ilmauksiksi, ja ne yhdistetään samaa tarkoittavaan luokkaan. Teemoittelu voi olla luokittelun kaltaista, mutta painotus siirtyy siihen, mitä kustakin teemasta on sanottu. Kyse on laadullisen aineistoin pilkkomisesta eri aihepiirien mukaan. Aineisto ryhmitellään alustavasti, minkä jälkeen aineistosta etsitään varsinaiset teemat eli aiheet. (Tuomi, ym. 2009: 93, 102.)

Aineiston klusterionnissa eli ryhmittelyssä aineistosta koodatut alkuperäisilmaukset käydään läpi ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään alaluokiksi. Analyysin jatkuessa yhdistetään saman sisältöiset alaluokat toisiinsa ja muodostetaan yläluokkia. Yläluokat nimetään sisältöä kuvaavilla nimillä. Lopuksi kaikki yläluokat yhdistyvät kaikkia kuvaavaksi yhdistäväksi luokaksi. Luokittelussa aineisto tiivistyy, kun yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. Luokitteluyksikkönä voi olla ilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. (Tuomi, ym. 2009: 102, 110.)

Aineiston abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja edetään kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistetään käsitteitä ja vastataan tutkimustehtävään. Tutkimuksen tuloksissa kuvataan luokittelujen pohjalta muodostettuja käsitteitä ja niiden sisältöjä. Johtopäätöksiä ja analyysin kaikissa vaiheissa tutkija pyrkii ymmärtämään asioiden merkityksiä tutkittavalle ilmiölle. (Tuomi, 2009: 111–113.)

Aloitin aineiston analyysin litteroimalla kaikki kahdeksan haastattelua sanasta sanaan. Litteroitua aineistoa kertyi kustakin haastattelusta noin kahdeksan sivua, jolloin tekstimateriaalia kertyi yhteensä 64 sivua. Haastattelujen litteroinnin jälkeen aloitin aineiston analysoinnin. Valitsin analyysiyksiköksi ajatuskokonaisuuden, josta pystyy hakemaan ja tulkitsemaan yksittäisiä sanoja tai sanapareja paremmin sen, mitä haastateltava on todella tarkoittanut.

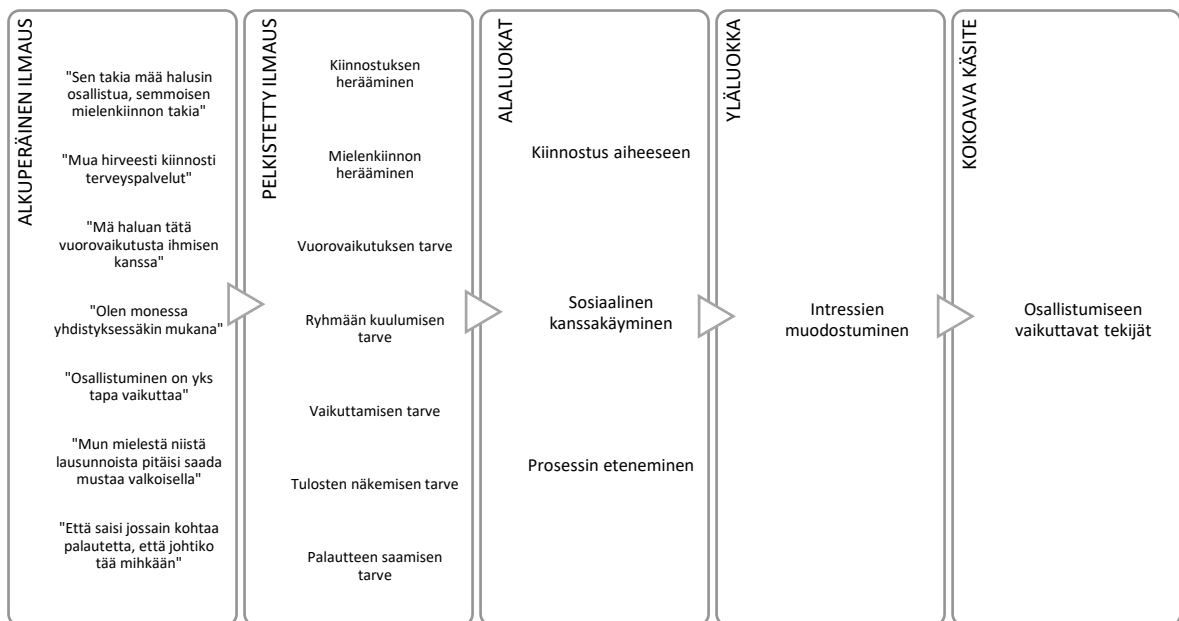
Varsinaisen analyysin aloitin perehtymällä aineiston sisältöön huolellisesti ja lukemalla aineiston läpi useaan kertaan. Tällä tavoin sain muodostettua aineistosta mahdollisimman hyvän kokonaiskuvan. Tässä ohessa tein myös aineistoon alustavia merkintöjä ja tarkastelin aineistoani tutkimuskysymysteni kautta, jolloin analyysin pohjalla olevat kysymykset olivat:

- Miten deliberatiivisen demokratian periaatteiden koetaan edistävän asiakasraadin toimintaa?
- Minkä tekijöiden koetaan vaikuttavan osallistumiseen?

Tämän jälkeen aloin käydä aineistoa systemaattisesti läpi etsien tutkimuskysymysteni kannalta relevantteja ilmauksia. Samalla merkitsin värikoodein aineistosta esiin nousevia ilmauksia eli alkuperäisiä ilmauksia. Tässä yhteydessä pyrin lisäämään haastateltavien anonymiteettia merkitsemällä haastateltavat koodinumeroilla järjestysnumeroiden sijaan siltä varalta, etteivät haastateltavat tunnista toisiaan tutkimuksesta sen valmistuttua.

Kun kaikki alkuperäiset ilmaukset oli listattu, loin kustakin ilmauksesta niin sanotun pelkistetyn ilmauksen. Pelkistämällä pyrin löytämään juuri oman tutkimuksen kannalta keskeisimmät asiat. Tämän jälkeen etsimällä samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia yhdistin pelkistettyjä ilmaukset eri luokkiin. Tässä yhteydessä pyrin tiedostamaan myös sen mahdollisuuden, että aineistosta kummunneiden ilmausten on mahdollista sopia useampaan eri luokkaan riippuen tarkasteltavasta näkökulmasta.

Lopuksi vielä samankaltaiset alaluokat yhdistettiin yläluokkiin. Aineistostani muodostui kolme yläluokkaa, jotka esittelen tarkemmin seuraavassa luvussa. Taulukossa 2 on esitetty esimerkki yhden tutkimukseni analyysissä muodostetun yläluokan osalta siitä, miten toteutin analyysin redusoinnin ja abstrahoinnin eli käytännössä se, miten analyysi kulki alkuperäisten ilmausten tunnistamisesta yläluokkien muodostamiseen. Taulukossa näkyy myös koko aineistostani muodostamani yhdistävä luokka, osallistumiseen vaikuttavat tekijät.



Kuvio 3. Aineiston redusointi ja abstrahointi.

Tutkijan näkökulmasta oli yllättävää, miten eri näkökulmista (intressit, motivaatio, deliberaatiivinen demokratia) tarkasteltaessa aineistosta nousi samoja asioita. Tämä myöskin

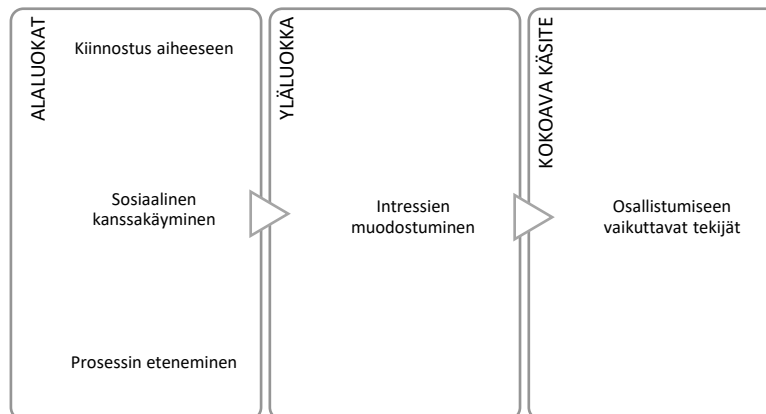
syvensi ainestoa, mikä edellytti aineiston tarkastelua syvällisesti ja kehämäisesti. Aineiston käsittely edellytti merkityksien etsimistä ja tulkitsemista. Tutkijana jouduin myös pohtimaan, mitä ihminen todellisuudessa kertoi tai tarkoitti. Haasteelliseksi osoittautui tulkintojen välttämiseen pyrkiminen ja havainnoinnissa pitäytyminen.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa tarkastelen tutkimuksen empiiristä aineistoa ja analysoin haastatteluissa nousseita asioita. Käsittelen haastatteluiden tuloksia kolmesta eri näkökulmasta; ensin intressien muodostumisen pohjalta, toiseksi motivaation synnyn kannalta ja kolmanneksi deliberatiivisen demokratian näkökulmasta. Olen jäsennellyt aineiston tulokset ylä- ja alaluokkien avulla, ja selitän niiden avulla analyysin tuloksia. Tulosten esittelyä tukevat suorat lainaukset teemahaastatteluista. Luvun lopussa esittelen yhteenvedon empiirisen tutkimuksen tuloksista.

5.1 Intressien muodostuminen

Osallistumiseen vaikuttavista tekijöistä aineistosta vahvimpana nousi haastateltujen erinäiset intressit ja niihin vaikuttavat tekijät. Kuviossa 3 on esitetty ensimmäistä yläluokkaa eli intressien syntymiseen vaikuttavia tekijöitä koskeva jaottelu. Yläluokka on jaoteltu kolmeen alaluokkaan: kiinnostus aiheeseen, sosiaalinen kanssakäyminen sekä prosessin eteneminen. Seuraavaksi tarkastelen kutakin muodostettua alaluokkaa erikseen tarkemmin.



Kuvio 4. Intressien muodostumiseen vaikuttavat tekijät.

5.1.1 Kiinnostus aiheeseen

Haastatteluissa kysyttiin kaikilta ensimmäisenä kysymyksenä, mikä tai minkälaiset asiat saivat henkilön osallistumaan asiakasraatiin. Kaikki haastateltavat kertoivat, että he lähtivät mukaan kiinnostuksesta ja mielenkiinnosta. Kaikki haastateltavat kertoivat, että kiinnostus asiaa kohtaan sai heidät osallistumaan. Aiheen kiinnostavuuteen vaikutti aiheena olevan terveyskeskuksen toiminta. Mielenkiintoa lisäsivät omat kokemukset palvelun käyttäjänä, usko siihen, että terveyskeskuksen toimintoja voidaan parantaa, uusi tapa toimia ja henkilökohtainen kutsu raatiin. Haastateltavat kokivat erityisesti, että he olivat kiinnostuneita asiakasraadista aiheesta. Alla olevassa esimerkkilainauksessa muun muassa todetaan, että terveyspalvelut kiinnostivat haastateltua.

”mua kiinnosti hirveesti terveyspalvelut” (H2)

Haastateltavat kertoivat myös, että mielenkiinto osallistumista kohtaan herää, kun käsiteltävä aihe on itselle merkityksellinen. He kertoivat toimivan palvelun olevan itselleen ja läheisilleen tärkeä. Aihe koettiin tärkeäksi myös laajemmalla kuin vain oman elämänpiirin alueella. Mielenkiinto kasvaa, kun toimintaan pääsee mukaan ja toiminnan tavoite ja tarkoitus kirkastuvat. Tämä lisää uteliaisuutta asiaa ja toimintaa kohtaan ja tätä kautta myös halu osallistua toimintaan vahvistuu.

”kiinnostus on tietysti ihan ensimmäinen, on niinku päässy sisälle mitä tässä haetaan ja sitä kautta tulee se mielenkiinnon lisääntyminen ja uteliaisuus”(H1)

Aineiston mukaan kiinnostuksen kohteet vaihtelivat eri ihmisillä. Erilaisina kiinnostuksen kohteina haastateltavat mainitsivat yhteisen edun, oman asuinalueen palvelut ja henkilökohtaiset intressit kuten elämäntilanne, oma terveys, ikä, palvelun tarve nyt ja tulevaisuudessa. Mielenkiinto ja kiinnostus vaikuttavat positiivisesti ihmisen asenteisiin. Myönteinen asenne vaikuttaa ihmisten toimintaan edistävästi. Osalla haastateltavista oli hyvin vähän tietoa toimintatavoista ja he kokivat raadista jäsenenä saaneensa hyödyllistä tietoa.

”se odotus ainakin että ihan mielenkiinnosta haluan tulla kuuntelemaan ja osallistua ja kattomaan onko siitä mitään hyötyä”(H3)

5.1.2 Sosiaalinen kanssakäyminen

Intressien muodostumisen näkökulmasta aineistosta toinen selkeästi esille tuleva tekijä oli sosiaalinen kanssakäyminen ja siihen liittyen myös mielekäs tekeminen. Haastateltavat kertoivat, että mielekäs tekeminen ja vuorovaikutus muiden ihmisten kanssa ovat heille tärkeitä asioita. Myös Kanaoja ym. (2008: 203) keskustelevat osallistumisen tuomasta osallisuuden kokemuksesta, johon sisältyy kuulumisen, liittymisen ja yhteisöllisyyden tunne. Kaiken kaikkiaan asiakasraatiin osallistumisen todettiin tarjoavan haastetta ja mielekästä tekemistä osallistujalle. Nämä sosiaaliset tekijät vaikuttavat osaltaan puolestaan myös kiinnostuksen syntymiseen. Osallistujat toivat esiin tarpeen olla tekemisissä ihmisten kanssa ja he kokivat tärkeäksi etenkin sen, että kanssakäyminen ja sosiaalinen vuorovaikutus syntyy mielekkäässä vapaa-ajan vietossa.

”niin se on sitä olla ihmisten kanssa tekemisessä, on voinu tavata hyvässä toiminnassa muita ihmisiä” (H8)

On kuitenkin huomioitava, että vaikka sosiaaliseen kanssakäymiseen suhtauduttiinkin positiivisesti, eivät haastatellut olleet kuitenkaan täysin varauksetta valmiita osallistumaan vain yhteisöllisyyden ja sosiaalisen kanssakäymisen vuoksi. Sosiaaliseen kanssakäymiseen sisältyi myös odotusarvo siitä, että toiminta toteutuu tietyin ehdoin. Haastateltavat toivat esimerkiksi esiin odotuksen ja toiveen siitä, että raadin ryhmädynamiikka toimii. Toimintaa haittaaviksi tekijöiksi haastateltavat nostivat ryhmäpolarisaation ja ryhmän sisäisen dynamiikan toimimattomuuden. Haastateltavat kertoivat, että ryhmän työskentelytapojen tulisi olla monipuoliset.

Lisäksi ajankäytön hallinta koettiin tärkeäksi ja sen puuttuminen nousee osallistumista ehkäiseväksi tekijäksi. Aineistosta nousee ajankäyttöön, toimintatapaan työskentelymuotoihin liittyviä näkemyksiä. Odotukset kohdentuvat vetäjien organisointi kykyyn ja tilaisuuden valmisteluun. Haastateltavat tuovat esille myös tehokkaan ajankäytön tärkeyden.

”kyllä, ajanhallinta jos se joka kerta venyy 2-3 tuntiin niin mää veikkaan, että kolmannella kerralla sää et enää tule” (H1)

”se toiminta jatkossa kaipais enemmän keskustelua” (H2)

Käsiteltäviin aiheisiin toivottiin valmisteluja ja yksittäiseen asiaan juuttuminen tuottaa turhaumaa osallistujan näkökulmasta. Yhteen tapaamiseen ei haastateltujen mukaan voi ottaa montaa asiaa kommentoitavaksi, sillä ennalta sovitussa aikataulussa tulisi pysyä. Haastateltavat nostivat useassa yhteydessä esiin sen, että fasilitaattoreilta toivotaan osallisuutta ja aiheessa pysymistä. Vetäjiltä odotetaan keskustelun ohjaamista ja puheenvuorojen tasapuolista jakamista.

Raisio & Lindell (2013: 9) näkevät vaikuttavuuden varmistamisen yhtenä deliberatiivisen demokratian haasteena. Kuten yllä olen todennut, nousee aineistosta huoli siitä, miten varmistetaan ryhmän tasapuolinen osallistuminen ja dynamiikka. Haastateltavat ehdottavat, että vetäjien roolin ja taustan huomiointi ovat asioita, jotka varmistettuna takaavat vaikuttavuuden. Haastatteluista tulee esiin se, että vetäjän tulee olla henkilö, jolla on päätösvaltaa, kontakti päätöksen tekijään ja riittävä tuntemus käytännön toiminnasta.

5.1.3 Prosessin eteneminen

Haastateltavien kertoman mukaan asioiden eteneminen ja palautteen saaminen edistävät intressien muodostumista ja näin myös vaikuttavat osallistumiseen. Haastateltavien mukaan prosessin pitää edetä, raadin tapaamisissa pitää pysyä asian ytimessä ja toiminnalla on koettava olevan vaikutusta. Osallistujat haluavat myös haastattelujen perusteella tietää, mihin tapaamisissa saatua tietoa käytetään. Tutkijan näkökulmasta katsottuna vaikuttaisi siltä, että prosessin eteneminen on lopputulosta tärkeämpää osallistujille.

” kyllä toisella kerralla pitää jo näkyä se onko mitään hyötyä...mihin se sun panokses on johtanut kun sä oot käyny täällä istumassa” (H3)

” jos mä vaikka näkisin että asiat ei etene mihinkään suuntaan” (H7)

”elikkä mun mielestä pitäisi saada niistä lausunnoista niinku mustaa valkoisella että hei tämä asia on mennyt jo näin” (H1)

”mutta jos siitä ekasta palaverista ei tuu minkäänlaista yhteenvetoo tai muuta mistä oli keskusteltu niin sitä tuumii mitä täällä suutaan soittelee” (H4)

Lisäksi intressien muodostumiseen vaikuttavaksi tekijäksi aineistosta nousee prosessiin liittyen myös palautteen saaminen. Haastateltavat kertoivat ja ehdottivat erilaisia tapoja palautteen saamiselle. Tärkeimmäksi voidaan tulkita ajatus siitä, että toiminnalla ja osallistumisella koetaan olevan merkitystä ja että osallistujan prosessissa esittämät asiat ovat edenneet ainakin jollain tasolla. Toisaalta myös sitoutumisen näkökulma tulee prosessin etenemisen yhteydessä esille. Toiminnan vaikuttavuus ja prosessin eteneminen edellyttävät osallistujilta sitoutumista, ja prosessimainen työ vaatii onnistuakseen kiinteän ryhmän. Ihmiset odottavat, että prosessi etenee, että toiminnassa pysytään asian ytimessä ja että toiminnalla on vaikutusta.

”siinä on nyt se vanha juttu että nyt on annettu mahdollisuus osallistua nyt se jää kunkin henkilökohtaiseksi asiaksi osallistuuko” (H8)

”kokonaisuudessaan mä odotan tosta enempi kun yhden yksityisen ihmisen palautteesta” (H4)

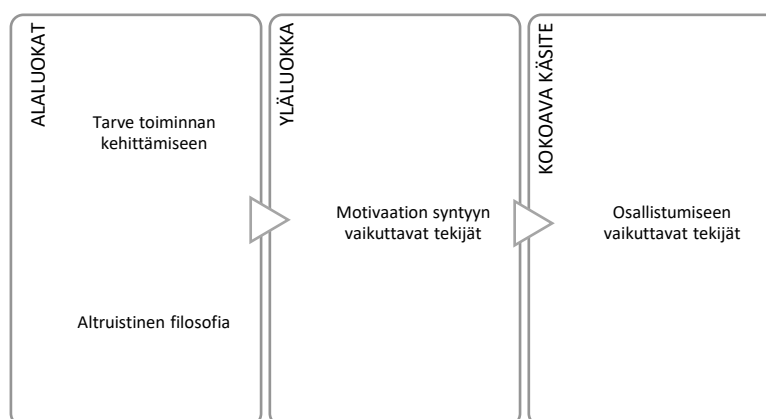
Aineiston perusteella ensimmäisellä raatitapaamisella vaikuttaisi olevan merkitystä osallistumisen kannalta, ja raadin ensimmäisellä tapaamiskerralla on ratkaiseva merkitys jatkon suhteen. Myös Citizen Jury Handbookin (2004) mukaan kansalaisraadin ensimmäisenä päivänä on tarkoitus esitellä osallistujille kansalaisraati prosessina. Tällöin osallistujat saavat myös tutustua toisiinsa ja heille esitellään käsiteltävänä oleva asia. Ilmapiirin tulisi olla luottamuksellinen ja salliva, ja osallistujien täytyisi saada tuntoa olonsa mukavaksi. Prosessin alussa on myös tärkeää sopia työtavoista ja toimintatapojen toteutuksesta. (Citizen Jury Handbook, 2004:8.)

Kaikki haastateltavat arvioivatkin tilaisuuden ilmapiiriä ja tapaa käsitellä asioita. He pitivät tärkeänä asioiden edistymistä, palautteen saamista, aikataulujen pitävyyttä ja prosessin kulkua. Tämä tuli esiin kaikkien osallistujien puheessa, kun heiltä kysyttiin

halukkuudesta jatkaa raadin jäsenenä. Heidän mielestä olisi tärkeää, että osallistuminen tuottaa tuloksia ja asiat muuttuisivat. Toimintaan osallistumista vähentäviksi tekijöiksi ja osallistumisen suoranaiseksi esteiksi haastateltavat mainitsivat muun muassa sairastumisen, matkan tai muun tärkeämmäksi koetun kokouksen tai palaverin.

5.2 Motivaation syntyyn vaikuttavat tekijät

Osallistumiseen vaikuttavista tekijöistä aineistosta nousee esiin myös motivaatio ja sen syntyyn vaikuttavia tekijöitä. Motivaation syntyyn vaikuttavat tekijät on tässä alaluvussa jaettu kahteen alaluokkaan: toiminnan kehittämisen tarpeeseen sekä altruistiseen filosofiaan. Kuviossa 4 on esitetty tämä mainittu jaottelu. Seuraavaksi avaan näiden alaluokkien muodostumista tarkemmin.



Kuvio 5. Motivaatioon syntyyn vaikuttavat tekijät.

5.2.1 Tarve toiminnan kehittämiseen

Haastattelujen perusteella osallistumiseen vaikutti erinäisillä tasoilla tarve toiminnan kehittämiseen. Ensiksi siihen voidaan lukea osallistujien halu vaikuttaa asioihin ja tahto puuttua epäkohtiin. Haastateltavat toivat esiin, että palvelujen käyttäjinä heidän tarpeitaan tulisi kuulla. Toiminnan kautta etsittiin siis muutosta tiettyihin asiantiloihin. Terveystakeskuksen toimintaa haluttiin kehittää ja muuttaa, jotta se vastaisi paremmin alueen asukkaiden tarpeeseen. Tässä raatitoiminta nähtiin kehittämisen mahdollistavana toimintatapana. Aiemmassa tutkimuksessa myös esimerkiksi Haarni (2009) on todennut,

että omasta hyvinvoinnista huolehtiminen ja vaikuttamisenhalu ovat osallistumiseen vaikuttavia tekijöitä.

”kyllä mulla on ihan sellanen ajatus, että sillä pystyy vaikuttamaan, tää asiakasraati saa aikaseks jotain parannusta” (H6)

”ite mieltii että miten tänkin asian vois tehdä tehokkaammin ja paremmin ja kun on mahdollisuus sanoa mielipiteensä niin miksei” (H7)

Tarkemmin ottaen haastateltavat esimerkiksi kertoivat, että palveluiden saatavuuteen ja tavoitettavuuteen toivottiin muutosta. Kolme haastateltavista kertoi, etteivät he tiedne tiettyjen palveluiden olemassaolosta mitään ja että vastaanottoajan varaaminen ja yhteydenpäänti henkilökuntaan koettiin haasteelliseksi. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että ongelmat eivät kuitenkaan olleet ylipääsemättömiä.

Terveyskeskuspalveluita paljon käyttäneet haastateltavat toivat enemmän parannusehdotuksia nykyiseen toimintatapaan kuin vähän palveluita käyttäneet haastateltavat. Toisin sanoen aineiston mukaan henkilökohtaisilla kokemuksilla on paljon merkitystä motivaatioon. Toisaalta esiin tuli toive siitä, että etukäteen olisi voinut olla enemmän tietoa raadista ja sen toiminnasta, koska tiedon avulla voidaan vahvistaa motivaatiota. Tiedon merkitys nousee aineistosta kaikkien haastateltavien esille tuomana. Tieto nousee esiin myös tarkasteltaessa aineistoa deliberatiivisen demokratian näkökulmasta.

”motivaatioon vaikuttaa etukäteistieto esim kutsu olis ollu toisenlainen siinä ois ollu enemmän tietoo” (H3)

”yksi motiivi mun osallistumiselle on tiedon hankinta” (H2)

Lisäksi toiminnan kehittämiseen voidaan aineiston pohjalta lukea aiempi aktiivisuus kansalaistoiminnassa ja muussa yhdistystoiminnassa. Osallistumisen haluun vaikuttavat näin ollen osallistujan aiemmat kokemukset ja tottumukset. Kaikilla haastatteluun osallistuneilla oli taustaa erilaisissa järjestöissä, yhdistyksissä tai luottamustehtävissä, minkä voidaan nähdä kertovan osallistujien käyttäytymisprofiilin samankaltaisuuksista. Puolet vastaajista kertoi, että he ovat aina tehneet vapaaehtoistyötä ja olleet erilaisten yhdistys-

ten toiminnoissa mukana eri elämäntilanteissa. Aineiston mukaan aiempi kokemus vapaaehtois-, järjestö- tai luottamustehtävätoiminnasta antaa osallistujalle osaamista ja kokemusta. Seuraavissa haastateltujen kommentteissa toiminnan voidaan katsoa toteutuvan vapaaehtoisuus pohjalla ja luottamustehtävien muodossa.

”no itsehän mä olen ollut tossa aluealvareissa jo vuosia ja sitten tässä on myöskin se että olen taloyhtiön puheenjohtaja” (H2)

”en itteeni kehu, mutta olen monessa yhdistyksessäkin mukana” (H4)

”mää oon ollu paljon järjestötoiminnassa mukana” (H6)

Lisäksi kaksi haasteltavaa nosti esiin osallistumiskokemuksia myös työelämän kontekstissa. Haastateltavat kertoivat tässä yhteydessä oman aktiivisuutensa johtuvan kiinnostuksesta yhteisiin asioihin ja halusta olla hyödyllisessä toiminnassa mukana. Heidän mukaansa tämä toiminta kertoo heidän yhteiskunnallisesta kiinnostuksestaan. Työelämässä osallistumista vaikuttaisi leimaavan kognitiivinen eli tiedollinen kokemus. Työelämän kontekstissa toteutunut aktiivisuus lisää onnistumisen kokemuksia ja tätä kautta vahvistaa uskoa omiin kykyihin vaikuttaa myös muualla. Myös Banduran (1993: 144) mukaan osallistumisen myötä usko omiin kykyihin vahvistuu, mikä lisää sitoutumista.

”osallistumisen ja uskaltamisen mä opin työssäni” (H4)

”oman ammattini puitteissa mää oon joutunut niin paljon osallistumaan” (H7)

5.2.2 Altruistinen filosofia

Toisena motivaatioon vaikuttavana tekijänä aineistosta nousee altruistinen filosofia. Kukaan haastateltavista ei haastattelun perusteella tavoittele omaa etuaan, vaan yhteinen etu nousee sitä tärkeämmäksi tekijäksi. On toki muistettava, että haastatellut ovat saattaneet haluta näyttäytyä haastattelun yhteydessä ”todellista positiivisemmassa valossa”, ja ovat siksi tuoneet siinä esiin juuri yhteisen edun merkitystä.

Altruistinen filosofia ilmenee aineistosta erityisesti kahdella tavalla: yhtäältä osallistujat kertovat tehneensä aina yhteiseen hyvään kohdistuvaa työtä ja toisaalta osa haastatelta-

vista nostaa tärkeäksi asiaksi henkilökohtaiset tarpeet. Henkilökohtainen tarve ei kuitenkaan liity oman edun ajamiseen, vaan osallistujilla on tarve kokea olevansa hyödyllisiä yhteisölle. Yhteinen etu ja sen saavuttaminen vaikuttavat osallistujien sitoutumiseen jatkossa raatitoimintaan. Yhteinen etu nousee niin motivaatiota lisäävänä tekijänä kuin toiminnan kehittämistä vahvistavana tekijänä. Asiakasraatitoiminta nähtiin myös yksilöllistä harrastustoimintaa arvokkaampana, sillä raatitoimintaan osallistumisen koettiin tuottavan vaikutuksiltaan isompaa etua yhteisölle.

”se ei oo henkilökohtainen asia vaan laajempi katsonta asioihi” (H3)

”huolestuttaa laajemmalti kuin omalta kohdalta että mitenkä näitä palveluita pystytään käyttämään” (H4)

”sitten vielä se vapaaehtoinen antaminen mitä mää oon tehny” (H8)

Yeungin (2008: 37–40) mukaan vapaaehtoisuustyötä tutkivassa tutkimuksessa juuri motivaation puolella altruismi on vahva tekijä. Vapaaehtoistyö vahvistaa yksilön henkilökohtaisia kykyjä ja se tuo yksilölle mahdollisuuksia kohdata uusia tilanteita. Asiakasraatitoimintaa voidaan tutkimuksen yhteydessä verrata vapaaehtoistyöhön, koska raatilaiset eivät saa mitään aineellista hyötyä itselleen osallistumalla.

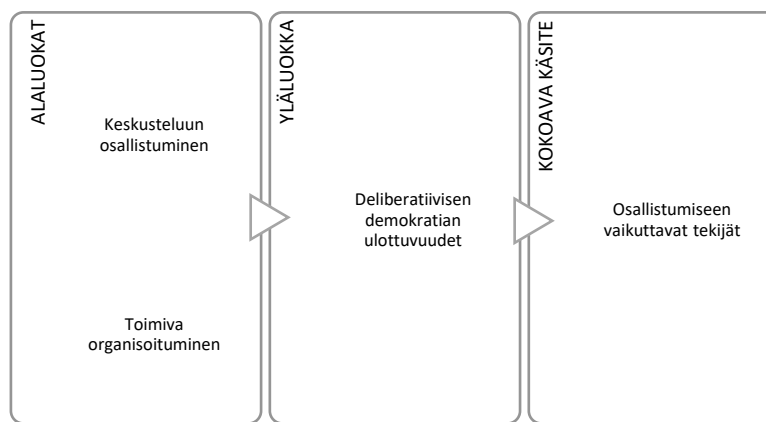
Yeung (2005) tuo myös tutkimuksessaan altruistisen filosofian yhtenä osallistumiseen edistävästi vaikuttavana tekijänä. Yeung on hahmottanut motivaatiotekijöitä kahdeksankulmaisen timanttimallin kautta, jonka esitin aiemmin tutkimuksessa (ks. sivu 25). Tässä mallissa ulottuvuuksia ovat esimerkiksi toisen auttaminen ja antaminen ja toisaalta osa ihmisistä painottaa omia altruistisia luonteenpiirteitään. Samassa yhteydessä Yeung tuo esiin sen, että ihmiset saavat emotionaalisesti positiivista palautetta onnistumisen kautta ja täten myös tunteen omasta tarpeellisuudestaan. (Yeung, 2005: 109–111.)

Osallistujia haastatellessa oli mielenkiintoista huomata, miten haastateltavat toivat vilpittömästi esille omaa ajatustaan siitä, ettei kaiken toiminnan perustana suinkaan ole aineellinen palkinto, vaan he kokivat itselleen tärkeämmäksi emotionaaliset ja kognitii-

viset kokemukset. Tämä vahvistaa ajatusta siitä, että ihmisen perustarve on kokea itsensä hyödylliseksi ja tarpeelliseksi.

5.3 Deliberatiivisen demokratian ulottuvuudet

Tässä luvussa analysoin aineistoa deliberatiivisen demokratian näkökulmasta. Aineisto on jaoteltu kahteen alaluokkaan, joita ovat keskusteluun osallistuminen sekä toimiva organisoituminen. Kuviossa 6 on kuvattu jako ylä- ja alaluokkiin.



Kuvio 6. Deliberatiivisen demokratia ulottuvuudet.

5.3.1 Keskusteluun osallistuminen

Kaikki haastateltavat nostivat haastatteluissa esille kuulluksi tuleminen tarpeen ja keskustelun tärkeyden. Haastateltavat korostivat näitä ulottuvuuksia juuri vaikuttamisen ja toiminnan kehittämisen keinona. Kollektiivisen päätöksenteon edellytyksenä nähtiin yhteisesti deliberatiivisen keskustelun tärkeys. Myös Setälän (2003:131) mukaan deliberatiivisen demokratian keskeisimpiä piirteitä ovat päätöksentekoa edeltävä keskustelu ja harkinta. Kollektiivisten valintojen tulisi olla sellaisia, että osallistujat voivat hyväksyä parhaan mahdollisen vaihtoehdon. Osallistujien argumenttien tasapuolinen huomiointi on sitä, että huolimatta siitä, kuka argumentin esittää, tulee se mukaan harkintaan (Fishkin 2009: 34–43.)

Keskustelun aikana haastateltavat kokivat saavansa eri näkökulmia pohdiskelunsa tueksi. He kuvasivat myös, miten keskustelu laajentaa omaa näkökulmaa ja auttaa arvioimaan sen uudelleen. Haastateltavat toivat esille sen, kuinka aito kuuntelu voi antaa osallistujalle uutta näkökulmaa omiin ajatuksiin. Deliberatiivisessa prosessissa onkin keskeistä se, että prosessi tuottaa osallistujalle tietoa. Sama näkökulma nousi esiin useissa haastatteluissa. Täten toiminnan edetessä myös tieto käsiteltävästä aiheesta lisääntyy. Raatitoiminta tuo osallistujille uutta tietoa, ja tällöin osallistujat joutuvat punnitsemaan omia käsityksiään ja näkökulmiaan uudelleen. Uuden tiedon saannin lisäksi osallistujat kokivat, että näkökulma asioihin laajeni, kun sai keskustella muiden osallistujien kanssa.

”meille ihmisille, jotka johonkin osallistuu on joskus tärkeä kun huomaa hei toi oli tärkeä ei toi tullu mulle mieleenkään” (H4)

”pienryhmissä tulee vähän poikkeava näkökanta niin se täydentää antaa mulle jotakin ja huomaan enhän mä tiennykään tästä kaikkee” (H4)

”koska täällä on nää ryhmät jotka näitä asioita käsittelee” (H6)

”tämä vapaaehtoisuus jota mä ny teen tässä alvarityössä niin se perustuu siihen että mä haluan olla vaikuttamassa se ottaa multa jonkun verran mutta se antaa mulle paljon” (H8)

Raisio ym. (2011: 29) toteavat, että keskustelujen onnistumisen uhkana voidaan pitää pienryhmäkeskusteluissa vallankäyttöä esimerkiksi siten, että yksi osallistujista saa tai vie aikaa ja tilaa niin, ettei muille jää aikaa mielipiteiden ilmaisuun. Haastateltavat toivat kuitenkin esille, että he haluavat olla mukana keskustelussa – vaikka mitä tapahtuisi. Ainoastaan merkittävämpi este kuten sairaus estäisi osallistumisen.

”joku tota asia voi estää osallistumisen niinku oma matka tai jos sattuis sairastumaan taikka joku ylipääsemätön este niin ettei nyt tule mieleen mitään erityistä” (H1)

”no ei oikeestaan sellasta asiaa ole paitsi sairaus” (H5)

Haastateltavat toivat esille myös vaikuttavuuden lisääntyvän, kun keskusteluun osallistuu useampi ihminen. Toisaalta, hieman ristiriitaisestikin, haastateltavat totesivat, että

riittävän pienet ryhmäkoot mahdollistivat kuulluksi tulemisen. Riittävän pienissä ryhmissä haastateltavat kokivat päässeensä osallistumaan. Keskusteluun osallistumista vahvisti ja helpotti se, että ryhmän jäsenet jaettiin pienempiin ryhmiin ja osallistujat kokivat. Tämän koettiin helpottavan keskusteluyhteyden saamista ennalta tuntemattomien ihmisten kanssa.

”jos yksityinen ihminen moittii, niin se on vaan se yksi ihminen, mutta se ei ota huomioon, että täällä on muitakin--täällä keskustellaan laajemmin, siellä tulee erilaisia näkökantoja” (H4)

”joo se oli tarpeeksi pieni porukka se on se pointti” (H2)

”on ainakin päässyt sanomaan mielipiteensä” (H4)

5.3.2 Toimiva organisoituminen

Haastateltavat myös kokivat pääsääntöisesti, että mielekkyys osallistumiseen säilyi, koska raadit olivat hyvin organisoituja, tilaisuudet olivat hyvin järjestettyjä ja siellä oli riittävästi vetäjiä. Organisoinnin kokemusta lisäsi se, että tapaamisten teemat oli valmiiksi mietitty, ja näin tapaamisessa käsiteltiin selkeitä kokonaisuuksia ja ajankohtaisia asioita.

”tilaisuus oli hyvin järjestetty ja siellä oli riittävästi vetäjiä”(H4)

Toinen deliberatiivisen demokratian kannalta merkittävä aineistosta esiin noussut ulottuvuus oli, että haastateltavat kokivat osallistumisen ja mukaan lähtemisen olevan riittävän matalan kynnyksen takana. Satunnaisotanta ja sen toteutus antoivat osallistujalle mahdollisuuden valita ja kokoonkutsuja sai yksinkertaisella tavalla tiedon osallistujien lukumäärästä. Ihmiset olivat myös lähteneet mukaan vapaaehtoisesti, mikä vahvistaa sitoutumista ja vahvistaa pysymään toiminnassa mukana. Osallistumisen matalaa kynnystä vahvisti henkilökohtainen kontakti raatitoimintaa organisoivaan ja koollekutsuvaan henkilöön.

”olin sattumalta tossa käytävällä kun tämä henkilö joka etsi osallistujia asukasraatiin pysähty mun kohdalla ja kysy olisko mielenkiintoo osallistua tähän asukasraatiin” (H1)

”olin istumassa tuolla ja vartosin vaimoo lääkäritä nin se pitkä nainen kysyi että sopiiko no kyllähän se mulle sopii onhan se tärkeätä” (H5)

”sieltä alvareitten kautta...joo sieltä mää sain viestiä ja sitten oli se projekti-työntekijä kirjoitin hänelle että oon kiinnostunut tästä asiasta” (H2)

Haastateltavat pohtivat kysymystä siitä, keiden tulisi olla asiakasraadien vetäjinä. Vastauksissa nousi esille selkeästi kaksi tärkeäksi nähtyä asiaa. Toinen oli se, että vetäjällä tulee olla toimivaltaa tai vähintään mahdollisuus viedä asiat päätöksen tekijöille. Toisaalta toivottiin, että vetäjänä on henkilö, joka tuntee perustoiminnot ja arjen käytännön toteutuksen. Poliittisten päättäjien tai ylimmän johdon edustajien osallistumista ei pidetty tärkeänä.

”mun mielestä tää että otsikko on valmiina ja tämän otsikon alla haetaan asioita jokainen antaa kommenttinsa ja tää lappu peli oli ihan hieno homma” (H2)

”sitte kun ne kirjoitettiin ne mielipiteet paperille, isolle paperille reilulla tekstilä, niin ja nehän on tallessa ne kirjoitukset” (H5)

”se olisi tietysti hyvä että siellä olis korkeemmasta johtoportaaasta mutta mää oon kyllä sitä mieltä että se olis ruohonjuuritasolta” (H2)

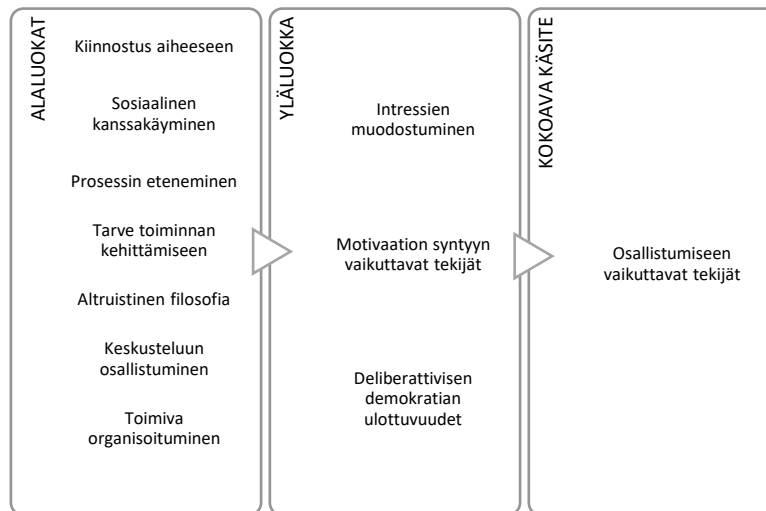
Haastateltavista vain viisi toi esiin ikäjakaumaan liittyviä kommentteja. Yhteistä näille kommentteille oli se, että niissä tuotiin esiin osallistujien korkea ikä. Yksi haastateltava pohti sukupuolten välistä suhdetta. Tässä tutkimuksessa esiteltyssä asiakasraadissa edustajat kutsuttiin mukaan satunnaisotannalla tietyinä päivinä terveysasemalla asioivista kansalaisista. Koska terveysaseman palvelujen käyttäjät ovat pääosin kotona asuvia ikäihmisiä, niin osallistujia ei tällä otannalla saatu kaikista ikäluokista.

”kyllä se oli aika vanhusvoittoinen ettei siinä paljon nuorempia ollut nuorista oli yks edustaja ja keski-ikäistä ei ollut ollenkaan 40-50 kymppistä” (H6)

Tämä ulottuvuus ei sinänsä kerro vastaajien osalta muuta kuin sen, minkä ikäisiä ihmisiä oli paikalla, muuta merkittävämpää arvoa haasteltavat eivät aiheelle antaneet vastauksissaan. Useimmat haastateltavat totesivat, että juuri tämän palvelun käyttäjät ovat ikäihmisiä. Niinikosken ja Setälän (2012: 263) mukaan on olemassa kansalaisosallistumisen muotoja, joihin osallistuminen on kaikille avointa ja perustuu vapaaehtoisuuteen. Tällöin ei pyritä osallistujajoukon edustavuuteen, vaan osallistumiseen.

5.4 Yhteenveto empiirisistä tuloksista

Tutkimuksen lähtökohtana oli kuvata asiakasraati-toimintaa osallistumisen keinona. Olen analysoinut tutkimusaineiston aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin ja muodostin aineistosta luokkia, jotka abstrahoin yläluokiksi. Lopuksi muodostin kaikista yläluokista kokoavan käsitteen. Yläluokiksi muodostuivat intressien muodostuminen, motivaation syntyyn vaikuttavat tekijät ja deliberatiivisen demokratian ulottuvuudet. Kuviossa 7 on kuvattu empiirisen tutkimuksen tuloksia kuvaavista ala- ja yläluokista ja kokoavasta käsitteestä.



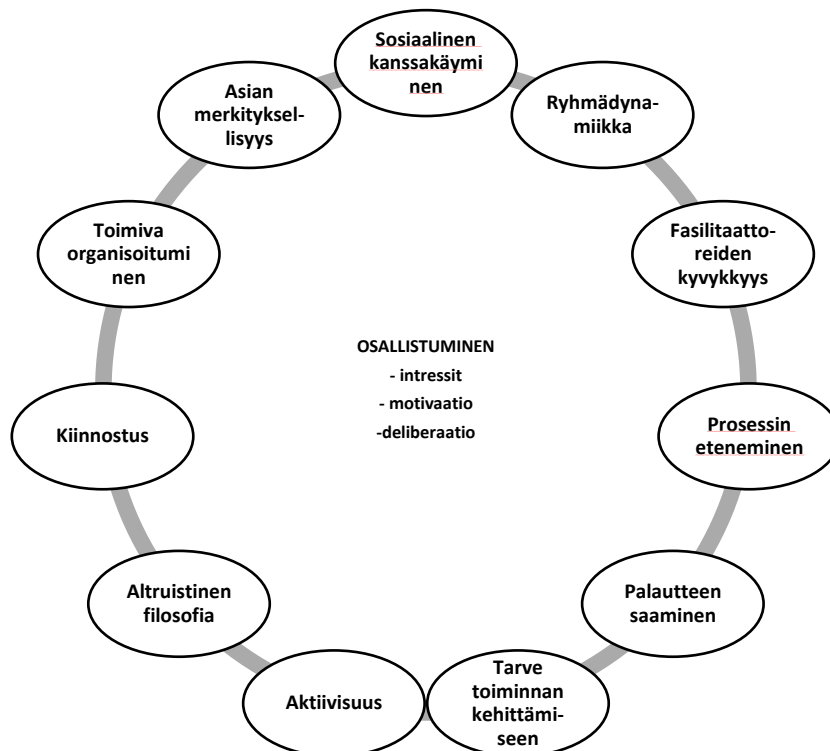
Kuvio 7. Yhteenveto asiakasraatitoiminnasta osallistumisen keinona.

Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että intressien muodostumista ja motivaation syntyyn vaikuttavat tekijät olivat melko samankaltaisia. Esimerkiksi kiinnostus ja mielen-

kiinto nousevat intressien syntymisen näkökulmasta, kun taas motivaation syntyyn vaikuttaa esimerkiksi tarve toiminnan kehittämiseksi.

Deliberatiivisen demokratian näkökulmasta kollektiivisen päätöksenteon edellytyksenä voidaan nähdä tämän tutkimuksen valossa todeta keskustelun tärkeys. Tämän lisäksi deliberatiivisessa prosessin mukaisesti on keskeistä tiedon saaminen ja omien näkökulmien laajeneminen. Yhtäältä raatiin organisoituminen nousi keskeiseksi tekijäksi, jotta mielekkyys raatiin osallistumiseen herää ja säilyy.

Tuloksia tarkastellessa aineiston tekee mielenkiintoiseksi sen kehämäisyys. Mikään tekijöistä ei sulje toista pois, vaan näkökulmaa vaihtamalla painotus on erilainen. Kuviossa 8 on esitetty tutkimuksen tuloksina osallistumiseen vaikuttavia tekijöitä. Nämä ulottuvuudet muodostavat kehämäisen prosessin, sillä ne ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Esimerkiksi asian tärkeys voi vaikuttaa haluun kehittää toimintaa.



Kuvio 8. Osallistumiseen vaikuttavia tekijöitä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksen viimeisessä luvussa esittelen tutkimuksen kannalta keskeisiä johtopäätöksiä ja pohdin aihetta sekä sen merkitystä yhteiskunnallisesta näkökulmasta, toiminnan kehittämisen kannalta ja jatkotutkimusehdotusten näkökulmasta. Pohdinnan lopussa arvioin tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia.

6.1 Tutkimustulosten tarkastelu ja pohdinta

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kuvata ja analysoida asiakkaiden näkökulmasta asiakasraadin toimintaa ja tekijöitä, jotka saavat yksilöt osallistumaan raatitoimintaan. Tutkimustuloksia olen lähestynyt intressien, motivaation ja deliberatiivisen demokratian teorian näkökulmasta. Tutkimuksen empiirinen osuus sisälsi kahdeksan teemahaastattelua ja yhden havainnointitilaisuuden raadin ensimmäisessä tapaamisessa. Analysoinnin aikana aineistoista nousi esiin jonkin verran päällekkäisyyksiä. Aineiston analyysissä huomattiin tästä huolimatta aineiston saturaatio. Aineiston analyysimenetelmänä käytin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia.

Erittelen seuraavaksi tutkimustuloksia ja johtopäätöksiä tutkimukseni alatutkimuskysymysten kautta. Tutkimuksen ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli *miten yksilöiden intressit ja motiivit vaikuttavat osallistumiseen*. Tutkimuksen perusteella raatitoiminnan onnistumisen edellytyksenä voidaan pitää sitä, että käsiteltävän aiheen valinta herättää osallistujissa kiinnostusta ja uteliaisuutta, ja että he kokevat toiminnan itselleen tai yhteisölle tärkeäksi.

Tutkimuksen mukaan raatitoimintaan osallistuneet lähtivät mukaan kiinnostuksesta ja mielenkiinnosta. Kiinnostus ja mielenkiinto johtivat toimintaan eli synnyttivät intressejä ja saivat heidät osallistumaan. Asiakasraatiin osallistumisen kiinnostavuutta kuvaa se, että toiminta mietitytti haastateltavia, uusia toimintamalleja tuotettiin ja vanhoja toimintatapoja arvioitiin. Myös osallistujien vakava suhtautuminen ja halu sitoutua raatitoimintaan kertoo aiheen tärkeydestä osallistujille. Positiivisena asiana kyseenalaistaminen juuri kertoo pohdinnasta asian suhteen.

Intressi on mielenkiintoinen ulottuvuus tutkimuksen kannalta, koska intressit voivat olla ihmisillä hyvin erilaisia. Raatitoiminnassa eri intressit muokkaavat toinen toisiaan ja ihmisten näkökulmia osallistua. Lähtökohta voi olla erilainen, mutta intressien yhdistyessä ja sekoittuessa on mahdollista löytää konsensus, sillä intressit voivat täydentää toinen toisiaan. Tutkimuksesta voidaan tulkita, että osallistujille syntyi myönteinen asenne toimintaa kohtaan, mikä voidaan nähdä myös motivaation syntyneenä ja toimintaa edistävänä tekijänä. Asenne onkin aiemmissa tutkimuksissa joissain yhteyksissä nähty synonyminä yleismotivaatiolle (Ruohotie, 1998: 41–42). Näin ollen motivaatio ja intressien muodostuminen ovat yhteydessä toisiinsa, sillä molemmissa ulottuvuuksissa sosiaalinen kanssakäyminen, ryhmädynamiikka ja fasilitaattoreiden rooli on merkittävä raatitoiminnan ja siihen osallistumisen kannalta.

Motivaatioon vaikuttavat sekä yksilötason että yhteisöllisen tason tekijät. Esimerkiksi henkilökohtaiset kokemukset voivat olla tärkeässä roolissa yksilön motivaation muodostumisessa. Toisaalta taas esimerkiksi vaikuttaminen voidaan nähdä vaikutukseltaan laajemmin, jolloin yksilön motivaatio kumpuaa yhteisten asioiden eteenpäin viemisestä. On kuitenkin huomioitava, että aivan selvää rajaa ei voida vetää, että nämä tekijät liittyisivät vain motivaation. Lisäksi motivaatioon vaikuttavissa tekijöissä on havaittavissa jonkin verran päällekkäisyyksiä. Kun motivaatiotekijät tiedostetaan ja raatitoiminnan toteuttamista suunnitellaan, tekijöiden tunnistamisen avulla toimintamallia on mahdollista parantaa ja osataan keskittyä osallistujien kannalta oikeisiin motivaation kannalta tärkeisiin tekijöihin. Toiseksi kannattaa ottaa huomioon se, että osallistujat esittivät myös kritiikkiä ja toivat esiin huolensa toiminnan vaikuttavuudesta ja aidosta kuulluksi tulemisesta. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja usko poliittisiin päättäjiin ei ollut ihan ennakkoluulotonta.

Tutkimuksen toisena alakysymyksenä oli *miten deliberatiivinen demokratia näyttäytyy asiakasraadien toiminnassa*. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että ihmisille on tärkeää päästä vaikuttamaan sekä tulla kuulluksi yhteiskunnallisissa ja yhteisissä asioissa. Herneen ym. (2005) erittelemistä kuudesta deliberatiivisen demokratian piirteistä näiden voidaan nähdä liittyvän deliberatiiviseen keskusteluun ja kollektiiviseen päätöksentekoon. Deliberatiiviselle keskustelulle tunnusomaisesti tässä tutkimuksessa

ilmenee myös, kuinka osallistujien oma näkökulma laajenee keskustelun edetessä, ja omat preferenssit tulevat punnituksi.

Lisäksi deliberatiivisen demokratian inklusiivisuuden ja tasa-arvon periaatteista (Herne ym. 2005: 177 – 178; Raisio & Vartiainen 2011: 14) jotka toteutuvat osittain. Ne voidaan tunnistaa aineistosta. Tasa-arvon määritelmässä olen aiemmin tuonut esille poliittista ja osallistujien välistä tasa-arvoa. Raatilaiset tuovat esille kuuntelun tärkeyden ja toisen argumentoinnin pohdinnan, jotka kuvaavat tasa-arvoa osallistujien välillä. Raatiin osallistujat olivat demografisilta taustoiltaan varsin samankaltaisia, sillä ikäjakauma oli hyvin suppea. Kuten aiemmassa tutkimuksessa todetaan, on osallistujajoukon edustavuus keskeistä ja osallistujien tulisi edustaa mahdollisimman laajalti erilaisia kantoja (Järvinen, ym. 2011: 39). Tutkimuksen yhtenä johtopäätöksenä voidaankin todeta, että asiakasraatitoiminnassa on haastavaa säilyttää samanaikaisesti kaikki deliberatiivisen demokratian periaatteet. Mikäli tasa-arvo ja inklusiivisuus saadaan toteutumaan edustuksellisuuden muodossa, on osallistujajoukko tällöin satunnaisempi kuin tässä tutkimuksessa. Tässä tutkimuksessa haastatellut osallistujat valikoituivat terveysasemalla yhtenä päivänä asioineista henkilöistä. Vaikka edustuksellisuus tällä tavoin luodussa raadissa kärsiikin, voidaan arvioida, että samalla kiinnostuksen syntyminen on vahvempaa.

Tässä tutkimuksessa deliberatiivisen demokratian piirteistä kansalaiskasvatusta ja legitimizeettiä ei pystytty aineistosta tunnistamaan. Tämä johtuu mahdollisesti tutkimuksen rajauksista (tutkimus rajattiin koskemaan vain raatitoiminnan käynnistämistä ja osallistumista alussa). Nämä periaatteet tulevat esiin paremmin raatitoiminnan myöhemmässä vaiheessa ja toiminnan jatkuessa. Legitimizeettiä voidaan arvioida vasta toiminnan lopussa, ja kansalaiskasvatus syntyy yhtäläisesti pidempiaikaisessa toiminnassa. Tutkimuksen pohjalta olisi kuitenkin odotettavissa, että nämä ulottuvuudet ovat toiminnassa olemassa, sillä haastatteluista kävi ilmi toive toiminnan jatkuvuudelle sekä osallistujien sitoutuneisuus toimintaan jo heti alkuvaiheessa.

Tutkimuksen pohjalta voidaan yleisesti ottaen arvioida, että edustuksellisen demokratian rinnalle tarvitaan myös muita demokratian muotoja. Kunnallisessa päätöksenteossa

tarvitaan myös enenevästi kuntalaisten osallistumista, koska edustuksellinen demokratia ei tarjoa suoria osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia tai riittävästi päätöksentekijöille mahdollisuutta kuunnella kuntalaisia. Tutkimuksen valossa deliberatiivinen demokratia ja sen kriteerit voivat tarjota yhden ratkaisun vahvistamalla kansalaisten osallistumista. Kuten esimerkiksi Kanaoja ym. (2008: 200–202.) ovat todenneet, deliberatiivinen demokratia pyrkii kansalaisten vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen. Deliberatiivisen keskustelun avulla saamme monipuolisemmin esille eri toimijoiden näkemyksiä, toiveita ja odotuksia. Pohdinnan, argumenttien punnitsemisen ja toisten osallistujien kommenttien kuuleminen laajentaa näkökulmaa käsitellyssä olevasta asiasta.

Deliberatiivisen demokratian muotona tässä tutkimuksessa tutkittu asiakasraatitoiminta tuo näkyväksi toimijoiden näkökulmaa. Asiakasraati oikein järjestettynä mahdollistaa sen, että ihmiset tulevat kuulluksi. Se lisää myös yhteisöllisyyttä ihmisten kesken. Teoreettisen viitekehyksen ja empiiristen tutkimustulosten valossa raatien toiminnan pitäisi olla mukana päätöksenteossa ja raadin tulisi olla mukana kaupungin suunnittelussa sekä päätöksenteossa. Mikäli raati on ulkopuolinen ja ehdotettu asia ei ole meneillään olevissa suunniteluissa tai päätöksenteoissa, jää raadin kannanotto helposti huomiotta. Kansalaisraadit kannattaisi liittää ajankohtaisiin hankkeisiin eli ajoitus on tärkeää raatitoiminnassa. Tämän tutkimuksen pohjalta voidaan arvioida, että kansalaisraaditoiminta on hyvä osallistumisen kanava.

Kohdeorganisaation ja Tampereen kaupungin näkökulmasta palvelun käyttäjät tuovat palvelun kehittämiseen arvokkaan asiakasnäkökulman, jotka ilman deliberatiivisen demokratian lähtökohtia voisivat jäädä huomiotta. Kaupunkistrategian kannalta tarkasteltuna asukkaiden kuuleminen ja osallistumismahdollisuuksien tarjoaminen kuntalaisille on erittäin tärkeää. Tällä hetkellä Tampereen kuntademokratiassa nähdään kansalaisraati ja asiakasraati erilaisina toiminnaltaan. Asiakasraadin vahvuus verrattuna kansalaisraatiin on se, että se on koottu tietyn substanssin ympärille. Kuitenkin toimintaohjeet noudattelevat paljolti kansalaisraadin perustamista ja työskentelytapaa. Olisi kuitenkin hyvä pitää mielessä, että raatitoiminta ei ole yksittäinen projekti tai hanke, vaan osallistumisen kanava, jossa osallistumiseen vaikuttavien tekijöiden huomioiminen voi edistää toimintaa merkittävästi.

Yhteiskunnallisesti tarkasteltuna demokratian ja yhteiskunnan kehitys tarjoavat yhtäältä mahdollisuuksia uudenlaiseen ajatteluun ja toisaalta vanhojen toimintatapojen uudelleen arvioitiin. Aktiivinen kansalaistoiminta on tärkeää yhteiskunnan myönteisen kehittymisen kannalta, ja tämän tutkimuksen pohjalta vahvistuu käsitys siitä, että edustuksellisen demokratian rinnalle tarvitaan deliberatiivista demokratiaa ja käyttäjäkokemuksia kehittämistyön pohjalle. Tässä asiakasraati deliberatiivisen demokratian mallina tarjoaa monia mahdollisuuksia.

6.2 Tutkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin arviointi

Reliabiliteetin ja validiteetin käsitteet vastaavat erityisesti määrällisen tutkimuksen tarpeita, joten niiden käyttöä on kritisoitu laadullisen tutkimuksen piirissä. Näin ollen laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan myös uskottavuutta, siirrettävyyttä, luotettavuutta, varmuutta, riippuvuutta, vakiintuneisuutta ja vahvistettavuutta. (Tuomi, 2007: 150.) Tuomen (2007: 151–153) mukaan on keskeistä arvioida tutkimusta kokonaisuutena sisäisen johdonmukaisuuden painottumisen vuoksi. Tavoitteena onkin niin erillisinä kuin suhteessa toisiinsa aineiston keruu, tutkimuksen tiedonantajat, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi, tutkimuksen luotettavuus, tutkimuksen raportointi ja tutkijatiedonantajasuhteiden täytetty. Yksi mahdollisuus on tarkentaa laadullista aineistoa triangulaation avulla. Triangulaatio on toimintasuunnitelma ja sen avulla tutkija pyrkii irtautumaan omista henkilökohtaisista ennakkoluuloista.

Kaikessa tutkimustoiminnassa pyritään välttämään virheitä, johon yksittäisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi perustuu. Luotettavuuden arvioinnista on useita erilaisia käsityksiä tieteellisen tutkimuksen piirissä. Näin ollen eri tutkimusoppaissa painotetaan erilaisia asioita. Laadullisen tutkimuksen oppaissa painotetaan raportin kokonaisluotettavuutta ja määrällisessä tutkimuksessa mittauksen luotettavuutta. (Tuomi, 2007: 149.) Yleistettävyyden ja toistettavuuden nostetaan usein esille laadullisessa tutkimuksessa ongelmallisena. Siksi tutkijan on syytä selvittää missä määrin tutkimustuloksilla on yleisempää käyttöä. (Alasuutari, 1999.)

Tutkimusprosessissani olen pyrkinyt luotettavuuteen ennen kaikkea loogisen lähestymistavan kautta. Aikaisempia akateemisia tutkimuksia aiheesta ei ole suoranaisesti kovin paljon aiemmin tehty. Tästä huolimatta olen pyrkinyt lisäämään tutkimuksen luotettavuutta tuomalla esille aiempia tutkimushankkeita. Olen myös kuvannut tutkimusprosessin vaihe vaiheelta läpinäkyvyyden saavuttamiseksi.

Olen pyrkinyt parantamaan luotettavuutta ennen kaikkea tutkimusprosessin johdonmukaisuudella. Sen lisäksi olen tukenut tutkimuksen tavoitetta tutkimusmetodien valinnalla ja olen luonut ymmärryksen aihealueeseen ennen empiirisen aineiston keruuta. Aineiston keruussa kiinnitin huomiota tutkimustulosten yleistettävyyden lisäämiseksi haastateltavien määrään ja aineiston keruumetodeihin. Kahdeksan haastateltavaa oli maantieteellisen saman alueen asukkaita, mutta kuitenkin satunnaisesti valittu.

Lisäksi tutkimuksen luotettavuutta lisää haastateltavien suorat lainaukset. Litteroidun aineiston lukeminen ja tarkistaminen moneen kertaan lisää ymmärrystä aineiston tulkintaan ja laittaa tutkijan miettimään mitä haastateltava todellisuudessa kertoivat. Tässä tutkimuksessa luotettavuutta lisää myös se, että analyysiyksiköt nousevat esiin aineistosta. Tutkija tiedostaa ja kontrolloi sitä, että analyysi tapahtuu tiedonantajien tiedoilla. Aineiston saturaatiopisteen saavuttaminen lisää luotettavuusaspektia.

Analyysivaiheessa analysoin aineiston sisällönanalyysiä käyttäen aineistolähtöisesti teoriaohjaavasti. Valitsin teoriaohjaavuuden, jotta oma esiymmärrykseni ei ohjaisi liiaksi aineiston tulkintaa. Koska tutkimukseni on tehty alueella, jossa minulla paljon substanssiosaamista, työkokemusta ja ennako-oletuksia, olen pyrkinyt pitämään ajatukseni tutkijan positiossa. Aineiston analysoinnissa tein litteroinnin erittäin tarkasti sanasta sanaan ja noudatin sisällön analyysin metodeja tiukasti. Hirsjärvi ym. (2004: 218) toteavat tulosten tulkinnasta, että tutkijan tulisi kertoa mihin perustaa tulkintansa. Tästä syystä olen käyttänyt suoria haastatteluotteita. Tämän lisäksi osallistumalla ensimmäiseen asiakasraatiin sain toteutettua osallistuvaa havainnointia ja sitä kautta lisättyä reliabiliteettia.

6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Tämän tutkimuksen tekeminen on ollut mielenkiintoinen kokemus. Aineiston analyysin jälkeen voidaan arvioida, että jatkossa samankaltaisissa tutkimuksissa voisi olla mielenkiintoista ja hedelmällistä hyödyntää Brian Littlen teoriaa teoreettisena viitekehystenä erityisesti motivaatiota tarkasteltaessa, sillä motivaation tematiikka jää oman näkemykseni mukaan tässä tutkimuksessa hieman turhan yleiselle tasolle.

Tutkimuksen analyysi nosti esille motivaatioteorioista vahvimmin intressiteorian ja näin ollen Brian Littlen henkilökohtaiset projektit jäivät lähes huomiotta. Aineistosta ei noussut näillä haastattelukysymyksillä henkilökohtaisten projektien näkökulmaa.

Toinen vaihtoehto on tutkia aihetta vielä syvemmin deliberatiivisen demokratian ja sen kriteeristön kautta, jotta lähestymiskulma ei painottuisi deliberatiivisen demokratian osallistamismenetelmiin vaan keskeisiin piirteisiin ja kriteeristöön. Kolmanneksi teoreettista lähestymistapaa voisi tarkentaa niin, että valitaan vain yksi tässä tutkimuksessa esitellyistä ja käytetyistä näkökulmista ja hyödynnetään sitä syvemmin. Tämän tutkimuksen haasteeksi osoittautui se, että sekä deliberatiivinen demokratiateoria että motivaatioteoria ovat hyvin laajoja teoreettisia tutkimussuuntauksia.

Tutkimuksen analyysi nosti esille motivaatioteorioista vahvimmin intressiteorian ja näin ollen Brian Littlen henkilökohtaiset projektit jäivät lähes huomiotta. Aineistosta ei noussut näillä haastattelukysymyksillä henkilökohtaisten projektien näkökulmaa.

Käynnissä olevan sosiaali- ja terveysalan uudistuksen valossa olisi mielenkiintoista myös tutkia aihealuetta. Kansalaisraatitoiminta osallistumisen keinona tarjoaa yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna tämän päivän valveutuneen väestön tarpeisiin hyvät lähtökohdat. Asiakkaiden kokemukset sekä ennen että jälkeen muutoksen voisivat tarjota arvokkaita näkemyksiä sekä tieteellisesti että käytännössä. Nähtäväksi jää, hyödynnetäänkö sosiaali- ja terveysalan uudistuksessa asiakasraatitoimintaa, jotta käyttäjien kokemukset ja näkemykset tulisivat huomioiduksi.

On ollut myös hienoa huomata, kuinka eri tieteen aloilla tunnistan deliberatiivisen demokratian kriteeristöä ja piirteitä. Esimerkiksi kasvatustieteissä varhaiskasvatussuunnitelmassa mainitaan kuulluksi tuleminen tärkeys ja antropologisissa tutkimuksissa löytyy aiheita joissa yhteinen keskustelu, kuuntelu, näkökulman pohdinta ovat olleet aina keskeisiä teemoja. Ehkä kyse ei olekaan vain hallintotieteisiin rajoittuvasta ilmiöstä.

LÄHDELUETTELO

- Alasuutari, Pertti (2011). Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, Pertti (1999). Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Bandura, Albert (1993). Perceived Self-Efficacy in Cognitive Development and Functioning. *Educational Psychologist*. 28:2, 117 – 148.
- Carson, Lyn (2013). Midwife to deliberative democracy in Finland. 11-15. Teoksessa Ollila, S. Raisio, Harri. (toim.) Hyvinvointijärjestelmät muuttuvassa toimintaympäristössä. Juhlakirja professori Pirkko Vartiaisen 60-vuotisjuhlan kunniaksi. ACTA WASAENSIA NO 277, Sosiaali- ja terveystieteiden tiede 8.
- Carson, Lyn & Hartz-Karp Janette (2005). Adapting and combining Deliberative Designs. Teoksessa J. Gastil & P. Levine (toim.), *The deliberative Democracy Handbook*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 120–138.
- Citizens jury handbook. 2004. The Jefferson Center. Saatavissa 30.11.2018: http://www.epfound.ge/files/citizens_jury_handbook.pdf
- Chambers, Simon (2003). Deliberative Democratic Theory. *Annual Review Political Science*. 6: 307 – 326.
- Crosby, Ned, Nethercut, Doug (2005). Creating a Trustworthy Voice of the People. Teoksessa Gastil, John & Levine, Peter. *The deliberative Democracy handbook. Strategies for Effective Engagement in the 21 st Century*. 111–119. California: Jossey –Bass.
- Eskola, Jari, Suoranta Juha (2001). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 5. painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

- Fishkin, James (1995). *The Voice of the People: Public Opinion and Democracy*. New York: Yale University Press.
- Fishkin, James (2009) *When the people speak: Deliberative Democracy & Public Consultation*. New York: Oxford University Press.
- Haarni, Ilkka (2009). ”Pitää lähteä liikkeelle” – aktiivisten eläkeikäisten selityksiä kansalais- ja vapaaehtoistoimintaan osallistumiselle. *Sosiaalilääketieteellinen aikauslehti*. 46:2, 81–94.
- Harju, Aaro (2005). *Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana*. Teoksessa Nylund Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.). *Vapaaehtoistoiminta – anti, arvot ja osallisuus*. 58–80. Jyväskylä: Vastapaino.
- Herne, Kaisa & Maija Setälä (2005) *Deliberatiivisen demokratian ihanteet ja kokeilut*. *Politiikka* 47:3, 175–188.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (1985). *Teemahaastattelu*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, Sirkka & Helena Hurme (2000). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes, & Paula Sajavaara (2004). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes, & Paula Sajavaara (2007). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Irvin Renée, A. & Stansbury, John (2004). *Citizen Participation in Decision Making: Is it Worth the Effort*. *Public Administration Review* 64:1, 55–65.

Järvinen Tiia, Juha Lindell ja Harri Raisio (2011). Kansalainen hyvinvoinnin ytimessä: Tarkastelussa deliberatiivinen hallinta hyvinvointiyhteiskunnan kontekstissa. Teoksessa: Vartiainen Pirkko ja Maritta Vuorenmaa (toim.) (2011). kohti sosiaalisesti kestävästä hyvinvointia: Näkökulmia Pohjanmaalta. Vaasan yliopiston julkaisuja, Tutkimuksia 295. Vaasa: Vaasan yliopistopaino, 27–40.

Kananoja, Aulikki, Vuokko Niiranen & Harri Jokiranta (2008). Kunnallinen sosiaalipolitiikka – osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Juva: WS Bookwell Oy.

Larjovuori, Riitta-Liisa, Sanna Nuutinen, Kirsi Heikkilä-Tammi, Marja-Liisa Manka (2012). Asiakasfoorumit kunnallisen palvelun kehittäjinä – tapauksena Pirkkalan kunnan perusturvapalvelut. Hallinnon tutkimus 31 (4). 312 –326.

Larjovuori, Riitta-Liisa, Sanna Nuutinen, Kirsi Heikkilä-Tammi, Marja-Liisa Manka. (2012) Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos.

Lehtinen, Erno Jorma Kuusinen, Marja Vauras (2007) Kasvatuspsykologia. Helsinki: WSOY.

Little Brian. (1983). Personal projects: A rationale and method for investigation. *Environment and Behavior*. 15:3. 273–309.

Little, Brian R. - Salmela-Aro, Katariina - Phillips, Susan D. (toim.) (2007) *Personal Project Pursuit. Goals, Action and Human Flourishing*. Mahwah New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.

Little, Brian R. (2007) *Prompt and Circumstance: The Generative Contexts of Personal Projects Analysis*. Teoksessa Little, Brian R. - Salmela-Aro, Katariina - Phillips, Susan D. (toim.) 2007: *Personal Project Pursuit. Goals, Action and Human*

Flourishing. 3-50. Mahwah New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.

Lundsröm, Niklas & Harri Raisio (2013). Kansalaisraadit aluekehittämisen pirullisissa peleissä. Deliberaation mahdollisuuksista muuttaa näkemyksiä alueen kehittämistä. *Hallinnon tutkimus*. 32: 3. 179–196.

Niinikoski, Marja-Liisa & Maija Setälä (2012). Deliberatiivisen demokratian keinoja testaamassa: foorumikokeilu osana kunnallista päätöksentekoa. *Hallinnon tutkimus*. 31(4) 261–276.

Nurmi Jari_Erik & Salmela-Aro Katariina (2002). Modernin motivaatiopsykologian perusta ja käsitteet. Teoksessa Salmela-Aro, Katariina & Nurmi, Jan-Erik (toim.). (2002). Mikä meitä liikuttaa Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy. 10–27.

Nyholm, Inga. (2011) Enemmän vaikuttamista ja osallistumista – enemmän demokratiaa. *Hallinto*. 6 / 2011.11.

Pekkanen, Joonas (2012). Deliberatiivinen demokratia – case: avoin ministeriö. *Oikeus* 12:4, 625–629.

Peltonen, Pekka & Ruohotie Pekka. (1992). Oppimismotivaatio Teoriaa, tutkimuksia ja esimerkkejä oppimishalukkuudesta. Aavaranta – sarja. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Pihlaja Ritva & Siv Sandberg (2012). Alueellista demokratiaa? Lähidemokratian toimintamallit Suomen kunnissa. Valtiovarainministeriön julkaisuja 27/2012. Valtiovarainministeriö, syyskuu 2012. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. 161 –163.

- Platt, Matthew (2008). Participation for What? A Policy-motivated Approach to Political Activism. *Polit Behav* 30. 391–413.
- Salmela-Aro, Katariina & Nurmi, Jan-Erik (toim.). (2002). Mikä meitä liikuttaa motivaatiopsykologian perusteet. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Salmela-Aro, Katariina. (2002). Motivaation mittaaminen. Teoksessa Salmela-Aro, Katariina & Nurmi, Jan-Erik (toim.). (2002). Mikä meitä liikuttaa Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy. 28.
- Setälä, Maija (2003). Demokratian arvo, teoriat, käytännöt ja mahdollisuudet. (2003). Helsinki: Yliopistopaino.
- Smith, Graham & Wales, Corinne. (2000). Citizens' Juries and Deliberative Democracy. *Political Studies*: 2000. Vol. 48. 51–65.
- Suomen Setlementtiliitto ry. Saataviss 4.12.2018: <https://www.setlementti.fi/uusi-paikallisuus/>
- Raisio, Harri. 2010. The Public as Policy Expert: Deliberative Democracy in the Context of Finnish Health Care Reforms and Policies. *Journal of Public Deliberation* 6 (2). 1–34.
- Raisio, Harri & Lindell, Juha (2013). Kansalaisraadit osana uutta paikallisuutta. Suomen Setlementtiliitto ry:n Uusi paikallisuus – hankkeen toteuttamien kansalaisraatien ulkoinen arviointi. 4 /2013. Setlementtiliitto.
- Raisio, Harri & Pirkko Vartiainen (2011). Osallistumisen illuusioista aitoon vaikuttamiseen. Deliberatiivisesta demokratiasta ja kansalaisraatien toteuttamisesta Suomessa. Kuntaliitto. Kuntatalon paino.
- Rawls, John (1973). A theory of justice. Oxford University Press. Oxford.

Rawls John (1988). Oikeudenmukaisuusteoria. Wsoy. Juva.

Ruohotie, Pekka (1998). Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Uurtamo, Eija, kuntademokratiasuunnittelija. Tilaajaryhmä, kehittäminen ja suunnittelu. Tampereen kaupunki. Haastattelu, Tampere 9.2.2015.

Uusi paikallisuus. Saatavissa 10.10.2018: <http://www.setlementti.fi/uusipaikallisuus>.

Vilkkä, Hanna (2007). Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa-ihanteita vai todellisuutta. Saatavissa 9.9.2018: <http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/vapaaehtoistoiminta/>.

Vartiainen, Pirkko (2011). Osallistumisen oikeutus: deliberatiivisen demokratian legitiimit piirteet. 54–63. Teoksessa Hyyryläinen, Esa. Viinämäki, Olli-Pekka (toim.) Julkinen hallinto ja julkinen johtaminen. Juhlakirja professori Ari Salmisen 60-vuotispäivän kunniaksi. ACTA WASAENSIS NO 238. Julkisjohtaminen 16. Universitas Wasaensis 2011.

Vartiainen, Pirkko (2012). Sosiaali- ja terveysreformit pirullisina ongelmina. 94 – 114. Teoksessa Hyyryläinen Esa (toim.) Näkökulmia hallintotieteisiin. Vaasan yliopisto julkaisuja. Opetusjulkaisu 63. Hallintotieteet I. Vaasa.

Vartiainen, Pirkko, Harri Raisio & Seija Ollila (2012). Kansalaisraati kuulemisen keinona. Premissi. 3/20. 47–50.

- Vartiainen, Pirkko, Eija Mäkinen, Seija Ollila & Harri Raisio (2012). Deliberatiivinen käänne lähidemokratiassa: Ikäihmisten näkemyksiä osallistumisesta. *Futura* 4/12. 5–15.
- Vartiainen, Pirkko, Eija Mäkinen, Seija Ollila & Harri Raisio (2011). Uusi kuntarakenne vahvistaa osallistumisen mahdollisuuksia. *Hallinto*. 6/2011. 10–11.
- Yeung, Anne Birgitta (2008). Free to choose – so why choose volunteering? Exploring independence and social action in the Finnish church. *Voluntary Action*. 9/1. (36–44).
- Yeung, Anne Birgitta (2005). Vapaaehtoistoiminnan timantti – Miten mallintaa motivatiota. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta. 2005. *Vapaaehtoistoiminta – anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino. 104–125.
- Young, Iris Marion (2001). Activist challenges to deliberative democracy. *Political Theory*. Vol. 29 No 5. 670–690.

LIITTEET

LIITE 1. Teemahaastattelujen runko.

Taustatiedot: Ikä, sukupuoli, koulutus, elämäntilanne, työtilanne.

Teema 1: Osallistumista edistäviä ja ehkäiseviä tekijöitä

1. Mikä tai minkälaiset asiat saivat sinut osallistumaan asiakasraatiin?
2. Mikä estäisi osallistumisesi?
3. Oletko aktiivisena toimijana jossain järjestössä tai yhdistyksessä?
4. Onko asukasraati mielestäsi parempi osallistumismahdollisuus kuin perinteiset osallistumistavat (esim. asiakaspalaute- ja kyselyjärjestelmä)?
5. Mitä odotat tulevilta tapaamiskerroilta?

Teema 2: Motivaatioon vaikuttavia tekijöitä

1. Miksi lähdit mukaan?
2. Mikä asukasraadissa kiinnosti?
3. Oletko mukana jossakin yhdistys – tai järjestötoiminnassa?
4. Minkälainen se ensimmäinen tapaaminen oli? Vastasiko se odotuksiasi?
5. Mitkä ovat sellaisia asioita jotka vaikuttavat siihen että haluat edelleen osallistua?

Teema 3: Edistivätkö kollektiivinen päätöksenteko, deliberatiivinen keskustelu sekä inklusiivisuus ja tasa-arvo asiakasraadin toimintaa

1. Millä tavalla pääsit mukaan asiakasraatiin?
2. Oliko se tilaisuus hyvin järjestetty? Ketä tai keitä tapaamisessa pitäisi olla läsnä?
3. Oliko raati asuinalueen väestöä edustava ryhmä, minkälainen ikäjakauma siinä oli?
4. Saitko osallistua keskusteluun, koitko tulleesi kuulluksi?
5. Saitko tapaamisessa uutta tietoa?
6. Miten osallistumista toteutettiin?

LIITE 2. Teemahaastatteluiden osallistujalista ja haastatteluajankohdat.