Anette Lintilä

”Ei niillä asukkailla ole mitään mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa, jos ne ei tiedä”

Viestintä osallisuuden edistäjänä hyvinvointialueilla

Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Organisaatioiden viestinnän pro gradu -tutkielma
Viestinnän monialainen maisteriohjelma

Vaasa 2024

VAASAN YLIOPISTO
Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Tekijä: Anette Lintilä
Tutkielman nimi: ”Ei niillä asukkailla ole mitään mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa, jos ne ei tiedä”: Viestintä osallisuuden edistäjänä hyvinvointialueilla
Tutkinto: Filosofian maisteri
Oppiaine: Viestinnän monialainen maisteriohjelma
Työn ohjaaja: Merja Koskela
Valmistumisvuosi: 2024 **Sivumäärä:** 90

TIIVISTELMÄ:
Osallisuus on nyky-yhteiskunnassa yhä keskeisempi käsite, joka nousee toistuvasti esiin niin mediassa, politiikassa kuin tavallisten ihmisten arjessakin. Osallisuudella viitataan sekä kokemukseen yhteenkuuluvuudesta ja kuulluksi tulemisesta että mahdollisuuksiin vaikuttaa ja osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja päätöksentekoon. Osallisuuteen kytkeytyy myös prosesseja ja toimia, jotka mahdollistavat yksilöiden ja yhteisöjen aktiivisen osallistumisen. Osallisuuden edistäminen nousee keskeiseksi teemaksi myös hyvinvointialueilla, joilla on lakisääteinen tehtävä tarjota kanavia ja kehittää käytäntöjä, jotka luovat mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueiden toimintaan. Osallisuuteen liittyy erottamattomasti myös viestintä, sillä se mahdollistaa sujuvan tiedonvälityksen, vuorovaikutuksen sekä edistää avoimuutta ja läpinäkyvyyttä.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten hyvinvointialueilla työskentelevät viestinnän ammattilaiset näkevät osallisuuden edistämisen työssään. Tarkoituksena on tutkia, miten nämä ammattilaiset määrittelevät viestinnän roolia osallisuuden edistämisessä hyvinvointialueilla sekä millaisia haasteita ja kehityskohteita he siinä näkevät. Näkemykset antavat myös viitteitä siitä, miten osallisuus viestinnän kontekstissa ymmärretään ja miten sitä merkityksellistetään hyvinvointialueilla. Tavoitetta lähestytään kolmen tutkimuskysymyksen kautta, joiden avulla selvitetään viestinnän roolia osallisuuden edistämisessä sekä osallisuuden edistämiseen liitettyjä haasteita ja kehityskohteita. Aineistona toimii kahdeksan hyvinvointialueen viestinnän ammattilaisten teemahaastattelut, joita analysoidaan aineistolähtöisesti.

Tutkimuksen tuloksista ilmenee, että haastateltavien mukaan viestinnän rooli osallisuuden edistämisessä painottuu tiedon jakamiseen sekä osallisuuden edistämisen tukemiseen hyvinvointialueilla. Tiedon jakamisen osalta viestintä nähtiin keskeisenä osana osallistamisprosesseja. Sisällöllisesti päätösviestintä koettiin tärkeäksi, ja osallisuutta edistäviksi viestinnän piirteiksi hahmotettiin selkeäkielisyys ja saavutettavuus. Osallisuuden tukemisessa taas viestinnän ammattilaisten rooleina korostui tiivis yhteistyö hyvinvointialueiden osallisuusvastaavien kanssa. Keskeisiksi haasteiksi hahmottuivat viestinnän vaikuttavuus, viestinnän yksisuuntaisuus, kohderyhmien tavoittaminen sekä resurssit. Kehityskohteina nähtiin osallisuuskulttuurin kokonaisvaltaisen kehittämisen tarve sekä osallistavan viestinnän kehittäminen. Tulokset osoittavat, että hyvinvointialueilla viestintä nähdään tärkeänä ja keskeisenä osana osallisuuden edistämistä ja sen prosessia, mutta viestintää itsessään ei kuitenkaan toteuteta osallistavasti. Kuitenkin hyvinvointialueilla työskentelevät viestinnän ammattilaiset tunnistavat mahdollisuudet vuorovaikutteisempaan viestintään osallisuuden edistämisessä. Lisäksi tulokset osoittavat, että hyvinvointialueille siirtyminen ja hyvinvointialueiden taloudellinen tilanne heijastuvat osallisuuden edistämisen käytänteisiin resurssien osalta.

AVAINSANAT: julkinen sektori, hyvinvointialueet, osallisuus, osallistava viestintä, vuorovaikutus, dialogi, sisällönanalyysi, teemoittelu

Sisällys

1 Johdanto 6
1.1 Tavoite 7
1.2 Aineisto 10
1.3 Menetelmä 14
2 Julkinen sektori ja hyvinvointialueet toimintaympäristönä 16
2.1 Julkisen sektorin erityispiirteet 16
2.2 Viestintä julkisen sektorin organisaatioissa 19
2.2.1 Viestinnän rooli julkisella sektorilla 19
2.2.2 Julkishallinnon viestintämalli kehityksen kuvaajana 22
2.3 Sote-uudistus ja hyvinvointialueet muutoksena 24
3 Osallisuus ja vuorovaikutus tutkimuksen käsitteellisinä lähtökohtina 28
3.1 Näkökulmia osallisuuteen 28
3.1.1 Osallistumisesta osallisuuteen 30
3.1.2 Julkinen sektori osallistajana 33
3.1.3 Näennäisosallisuudesta kohti todellista vaikuttavuutta 34
3.2 Viestintä osallisuuden kontekstissa 38
3.2.1 Tieto osallisuuden edellytyksenä 38
3.2.2 Yksisuuntaisesta viestinnästä dialogisuuteen 40
3.2.3 Digitaalinen vuorovaikutus osallisuuden ytimessä 43
4 Viestinnän ammattilaisten näkemyksiä osallisuutta edistävästä viestinnästä 46
4.1 Viestinnän rooli osallisuuden edistämisessä 46
4.1.1 Viestintä tiedon jakajana 47
4.1.2 Viestintä osallisuuden edistämisen tukena 50
4.2 Osallisuuden edistämiseen liitetyt haasteet 53
4.2.1 Vaikuttavuus 53
4.2.2 Viestinnän toteutus 57
4.2.3 Resurssit rajoitteena 62
4.3 Osallisuuden edistämisen kehityskohteet 64

4.3.1 Keskiössä osallisuuskulttuurin kehittäminen 65
4.3.2 Kohti osallistavaa viestintää 68
4.4 Yhteenveto 71
5 Päätäntö 74
Lähteet 79
Liitteet 90
Liite 1. Teemahaastattelukysymykset 90

Kuviot

Kuvio 1. Analyysin kulku. 14

Kuvio 2. Kenneth Abrahamssonin (1977) julkishallinnon viestintämalli. 22

Kuvio 3. Osallistumisen muodot (Kohonen & Tiala, 2002; Sitra, 2022). 32

Kuvio 4. Sherry R. Arnsteinin (1969) kansalaisosallistumisen tikapuut. 35

Kuvio 5. Julkisen sektorin viestintää kuvaava malli (DePaula ja muut, 2018). 41

Taulukot

Taulukko 1. Hyvinvointialueet, joissa haastateltavat työskentelevät. 11

1 Johdanto

Mahdollisuus vaikuttaa on yksi demokraattisen yhteiskunnan perustavanlaatuisista lähtökohdista. Jotta demokratian periaatteet toteutuisivat käytännössä, tulee niiden olla läsnä kaikissa niissä päätöksenteon prosesseissa, jotka vaikuttavat kansalaisten elämään (Mannermaa, 2007, s. 10). Vaikuttamismahdollisuuksiin liittyy keskeisesti myös kokemus osallisuudesta (Nivala & Ryynänen, 2013, s. 21). Osallisuus on käsitteenä laaja ja moniulotteinen, ja sitä voidaan tarkastella sekä toiminnallisesta että kokemuksellisesta näkökulmasta (Hämäläinen, 2008, s. 22). Toiminnallinen taso merkitsee yhteiskunnallista osallistumista, kun taas kokemuksellinen taso tarkoittaa yhteiskunnallista identiteettiä – kokemusta siitä, että on aidosti osallinen jäsen yhteiskunnassa (Hämäläinen, 2008, s. 22).

Osallisuus voidaan mieltää keskeiseksi erityisesti sosiaali- ja terveysalalla (sosiaali- ja terveysministeriö, 2022), sillä se kytkeytyy suoraan terveyteen, terveyserojen vähentämiseen ja terveyden tasa-arvon edistämiseen (Rouvinen-Wilenius, 2014, s. 51). Osallisuuden lisääntymisen myötä yksilön hyvinvointi vahvistuu, mikä taas on suoraan yhteydessä yhteiskunnan sosiaalisen kestävyyden, luottamuksen sekä eheyden vahvistumiseen (Ravio & Karjalainen, 2013, s. 12). Osallisuus nousee tärkeäksi lähtökohdaksi sosiaali- ja terveydenhuollon arvopohjan ja eettisten kysymysten kautta (Leemann & Hämäläinen, 2016, s. 587). Hyvinvointialueilla osallisuus on keino edistää terveyttä ja hyvinvointia sekä lisätä asukkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa asioihin. Se nähdään asiakaskokemuksen ja palvelujen vaikuttavuuden parantamisen keskeisenä välineenä (THL, 2023). Hyvinvointialueilla katsotaankin olevan historiallinen mahdollisuus rakentaa toimintakulttuuriaan alusta lähtien osallistavaksi (Sitra ja muut, 2022, s. 2).

Viestinnän asema osallisuutta edistävänä toimintona rakentuu monista eri lähtökohdista. Osallisuus itsessään edellyttää viestintää, sillä viestintä mahdollistaa vuorovaikutuksen toteutumisen sekä avoimen keskustelukulttuurin ja moniäänisyyden (Pekkala & Luoma-Aho, 2019, s. 15). Hyvinvointialueilla viestintä voidaankin nähdä eräänlaisena tai-

tekohtana, jossa hyvinvointialue ja alueen asukas tai asiakas kohtaavat, eli osallisuus rakentuu vahvasti nimenomaan vuorovaikutuksen kautta (Asunta & Mikkola, 2019, s. 75; Isola ja muut, 2017, s. 16). Erityisesti viime vuosikymmenten aikana tapahtunut teknologian nopea kehittyminen ja sosiaalisen median sulautuminen osaksi arkielämää ovat luoneet runsaasti uusia tapoja vaikuttaa. Yksilön asema aktiivisena toimijana eri tasoilla on vahvistunut, ja samalla kehityskulku on mahdollistanut aktiivisempaa dialogia viranomaisten ja kansalaisten välillä (Mannermaa, 2007, s. 16; Sitra, 2017, s. 11). On kuitenkin myös huomioitava, että viestintä itsessään on vallan väline, ja sen avulla on mahdollista niin tietoisesti kuin tiedostamatta jättää tiettyjä ryhmiä ja aihepiirejä ulkopuolelle (Pekkala & Luoma-aho, 2019, s. 15).

1.1 Tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten hyvinvointialueilla työskentelevät viestinnän ammattilaiset näkevät osallisuuden edistämisen työssään. Tarkoituksena on tutkia, miten nämä ammattilaiset määrittelevät viestinnän roolia osallisuuden edistämisessä hyvinvointialueilla sekä millaisia haasteita ja kehityskohteita he siinä näkevät. Tutkimuksessa termi *viestintä* viittaa hyvinvointialueiden viestinnän kahteen eri ulottuvuuteen. Sillä tarkoitetaan sekä viestintäyksiköiden toimintaa, jossa viestintätoimet suunnitellaan ja toteutetaan, että viestintää laajemmin osana organisaation strategiaa ja käytäntöjä.

Tutkimuksen tavoitetta lähestyn seuraavien tutkimuskysymysten kautta:

1. Miten haastateltavat kuvailevat viestinnän roolia osallisuuden edistämisessä hyvinvointialueilla?
2. Millaisia haasteita haastateltavat näkevät osallisuuden edistämisessä työssään?
3. Millaisia kehityskohteita haastateltavat näkevät osallisuuden edistämisessä työssään?

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä vastataan siihen, miten haastateltavat määrittelevät viestinnän tehtävää osallisuuden edistämisessä hyvinvointialueilla. Kysymyksellä hahmotetaan osallisuuden ja viestinnän laajempaa yhteyttä – millainen merkitys viestinnällä on hyvinvointialueiden osallisuustoimissa. Toinen tutkimuskysymys keskittyy haasteisiin, joita viestinnän ammattilaiset liittävät osallisuuden edistämiseen. Kolmannen tutkimuskysymyksen kautta selvitetään kehityskohteita, joita haastateltavat nostavat esille. Haasteiden ja kehityskohteiden erillinen tarkastelu auttaa rakentamaan kattavampaa kuvaa siitä, miten osallisuuden edistäminen hyvinvointialueilla viestinnän näkökulmasta toimii ja mitä tekijöitä sen edistäminen vaatii. Tämä antaa mahdollisuuden syventää ymmärrystä osallisuuden edistämisestä viestinnän kontekstissa. Tutkimuksessa ei vertailla hyvinvointialueita keskenään, sillä tarkoituksena on saada yleiskuva hyvinvointialueiden viestinnän ammattilaisten näkemyksistä koskien osallisuuden edistämistä.

Aihe on erityisen ajankohtainen, sillä hyvinvointialueet ovat vastikään aloittaneet toimintansa sote-uudistuksen myötä. Sote-uudistus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelurakenteiden uudistusta (Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d.). Hyvinvointialuelain (29§) mukaan hyvinvointialueen toimintaan osallistuminen ja siihen vaikuttaminen on jokaisen alueen asukkaan ja asiakkaan oikeus, joten hyvinvointialueilla on velvollisuus huomioida osallisuus ja sen kehittäminen kaikessa toiminnassaan. Jokainen hyvinvointialue on valmistellut oman osallisuusohjelman, jossa kuvataan osallistumisen puitteita eri näkökulmista sekä määritetään osallisuudelle asetetut tavoitteet (Sitra, 2022, s. 4).

Vaikka osallisuuden merkitys sosiaali- ja terveysalalla on tiedostettu tärkeänä tavoitteena ja arvona, on sen toteuttaminen käytännössä osoittautunut osin puutteelliseksi (Matthies, 2014, s. 96; Närhi ja muut, 2013, s. 118). Suomalainen sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmä on koettu jäykäksi ja vaikuttamismahdollisuudet vähäisiksi (Valkama, 2013, s. 66). Jäntin ja muiden (2017, s. 54) mukaan hyvinvointialueiden myötä toiminnassa tapahtuu kuitenkin täysi kulttuurinmuutos. Heidän arvionsa mukaan alueellisten toimijoiden luonne muuttuu, kun kansalaiset osallistuvat päätöksentekoon myös vaalien

kautta. Uudella hallinnon tasolla voikin olla huomattavia vaikutuksia niin osallistumiseen kuin osallistumisen instituutioihin, kun uudenlaiset institutionaaliset käytännöt määrittyvät uudelleen (Jäntti ja muut, 2017, s. 54). Kivinen ja muut (2020, s. 285) huomauttavat, että muutokset palvelujärjestelmässä, johtamisjärjestelmissä sekä organisaation rakenteissa voivat olla joko osallisuutta edistäviä tai estäviä tekijöitä. Osallisuustyön näkökulmasta haasteeksi muodostuu kuitenkin myös hyvinvointialueiden heikko taloudellinen tilanne, joka vaatii hyvinvointialueilta toimenpiteitä esimerkiksi palveluverkkomuutosten osalta (Croell ja muut, 2023, s. 5). Matthiesin (2017, s. 158) mukaan osallistumishankkeiden uskottavuutta heikentää juuri se, että samanaikaisesti yhteiskunnassa saatetaan kaventaa demokraattisia oikeuksia, lisätä eriarvoisuutta ja heikentää hyvinvointipalveluiden toimintaa. Tämä tuo toimintaan voimakasta ristiriitaa.

Vaikka osallisuuden ja sen edistämisen merkitys on tunnistettu uusilla hyvinvointialueilla, toteavat Sihvo ja muut (2018, s. 50) asiakkaiden osallistumisen toimintamallin loppuraportissaan, että viestintä on usein se osa-alue, joka jää vähemmälle huomiolle osallisuuskeskustelussa. Uusien hyvinvointialueiden osallisuuskäytäntöjen muotoutumisen valossa onkin kiinnostavaa tutkia, miten hyvinvointialueiden viestinnässä työskentelevät näkevät roolinsa hyvinvointialueiden osallisuustavoitteisiin peilattuna.

Osallisuuteen ja sen rinnakkaiskäsitteisiin keskittyvää tutkimusta on tehty aiemmin runsaasti eri konteksteissa niin Suomessa kuin kansainvälisestikin erityisesti sosiaalitieteissä (ks. Borg ja muut, 2018; Isola ja muut, 2017; Koivisto ja muut, 2018; Leemann & Hämäläinen, 2016; Nivala & Ryynänen, 2013; Quick & Feldman, 2011 & Rowe & Stepherd, 2002). Muun muassa Gretschel (2002) on väitöskirjassaan tutkinut kuntaa nuorten osallisuusympäristönä, jossa hän tutki kunnan ja nuorten vuorovaikutussuhteita. Raisio ja Vartiainen (2011) ovat tutkineet osallistumista ja osallistumisen malleja deliberatiivisen demokratian näkökulmasta. Wang ja Wart (2007) ovat käsitelleet julkisen sektorin osallistamisen vaikutuksia luottamuksen rakentumiseen sekä Herian ja muut (2012) osallisuutta oikeudenmukaisuuden kokemuksen näkökulmasta.

Viestinnän kontekstissa osallisuutta ja osallistamista ovat tutkineet muun muassa Canel ja Luoma-aho (2018), jotka ovat teoksessaan käsitelleet osallistavaa viestintää julkisella sektorilla. Pekkala ja Luoma-aho (2019) ovat artikkelissaan käsitelleet osallistavaa viestintää ja sen merkitystä organisaatioille. Närhi ja Kokkonen (2014) ovat tutkineet suomalaisen hyvinvointihallinnon osallistavaa retoriikkaa tarkastellen ministeriöiden strategia-asiakirjoja. Thomas ja Mefalopulos (2009) ovat osallistavan viestinnän oppaassaan määritelleet osallistavan viestinnän periaatteita ja strategioita. Kokonaisuudessaan viestinnän tutkimus osallisuuden näkökulmasta on kuitenkin selvitykseni mukaan rajallista. Canel ja Luoma-aho (2019, s. 11) korostavat, että julkisen sektorin viestintä yleisesti on saanut verrattain vähän tutkimushuomiota. Myös hyvinvointialueita on niiden tuoreuden takia tutkittu vielä varsin vähän, ja Zechner sekä Romakkaniemi (2022, s. 2) painottavat, että tutkimusta tarvitaan lisää. Täytän tätä tutkimusaukkoa tutkimuksellani osallisuuden ja viestinnän näkökulmista.

1.2 Aineisto

Tutkimuksen aineisto koostuu hyvinvointialueiden viestinnän ammattilaisille suunnatun puolistrukturoidun teemahaastattelun vastauksista. Haastatteluun osallistui kahdeksan viestinnän ammattilaista kahdeksalta eri hyvinvointialueelta. Tutkimusta varten on tehty yksi koehaastattelu, joka sisältyy analyysiin. Taulukkoon 1 on listattu satunnaisessa järjestyksessä hyvinvointialueet, joissa haastateltavat työskentelevät. Hyvinvointialueiden viestintäyksiköt saivat itse osoittaa sopivan haastateltavan, ja haastatteluun osallistui lopulta kuusi viestintäpäällikköä, viestintäjohtaja sekä viestinnän asiantuntija. Viestinnän käytännön toteutus ja tehtäväkuvat voivat vaihdella eri hyvinvointialueilla riippuen niiden erityispiirteistä, kuten koosta. Haastattelemalla viestinnän ammattilaisia eri hyvinvointialueilta ja eri nimikkeillä, voidaan saada laajempi käsitys siitä, miten viestintää toteutetaan hyvinvointialueilla strategisen ja käytännön tason kautta.

Haastateltavat saivat etukäteen tiedoksi haastattelun teemat, joita lähestyttiin haastattelussa tarkentavien kysymysten avulla. Haastattelut toteutettiin Teamsin välityksellä yksilöhaastatteluina aikavälillä 18.1.-4.3.2024, ja ne kestivät keskimäärin puolesta tunnista tuntiin. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Litteroitua aineistoa on 68 A4-sivua. Ennen haastatteluja selvitettiin myös vaatimukset tutkimusluville ja luvat hankittiin tarvittaessa hyvinvointialueiden ohjeiden mukaisesti. Haastateltavilta saatiin suostumus haastatteluaineistojen käyttöön anonymisoidusti.

Taulukko 1. Hyvinvointialueet, joissa haastateltavat työskentelevät.

Hyvinvointialueet
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Pirkanmaan hyvinvointialue
Satakunnan hyvinvointialue
Lapin hyvinvointialue

Hyvinvointialueet on valittu tutkimukseen valtiovarainministeriön muistion pohjalta, jossa Mäkäläinen (2023) on perehtynyt hyvinvointialueiden ensimmäisiin strategioihin ja strategialuonnoksiin tarkastellen asukasvaikuttamiseen ja -osallistumiseen keskittyviä viittauksia. Hyvinvointialueet on lopuksi jaoteltu muistiossa neljään ryhmään sen perusteella, kuinka monipuolisesti, tavoitteellisesti ja laajasti strategiassa on käsitelty hyvinvointialueen asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Tutkimukseen osallistuu hyvinvointialueiden viestinnän ammattilaisia ensimmäisestä, toisesta ja neljännestä ryhmästä. Päätin keskittää haastattelut niille alueille, joissa osallisuus on strategiassa selkeästi ja tavoitteellisesti kuvattu tai vaihtoehtoisesti sen painotus on jäänyt vähäisemmäksi, jotta tutkimus tarjoaisi mahdollisimman laajan otannan osallisuuslähtökohdiltaan erilaisista hyvinvointialueista.

Ensimmäinen ryhmä koostuu hyvinvointialueista, jossa asukkaiden ja asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien tukeminen ja kehittäminen ovat strategioiden keskiössä (Mäkäläinen, 2023, s. 14). Tutkimuksessa mukana olevista hyvinvointialueista ensimmäiseen ryhmään kuuluu Pirkanmaan hyvinvointialue. Toisen ryhmän muodostavat hyvinvointialueet, joiden strategioissa osallistuminen erottuu selkeästi, mutta ei ole kuitenkaan niin läpileikkaava, kuin ensimmäisessä ryhmässä (Mäkäläinen, 2023, s. 15). Tähän ryhmään kuuluvat Keski-Uusimaa, Lappi, Pohjois-Pohjanmaa sekä Vantaa-Kerava.

Kolmanteen ryhmään kuuluvat hyvinvointialueet, jotka mainitsevat osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet esimerkiksi yhtenä alueen arvoista tai muutoin tuovat esille niiden merkitystä, mutta käsittelevät niitä melko lyhyesti ja abstraktisti (Mäkäläinen, 2023, s. 15). Tästä ryhmästä hyvinvointialueita ei ole mukana. Neljännen ryhmän taas muodostavat hyvinvointialueet, joiden strategioissa asukkaiden tai asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia ei käsitellä lainkaan, tai ne mainitaan vain yksittäisenä sanana tai lauseena ilman tarkennusta (Mäkäläinen, 2023, s. 16). Neljänteen ryhmään tutkimukseen osallistuvista hyvinvointialueista kuuluvat Kanta-Hämeen, Keski-Pohjanmaan sekä Satakunnan hyvinvointialueet.

Puolistrukturoidussa haastattelussa eli teemahaastattelussa edetään ennalta määriteltyjen teemojen pohjalta tarkentavien kysymyksien avulla (Puusa, 2020, s. 112). Teemahaastattelussa kyse on ensisijaisesti haastateltavan tutkinnoista ja siitä, millaisia merkityksiä teemoista nousee esille keskustelun kautta (Tuomi & Sarajärvi, 2002, s. 77). Teemahaastattelussa on haastattelijan vastuulla varmistaa, että kaikki ennalta määritellyt teemat tulevat käsitellyiksi haastateltavan kanssa. On kuitenkin huomioitava, että niiden käsittelyjärjestys ja perusteellisuus voivat vaihdella haastattelukohtaisesti (Eskola & Suoranta, 1998, s. 87). Hirsjärven ja Hurmeen (2001, s. 48) mukaan teemahaastattelun etuna on erityisesti se, että se tuo haastateltavien äänen kuuluviin ennalta määrittelemättömällä tavalla. Heidän mukaansa teemahaastattelussa korostuu haastateltavien tulkinnat

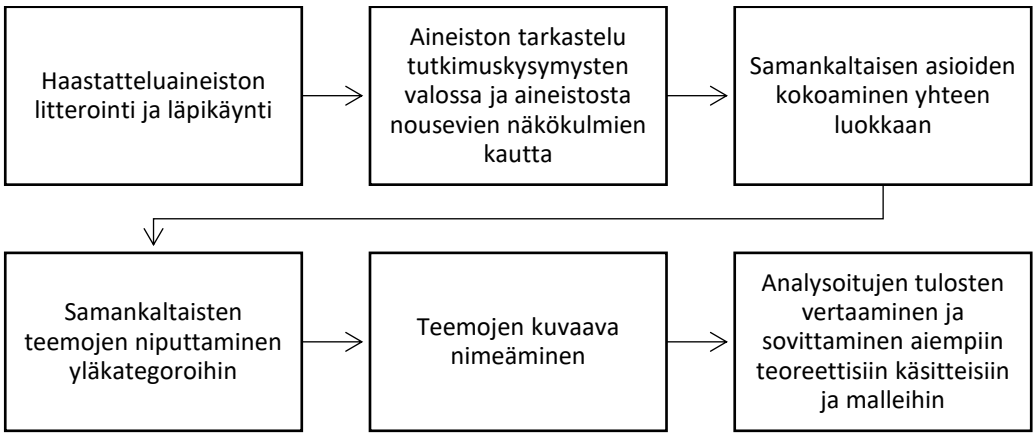
ja merkitykset, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa. Toisaalta Puusa (2020, s. 113) huomauttaa teemahaastattelun olevan osaltaan myös haastava menetelmä erityisesti sen takia, että oletuksena on, että haastattelija ja haastateltava ymmärtävät käsiteltävät teemat suhteellisen samalla tavalla.

Tutkimuksen aineistonkeruun haastattelurakenne muodostuu kuudesta pääteemasta taustatietojen lisäksi. Teemat ovat *osallisuus ja osallistava viestintä, viestinnän strategiat, käytäntö, näytöt, onnistuneisuus* sekä *kehittäminen*. Haastattelukysymykset löytyvät liitteestä 1. Taustatiedoista selvitetään, kuinka pitkään haastateltava on toiminut tehtävässään sekä pääasiallinen työnkuva ja koulutus. Ensimmäisessä teemassa selvitetään, mitä osallisuus haastateltavalle tarkoittaa ja miten hän sitä määrittelee työnsä kautta. Ensimmäisessä teemassa selvitetään myös, miten haastateltava kokee osallisuuden edistämisen työssään hyvinvointialueella. Teeman avulla varmistetaan myös haastateltavan omaäänisyys jättämällä keskeisen käsitteen määrittely haastateltavalle itselleen. Hirsjärven ja Hurmeen (2001, s. 48) mukaan teemojen kautta etenevä haastattelu tuo tutkittavien äänen kuuluviin ottaen huomioon haastateltavien asioille antamat merkitykset ja tulkinnat. Haastateltava nähdään merkityksiä luovana aktiivisena subjektina (Hirsjärvi & Hurme, 2001, s. 35).

Viestinnän strategiat muodostavat toisen teeman, joka pitää sisällään mahdolliset tavoitteet osallistamiselle haastateltavan työssä sekä sen, onko niitä ylipäätään asetettu. Kolmannessa teemassa hahmotetaan osallistamisen käytäntöjä tarkastellen sitä, kuinka osallisuuden edistäminen ilmenee haastateltavan työssä ja kuinka se toimii käytännössä. Neljännen teeman tarkoituksena on tuoda esiin konkreettisia esimerkkejä ja näyttöjä tilanteista, joissa viestinnän rooli osallisuuden edistämisessä on keskeinen. Kiinnostavaa on myös, näkevätkö haastateltavat viestinnän itsessään osallistavana. Viidennessä teemassa paneudutaan haastateltavan näkemyksiin siitä, millaista on onnistunut osallistava viestintä. Kuudes teema puolestaan käsittelee sitä, millä tavoin haastateltava kehittäisi organisaation viestintää osallisuuden näkökulmasta.

1.3 Menetelmä

Tutkimusmenetelmänä toimii laadullinen eli kvalitatiivinen aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Hyödynnän teemoittelua teemahaastatteluilla kerätyn aineiston analysoinnissa. Puusan (2020, s. 152) mukaan teemoittelulla viitataan aineiston analyysitapaan, jossa keskeistä on poimia aineistosta niitä elementtejä, jotka ovat usealle haastateltavalle yhteisiä. Näin pyritään löytämään tiettyjä säännönmukaisuuksia ja samankaltaisuuksia, joita voidaan yhdistellä teemoiksi. Teemoittelua voi myös tehdä monella tavalla – teemat voivat rakentua joko aineistonkeruuvaiheessa määriteltyjen teemojen pohjalta, tai vaihtoehtoisesti esille voi tulla täysin uusia teemoja (Puusa, 2020, s. 152). Hirsjärvi ja Hurme (2001, s. 173) kutsuvat näitä alkuperäisiä teemakokonaisuuksia lähtökohtateemoiksi. Heidän mukaansa on kuitenkin oletettavaa, että esille nousee runsaasti muita teemoja, jotka voivat olla mielenkiintoisempia kuin lähtökohtateemat.



Kuvio 1. Analyysin kulku.

Aineiston analysoinnin vaiheet on esitetty kuviossa 1. Analyysi etenee vaiheittain alkaen haastatteluaineiston litteroinnista ja läpikäynnistä. Hirsjärven ja Hurmeen (2001, s. 138) mukaan puhtaaksikirjoitus voidaan tehdä joko koko materiaalista tai vain osasta siitä. Aineisto litteroitiin kokonaisuudessaan käyttäen apuna Microsoft Teamsin transkriptio-ominaisuutta, jolloin sovellus litteroi keskustelun reaaliaikaisesti. On kuitenkin tärkeää käydä litterointi vielä manuaalisesti läpi korjaten mahdolliset virheet. Tässä vaiheessa

keskityin erityisesti tarpeettomien täytesanojen poistamiseen, jotka eivät vaikuta puheenvuorojen sisältöön. Aineiston analysoinnissa otettiin myös huomioon termin viestintä monimerkityksellisyys haastateltavien vastauksissa ja tuloksissa tarpeen mukaan eriteltiin, mitä viestinnällä kussakin kontekstissa haastateltavat tarkoittivat. Tarkasteluvaiheessa painotin sekä tutkimuskysymysten että aineistolähtöisten näkökulmien merkitystä. Tutkimuskysymykset ohjaavat analyysiä, mutta tilaa annetaan myös yllättäville havainnoille ja näkökulmille, jotka voivat nousta aineistosta.

Aineiston tarkastelun jälkeen ryhmittelin samankaltaiset asiat yhtenäisiin luokkiin. Tämä vaihe auttaa luomaan selkeyttä ja järjestystä aineistoon ja mahdollistaa yksittäisten havaintojen yhdistämisen. Luokittelun avulla tutkittavaa ilmiötä voi jäsentää vertailemalla aineiston eri osioita toisiinsa. On kuitenkin huomioitava, että luokat tulee voida perustella sekä käsitteellisesti että empiirisesti (Hirsjärvi & Hurme, 2001, s. 147). Seuraavaksi yhdistin samankaltaiset teemat yläkategorioihin eli pääteemoihin. Näiden vaiheiden jälkeen nimesin kategoriat ja yläkategoriat kuvaavasti. Nimesin kategoriat tutkittavan ilmiön ominaisuuden perusteella ja yläkategoriat sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Lopuksi vertailin ja sovitin analysoituja tuloksia teoreettiseen viitekehykseen. Näin tulokset voidaan sijoittaa laajempaan tieteelliseen kontekstiin.

2 Julkinen sektori ja hyvinvointialueet toimintaympäristönä

Julkisen sektorin organisaatiot toimivat kompleksisessa ympäristössä, jossa ne eivät ainoastaan kanna vastuuta laajoista palveluista vaan ovat myös jatkuvan tarkkailun ja arvioinnin kohteena. Julkisen sektorin organisaatioihin kohdistuu paljon odotuksia ja vaatimuksia (Ojasalo, 2001, s. 203; Pasquier & Villeneuve, 2018, s. 6), sillä julkiset palvelut mielletään yleisesti yhdeksi hyvinvointivaltion keskeistä arvoista (Flynn & Assure, 2016, s. 5). Tässä kontekstissa julkisen sektorin viestinnällä on keskeinen rooli avoimuuden ja luottamuksen rakentajana.

Sosiaali- ja terveyssektori on kokenut viime vuosien aikana merkittäviä muutoksia, kun hyvinvointialueet aloittivat toimintansa vuoden 2023 alusta. Hyvinvointialueiden myötä Suomeen muodostui kolmas demokratian taso, jonka vakiinnuttaminen tapahtuu vähitellen (Keltanen, 2021). Keltasen (2021) mukaan tämän demokraattisen tason kehittyminen on prosessi, joka vaatii vuorovaikutusta, osallistumista sekä asteittaista institutionaalista vakiintumista. Seuraavissa alaluvuissa käyn läpi julkisen sektorin erityispiirteitä sekä julkisen sektorin viestintää eri näkökulmista sekä hahmottelen sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen taustaa ja hyvinvointialueiden toimintaa.

2.1 Julkisen sektorin erityispiirteet

Julkisella sektorilla viitataan yleisesti organisaatioihin ja instituutioihin, jotka rakentuvat demokratian, eettisten ohjeiden, avoimuuden, yhteiskunnallisten toimintojen sekä oikeusvaltioperiaatteen mukaisesti (Lane & Wallis, 2009, s. 104; Tammeaid, 2023, s. 9). Julkisen sektorin organisaatiot vastaavat niin kutsutuista julkisista hyödykkeistä, joita ovat esimerkiksi koulutus ja terveydenhuolto. Niiden palvelut rahoitetaan pääosin verovaroin ja ohajus tapahtuu poliittisten prosessien kautta (Flynn & Assure, 2016, s. 4). Johansonin ja Vakkurin (2017, s. 25–26) mukaan julkisille organisaatioille on ominaista niiden puolueettomuus ja vastuullisuus. Lisäksi Tsetsura ja Luoma-aho (2020, s. 71) koros-

tavat läpinäkyvyyttä julkisten organisaatioiden kulmakivenä, joka kytkeytyykin olennaisesti yhteiskunnan luottamuskulttuuriin. Luoma-aho ja Canel (2020, s. 4) kiteyttävät, että julkinen sektori on olemassa, jotta yhteiskunta toimii tehokkaasti.

Fredriksson ja Pallas (2016, s. 149) ovat määritelleet julkisen sektorin organisaation erityispiirteitä, jotka määrittävät organisaation toimintaa. Myös Luoma-aho ja Canel (2020, s. 2) ovat teoksessaan esitelleet julkiselle sektorille ominaisia piirteitä, jotka pitkälti mukailevat Fredrikssonia ja Pallasta. Fredrikssonin ja Pallaksen (2016, s. 149) mukaan yksi julkisen sektorin keskeisimmistä ominaisuuksista on niiden poliittinen luonne, joka ilmenee muun muassa poliittisen motivaation, poliittisten päätösten sekä toimintaan liittyvien virallisten säännösten ja asetusten kautta. He nostavat esille myös julkisen organisaation poliittiseen luonteeseen kytkeytyvän piirteen, joka rajaa niiden toimintaa – julkisen sektorin organisaatioilla on usein vain rajallinen mahdollisuus päättää omasta toiminnastaan ja tavoitteistaan, sillä julkisen organisaation budjetit, toimeksiannot sekä asioiden priorisoinnit ovat poliittisten enemmistöjen määräämiä.

Julkisen sektorin rakenteet ovat myös usein monimutkaisia, monimuotoisia sekä tavoitteiden ja päätöksentekokriteerien suhteen epävarmoja (Fredriksson & Pallas, 2016, s. 149). On tärkeää huomioida, että julkisella sektorilla on vähemmän alttiutta markkinakilpailulle verrattuna yksityiseen sektoriin, ja se kokee vähemmän paineita kustannusten alentamiseen tai kuluttajien mieltymysten huomioon ottamiseen (Luoma-aho & Canel, 2020, s. 2). Sauri (2015, s. 27) toteaa, että lähtökohtaisesti julkisen sektorin organisaatioiden tuottamilla palveluilla kysyntää on aina enemmän kuin tarjontaa, minkä vuoksi niillä ei ole pakkoa uudistua tai pyrkiä aktiivisesti tehostamaan toimintaansa. Tämä näkyy erityisesti terveyspalveluissa, jolloin odottamisen sijaan asiakas voi valita maksaa yksityisen sektorin palveluista.

Kolmas keskeinen piirre liittyy julkisen sektorin velvollisuuteen käsitellä yleisesti hankaliksi ja ongelmallisiksi miellettyjä aiheita, kuten työttömyyttä ja sosioekonomista eriarvoisuutta (Fredriksson & Pallas, 2016, s. 150). Fredrikssonin ja Pallaksen (2016, s. 150)

mukaan nämä aihepiirit ovat tavallisesti poliittisesti herkkiä ja ne ovat usein loputtomia ja mahdottomia ratkaista. Nämä ongelmat myös herättävät kansalaisissa mielipiteitä ja kritiikkiä, kohdistuen niihin, jotka ovat vastuussa politiikan toimeenpanosta. Julkisen sektorin organisaatiot eivät kuitenkaan voi valita, ketä palvelevat, ja heiltä odotetaan tässä suhteessa suurta vastuuta (Flynn & Assure, 2016, s. 3; Luoma-aho & Canel, 2020, s. 2). Haasteeksi muodostuu usein myös sidosryhmien suuri määrä. Julkisen organisaation sidosryhmiin voi kuulua tavallisesti poliitikkoja, järjestöjä, kansalaisia, yrityksiä, ammattiliittoja, tiedotusvälineitä sekä asiantuntijoita (Fredriksson & Pallas, 2016, s. 150).

Fredriksson ja Pallas (2016, s. 150) jatkavat, että myös yleiset periaatteet, kuten demokratia, oikeusvarmuus ja tehokkuus ja niihin liittyvät merkitykset ja ristiriidat kuuluvat julkisen organisaatioiden piirteisiin. Ne ovat velvoitteita, jotka ohjaavat sitä, milloin, miten ja missä olosuhteissa eri toimintoja suoritetaan. Ristiriitoja liittyy erityisesti siihen, että kaikkien näiden periaatteiden odotetaan toteutuvan yhtäaikaisesti – kaikkiin kansalaisiin ja asioihin on kiinnitettävä huomiota ja kaikkia on kohdeltava tasapuolisesti kaikissa tilanteissa (Fredriksson & Pallas, 2016, s. 150). Julkisen sektorin tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus osaltaan edellyttää kansalaisten luottamusta (Porumbescu, 2016, s. 291). Luottamukseen liittyy myös keskeisesti organisaation legitimiteetti, jolla viitataan olemassaolon oikeutukseen (Suchman, 1995, s. 573). Legitimiteetti on käsite, jonka Suchman (1995, s. 574) on määritellyt laajana käsityksenä tai ennakko-oletuksena siitä, että tietyt toimijan tekemiset ovat hyväksyttäviä, asianmukaisia ja sopivia sosiaalisessa kontekstissaan.

Fredriksson ja Pallas (2016, s. 151) korostavat myös läpinäkyvyyden merkitystä julkisen sektorin toiminnassa, eli läpinäkyvyys voidaan myös mieltää yhdeksi julkisen sektorin organisaatiolle tyypilliseksi piirteeksi. Heidän mukaansa julkiselle sektorille asetetut velvoitteet ovat sekä moraalisesti että oikeudellisesti sidotut avoimeen ja läpinäkyvään toimintaan, jonka tarkoituksena on varmistaa julkisen sektorin toiminnan asianmukaisuus, ennakoitavuus ja vastuullisuus. Tavallisesti tämä Fredrikssonin ja Pallaksen (2016, s. 151) mukaan tarkoittaa, että yleisölle on annettava vapaa pääsy julkisen hallinnon tuottamiin

asiakirjoihin ja päätöksenteko on julkista. Joissakin tapauksissa tämä voi heidän mukaansa myös tarkoittaa sitä, että eri sidosryhmillä on oikeus osallistua tiettyjen asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon tai saada tietoa ennen päätöksentekoa. Luoma-aho ja Canel (2020, s. 2) myös huomauttavat, että avoimuuteen liittyvän julkisen paineen kasvun myötä julkisilla organisaatioilla on usein kiinteä suhde mediaan, jolloin organisaation päätökset ja toiminta saattavat yhdistyä negatiiviseen medianäkyvyyteen.

2.2 Viestintä julkisen sektorin organisaatioissa

Julkisen sektorin toimintaa ohjaavat normit määrittävät myös viestinnän toteuttamista. Fredrikssonin ja Pallas (2016, s. 149) näkevät, että julkisiin organisaatioihin kohdistuu tiettyjä odotuksia ja ehtoja myös siitä, miten niiden tulisi viestiä. Julkishallinnon viestinnän toteuttaminen perustuu lakiin viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Laissa säädetään muun muassa viranomaisen velvollisuudesta tuottaa ja jakaa tietoa. Viestinnän toteuttamiseen liittyy näin ollen vahva laillinen kehys, joka valtuuttaa organisaation toteuttamaan ja kehittämään viestintätoimiaan (Pasquier & Villenueve, 2018, s. 147). Seuraavaksi käsittelen tarkemmin näitä julkisen sektorin viestinnän toimille asetettuja reunaehtoja sekä julkisen sektorin viestinnän kehitystä.

2.2.1 Viestinnän rooli julkisella sektorilla

Julkisen sektorin viestintää voidaan kuvata tavoitteelliseksi viestinnäksi, joka tapahtuu organisaatioiden sisäisesti sekä organisaatioiden ja niiden sidosryhmien välillä (Luoma-aho & Canel, 2020, s.10). Luoma-ahon sekä Canelin (2020, s. 10) näkemyksen mukaan julkisen sektorin viestinnän perimmäisenä tavoitteena on mahdollistaa kansalaisten hyvinvointi. Luoma-ahon ja Canelin määritelmä sisältää näkökulman, jossa korostetaan viestinnän keskeistä roolia organisaation arvojen muodostamisessa. Tästä näkökulmasta käsin viestintä nähdään välineenä, jonka kautta organisaation arvot tulevat näkyviksi (Canel & Luoma-aho, 2018, 47–48). Pasquierin ja Villeneuven (2018, s. 144) mukaan julkisen

sektorin viestinnän tehtävänä on myös pyrkiä vaikuttamaan ja muuttamaan ihmisten käyttäytymistä esimerkiksi ennaltaehkäisevästi. Luoma-aho ja Canel (2020, s. 10) korostavat myös viestinnän tavoitetta mahdollistaa julkisen sektorin toiminnot erilaisissa kulttuurisissa ja poliittisissa ympäristöissä rakentamalla ja ylläpitämällä yleistä hyvää sekä luottamusta kansalaisten ja viranomaisten välillä.

Lovari ja muut (2020, s. 971) jatkavat Luoma-ahon ja Canelin ajatusketjua viestinnän roolista luottamuksen rakentajana. Nyky-yhteiskunnalle on ominaista kasvava epäluottamus julkisiin instituutioihin, minkä vuoksi luottamuksen ja legitimiteetin ylläpitäminen on heidän mukaansa erityisen tärkeää. Julkinen keskustelu ja kriittiset äänenpainot tuovat julkisen sektorin viestinnän ammattilaisille eettisen vastuun toimia rehellisesti, avoimesti sekä yhteiskunnallisesti vastuullisesti (Bowen, 2010, s. 577). Julkisen sektorin organisaatioiden tulee viestinnässään samalla sekä tasapainottaa demokraattisen viestinnän tavoitteet että sitouttaa kansalaisia organisatorisiin ja institutionaalisiin tavoitteisiin (Luoma-aho & Canel, 2020, 1–2). Tässä läpinäkyvyydellä ja avoimuudella on keskeinen rooli.

Läpinäkyvyydellä tarkoitetaan avointa tiedonkulkua (Tsetsura & Luoma-aho, 2020, s. 71), jossa tietoa organisaation toiminnasta, prosesseista, säännöistä sekä päätöksentekokriteereistä on helposti jokaisen kansalaisen ulottuvilla (Pasquier & Villeneuve, 2020, s. 159). Julkisen sektorin toiminnan muuttuessa yhä läpinäkyvämmäksi tulee toiminnan perusteiden olla myös läpinäkyviä, ja nämä perusteet tehdään läpinäkyviksi viestinnän ja vuorovaikutuksen kautta (Sauri, 2015, s. 27). Pasquierin ja Villeneuven (2020, s. 158) mukaan avoimuus on väline, joka edistää kansalaisten mahdollisuuksia osallistua yhteisten asioiden kehittämiseen. Harrison ja muut (2012, s. 2) taas viittaavat avoimuudella julkisen sektorin kontekstissa oikean, kattavan, relevantin, korkealaatuisen ja luotettavan tiedon saatavuuteen. Pasquier ja Villeneuve (2020, s. 147) korostavat myös julkisen sektorin viestinnän puolueettomuutta ja riippumattomuutta, joka edistää organisaation ko-

konaisvaltaista uskottavuutta. Pasquier ja Villeneuve (2018, s. 144) lisäävät, että viestinnän tulisi olla mahdollisimman ymmärrettävää, jotta jokainen kansalainen lähtökohdistaan riippumatta kykenee sisäistämään heitä koskevaa tietoa.

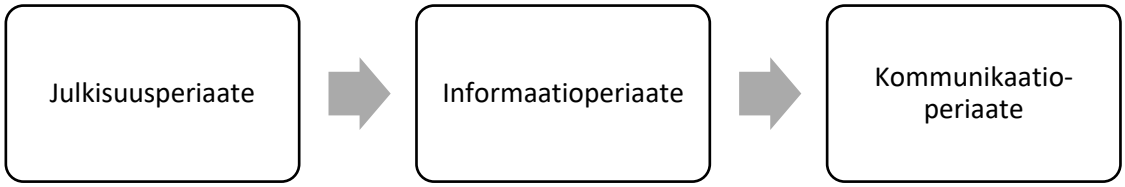
Vaikka myös julkinen sektori viestii strategisesti, Fredriksson ja Pallas (2016b, s. 160–161) huomauttavat, että tietty epäjohdonmukaisuus ja ristiriidat julkisen sektorin viestinnässä ovat toisinaan väistämättömiä, koska julkinen sektori palvelee laajasti eri yleisöjä, edustaa erilaisia intressejä ja toimii useiden lainsäädäntöjärjestelmien alla. Heidän näkemyksensä mukaan julkisorganisaatiot eivät siksi aina täysin sopeudu strategisen viestinnän tavanomaisiin periaatteisiin. Åbergin (2002, s. 175) määritelmän mukaan viestintästrategialla pyritään vaikuttavaan viestintään, joka tukee organisaation tavoitteita. Julkisen sektorin näkökulmasta on haastavaa, että vaikka strategisella viestinnällä pyritään vaikuttavuuteen ja organisaation tavoitteiden tukemiseen, monimutkainen toimintaympäristö tekee tämän tavoitteen saavuttamisesta toisinaan haasteellista (Fredriksson & Pallas, 2016, s. 150). Julkisorganisaatioiden on navigoitava tässä monimutkaisessa ympäristössä, mikä voi aiheuttaa viestinnän strategian ja käytännön toteutuksen välille ristiriitoja.

Julkisen sektorin viestinnällä on kuitenkin tärkeä strateginen rooli suhteiden hallinnassa kansalaisten, median ja muiden sidosryhmien välillä ja se osallistaa heitä erilaisiin demokraattisten innovaatioiden kokemuksiin ja prosesseihin (Lovari ja muut, 2020, s. 971). Hakalan (2000, s. 97) mukaan julkisorganisaatiossa viestinnän tavoitteina on myös edistää kansalaisten integroitumista yhteiskuntaan ja edesauttaa kansallisen me-hengen syntymistä. Hänen mukaansa kyse on kansallisen identiteetin rakentamisesta, jossa keskeistä on yhteenkuuluvuuden tunne sekä kokemus kuulluksi tulemisesta. Hakalan (2000, s. 83) mukaan julkisen sektorin viestintää ei voi myöskään tarkastella ilman vallan käsitettä, sillä valta on täysin erottamaton osa julkisorganisaatioiden toimintaa. Delli-Carpini (2020, s. 31) huomauttaa, että demokraattiset viestintäkäytännöt ovat kiinteästi sidoksissa julkiseen sektoriin, ja ovat täten yhtä lailla syy kuin seuraus. Tällä hän viittaa John Deweyn (1916, s. 7) ajatukseen siitä, että tämä keskinäinen riippuvuussuhde kuvastaa,

kuinka ihmiset elävät yhteisöissä niiden asioiden kautta, jotka he kokevat yhteisiksi, ja viestintä on keino, jolla he jakavat näitä asioita toisensa kanssa.

2.2.2 Julkishallinnon viestintämalli kehityksen kuvaajana

Julkisen sektorin viestintää tarkasteltaessa on myös olennaista tuntea viestinnän kehityksen pääpiirteet nykytilanteen ja julkisen sektorin viestinnän kokeman murroksen hahmottamiseksi. Perinteisesti viestintä nähtiin ainoastaan välittäjänä julkisen sektorin organisaatioissa, jossa se keskittyi pääasiassa hallituksen ja kansalaisten välisten vertikaalisten, kahden toimijan välisten, hierarkkisten ja yksisuuntaisten suhteiden luomiseen ilman integroituja viestintästrategioita (Lovari ja muut, 2020, s. 971). Kansalaiset olivat usein passiivisia vastaanottajia instituutioiden tuottamille viesteille (Iivonen & Åberg, 2009, s. 7). Iivosen ja Åbergin (2009, s. 4–5) mukaan julkisen sektorin viestinnän kehitystä voi havainnollistaa Kenneth Abrahamssonin (1977) esittelemän kolmiportaisen julkishallinnon viestintämallin mukaisesti, joka on mallinnettu kuvioon 2. Malli kuvaa periaatteita, joiden avulla julkishallinnon viestintä voi toimia. Mallin mukaisesti kolme julkisen hallinnon tiedotusperiaatetta ovat julkisuusperiaate, informaatioperiaate sekä kommunikaatioperiaate, joita avaan tarkemmin seuraavaksi.



Kuvio 2. Kenneth Abrahamssonin (1977) julkishallinnon viestintämalli.

Ensimmäinen periaatteista on julkisuusperiaate, joka pohjaa kansalaisten tiedonsaantioikeuteen, ja on myös julkisuuslain ja demokratian lähtökohta. Jokaisella kansalaisella on

mahdollisuus ja oikeus saada tarvitsemansa tieto niin halutessaan, mutta tietoa ei kuitenkaan aktiivisesti tarjota (Abrahamsson, 1977, s. 183). Hakalan (2000, s. 88) mukaan julkisuusperiaate edellyttää aktiivisuutta informaation saamiseksi ja se asettaakin kansalaisten oma-aloitteisuudelle suurimmat vaatimukset. Hän jatkaa, että julkisuusperiaatteen mukaisella informaatiolla ei ole varsinaisesti tarkoitus täyttää kansalaisten tarpeita, vaan enemmänkin vaaditut juridiset tarpeet. Hakalan (2000, s. 83) mukaan viranomaisten ja kansalaisten välisen julkisuuden pääasiallinen ilmenemismuoto on viestintä.

Mäenpään (2008, s. 2) mukaan julkisuutta voidaan pitää modernin yhteiskunnan keskeisenä toimintaperiaatteena. Kuitenkin julkisuusperiaate on myös seikka, joka selkeästi erottaa yksityisen ja julkisen sektorin toistaan (Mäenpää, 2008, s. 3). Iivonen ja Åberg (2009, s. 4–5) toteavat, että julkisuusperiaate voi Abrahamin määrittelyn mukaan tuntua passiiviselta, mutta sen taustalla on heidän näkemyksensä mukaan myös uudenlainen suhtautuminen demokratiaan ja sen toteuttamiseen. Näkökulma on itsessään suppea, eivätkä pelkästään sen avulla viestinnän tavoitteet toteudu tarkoituksenmukaisesti.

Informaatioperiaatteella Abrahamsson viittaa julkiseen hallintoon informaation jakajana. Viranomaiset jakavat omatoimisesti tietoa kansalaisille samalla pitäen tiedon saatavilla edellisen periaatteen mukaisesti. Periaatteen mukaan viranomaiset vastaavat siitä, mitä tietoa jaetaan eteenpäin ja missä kanavissa (Abrahamsson, 1977, s. 185–186). Viranomaisten toiminta on periaatteen mukaan selkeästi aktiivisempaa. Kansalainen nähdään kohteena, jonka palveleminen tapahtuu resurssien puitteissa. Iivosen ja Åbergin (2009, s. 4–5) mukaan kyseessä on alamaismalli, jossa tiedottaja kokee tietävänsä parhaiten, mikä on kohderyhmän tiedon tarve kussakin tilanteessa. Tietoa myös pyritään välittämään mahdollisimman ymmärrettävässä muodossa (Hakala, 2000, s. 88).

Kolmas periaate, joka osaltaan täydentää kahta edellistä periaatetta, on kommunikaatioperiaate. Periaatteeseen kuuluu todellinen vuorovaikutus ja tiedonvaihto viranomaisten ja kansalaisten välillä. Kansalaisten rooli ja tarpeet korostuvat, ja viranomaisten onkin

mietittävä tiedonvälitystä kansalaisten näkökulmasta sekä huomioitava kansalaisten toivomat kanavat tiedonvaihdossa. Periaatteen perimmäisenä tavoitteena on parantaa päätöksenteon laatua (Iivonen & Åberg, 2009, s. 4–5). Periaatteen toimivuuden näkökulmasta on keskeistä, että esimerkiksi päätöksistä ja muista ajankohtaisista asioista viestitään riittävän ajoissa, jotta kansalaisilla on vielä mahdollisuus vaikuttaa valmisteltaviin asioihin. Tärkeää on kommunikoida ennakoivasti, prosessin aikana sekä sen jälkeen (Abrahamsson, 1977, s. 187–188). Iivosen ja Åbergin (2009, s. 4–5) mukaan kommunikaatioperiaate on kolmesta tiedotusperiaatteesta selkeästi demokraattisin sekä lähimpänä käsitystä nykyajan viranomaisviestinnästä. Periaatteen voidaan nähdä korostavan kansalaisten osallisuutta ja osallisuutta edistävän viestinnän roolia viranomaisviestinnässä.

Kehityskulkuun kohti vuorovaikutteisempaa viestintää on varmasti useita syitä. Kuitenkin Thijs ja States (2008, s. 8) toteavat, että aikanaan uusi julkisen hallinnon lähestymistapa edellytti hallintoa vastaamaan paremmin yhteiskunnan esittämiin vaatimuksiin, jolloin demokraattisempi lähestymistapa alkoi korostua. Havahduttiin siihen, ettei passiivisempi tiedonvälitys enää riittänyt palvelemaan kansalaisia (Kivistö, 2012, s. 74). Lovarin ja muiden (2020, s. 972) mukaan digitalisaation kehityksellä on myös tärkeä roolinsa muutoksen edistäjänä. Heidän mukaansa uusi vuorovaikutteisempi lähestymistapa on haastanut julkisia organisaatioita, sillä se vaatii uusia taitoja ja ammatillista osaamista myös viestinnän johtamisessa. Esimerkiksi sosiaalinen media ja muut digitaaliset alustat ovat luoneet valtavasti uusia mahdollisuuksia viestinnälle, mutta samalla myös tuottaneet täysin uudenlaisia haasteita. Tästä huolimatta yhä kansalaislähtöisempi viestintäkulttuuri on vakiinnuttanut asemaansa ja toisaalta myös mahdollistanut yhä innovatiivisemmat viestintäkäytänteet.

2.3 Sote-uudistus ja hyvinvointialueet muutoksena

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelujen järjestämisvastuu siirtyi vuonna 2023 kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille, kun sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteita uudistettiin sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa (Sosiaali- ja

terveysministeriö, n.d). Kyseessä on yksi Suomen historian merkittävimmistä hallinnollisista uudistuksista, jonka myötä Suomeen muodostui kokonaan uusi hallinnon taso, jolla on itsehallinto sekä oma asemansa julkisen hallinnon rakenteessa (Paananen ja muut, 2023, s. 6). Uudistus on vuosikausia kestänyt prosessi, jonka merkitystä on verrattu hyvinvointivaltion rakentamiseen (Möttönen, 2019, s. 10). Kokonaisuudessaan uudistusta on valmisteltu kaikkineen noin 15 vuoden ajan, ja tuon ajanjakson aikana uudistushanke ehti kokea monien eri tahojen, intressien ja eturistiriitojen yhteentörmäyksiä (Ahonen ja muut, 2021, s. 1).

Sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän uudistuksen välttämättömyys pohjautuu kuntien taloudellisen kantokyvyn heikkoon kokonaistilanteeseen, jolloin kunnat eivät enää kyenneet vastaamaan palveluiden rahoittamisesta ja järjestämisestä (Sote-uudistus, n.d., a). Toinen keskeinen uudistusta ajanut ongelmakohta oli palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden toteutumattomuus (Sote-uudistus, n.d., a). Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistustarpeita perustellaan myös palvelujen saavutettavuuden tehostamisella sekä asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden vahvistamisella (Kivinen ja muut, 2020, s. 267).

Hyvinvointialue voidaan määritellä kunnista ja valtiosta erilliseksi julkisoikeudelliseksi yhteisöksi, joka tytäryhteisöineen muodostaa hyvinvointialuekonsernin (Sote-uudistus, n.d., b). Hyvinvointialueita on yhteensä 21, ja ne on muodostettu maakuntajaon pohjalta (Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d.). Hyvinvointialueet ovat itsehallinnollisia alueita, ja niiden rahoitus tulee valtiolta. Helsingin kaupunki kuitenkin säilytti edelleen vastuun sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä (Sote-uudistus, n.d., a). Paanasen ja muiden (2023, s. 1) mukaan hyvinvointialueet aloittivat toimintansa hyvin erilaisista lähtökohdista, sillä osa oli jo aiemmin integroinut palvelunsa kattamaan koko alueen kuntayhtymän kautta, kun taas osassa kukin kunta ja niiden muodostama sairaanhoitopiiri järjesti palvelut itsenäisesti toisistaan erillään. Lähtökohtaisesti kuntayhtymäpohjaiset alueet olivat paremmassa lähtötilanteessa, sillä monia toimintoja oli jo valmiiksi kehitetty alueellisesti (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2022, s. 13). Lisäksi hyvinvoin-

tialueiden väestörakenteet sekä hyvinvointi- ja terveyserot vaikuttavat kehittämisen tarpeisiin (emt., s. 13). Aluekehittämisen konsulttitoimisto MDI:n (2020) tekemän analyysin mukaan hyvinvointialueet eroavat toisistaan alueellisten eroavaisuuksien lisäksi myös aluetaloudellisten ja demografisten tekijöiden osalta. Näillä viitataan esimerkiksi alueiden elinvoimaisuuteen. Analyysissä summataan, että sote-uudistukselle asetettu tavoite hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamisesta näyttäytyy erityisen haastavana hyvinvointialueiden suurten lähtökohtaerojen vuoksi.

Hyvinvointialueet ovat kohdanneet merkittäviä taloushaasteita ensimmäisen toimintavuotensa aikana, ja nämä haasteet ovat osoittautuneet vielä odotettua suuremmiksi. Marraskuussa 2023 valtioneuvosto lähestyi hyvinvointialueiden johtoa kirjeellä, jossa ilmaistiin tuki hyvinvointialueille heidän aloittamassaan uudistustyössä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Kirjeessä (2023, s. 4) kuitenkin myös todetaan, etteivät hyvinvointialueet saa lisäaikaa taloutensa tasapainottamiseen haastavassa taloustilanteessa. Alueilla on vuoteen 2026 aikaa kääntää tilanne positiivisempaan. Tiukka aikataulu edellyttää toimenpiteiden vauhdittamista (Croell ja muut, 2023, s. 5). Hyvinvointialueiden alijäämä on vuonna 2023 yli miljardi euroa (Kuntalehti, 2023), ja merkittävät alijäämäennusteet tulevat olemaan riski hyvinvointialueiden talouden tasapainottamiselle myös tulevina vuosina (Croell ja muut, 2023, s. 5). Alueilla on edessään rajut säästötoimenpiteet, jotka tulevat väistämättä vaikuttamaan sote-uudistukselle asetettuihin tavoitteisiin sekä yleisiin resursseihin. Alueet ovat aloittaneet toimenpiteet talouden tasapainottamiseksi palveluverkkoa uudistamalla, jonka myötä palvelupisteet vähenevät ja digipalvelut lisääntyvät (Kuntalehti, 2024).

Taloustilanne ja sen seurauksena tehdyt palveluverkkomuutokset voidaan nähdä riskinä hyvinvointialueiden legitimiteetille. Jäntin ja muiden (2017, s. 54) mukaan tilanne, jossa kansalaiset kokevat, ettei heidän äänensä kuulu tai että päätöksentekijöitä ei voi pitää luotettavina, vaarantaa suoraan julkisten instituutioiden ja koko demokraattisen järjestelmän legitiimiyden. Uuden hallintorakenteen legitiimiys muovautuu käytännössä sen pohjalta, millaisia mahdollisuuksia kansalaisten osallistumiseen luodaan (Jäntti ja muut,

2017, s. 54). Hallintorakenteiden legitimiteetti on Bäcklundin ja muiden (2017, s. 32) mukaan keskeinen tekijä erityisesti silloin, kun luodaan uusia hallintotasoja tai tehdään merkittäviä muutoksia olemassa oleviin rakenteisiin. Legitiimillä hallintorakenteella on toimintavaltuudet, sillä siihen liitetään päätöksentekoon oikeutus, ja samalla sen päätöksiin sitoudutaan (Bäcklund ja muut, 2017, s. 34).

3 Osallisuus ja vuorovaikutus tutkimuksen käsitteellisinä lähtökohtina

Osallisuuden edistäminen on yksi Suomen hallituksen ja Euroopan unionin asettamista tavoitteista (Raivio & Karjalainen, 2013, s. 12). Osallisuuden käsitteen esiintyminen julkisessa keskustelussa Suomessa on liitetty pyrkimyksiin edistää kansalaisten aktiivista osallistumista ja vaikuttamista. Julkisen hallinnon toimenpiteillä onkin jo 1970-luvulta lähtien pyritty lisäämään kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia raporttien, lakiuudistusten ja kehittämishankkeiden avulla (Salmikangas 1998, s. 3). Osallisuuden edistäminen on jo pitkään nähty tärkeäksi, sillä osallisuuden kokemus edistää niin yksilön hyvinvointia kuin yhteiskunnan kokonaisvaltaista kehitystä (Isola ja muut, 2007, s. 9–11). Osallisuus on siis hyvinvoinnin edellytys (Valtioneuvosto, 2022, s. 42). Osallisuuteen kytkeytyvien useiden eri näkökulmien seurauksena käsitteen käyttö ja tulkinta kuitenkin vaihtelevat eri tutkimuksissa ja konteksteissa, mikä on aiheuttanut haasteita sen johdonmukaisessa soveltamisessa (Rowe & Shepherd, 2002, s. 278).

Viestinnän alan tutkimus on myös vahvasti osoittanut, että osallistumisessa ja osallisuuden kokemuksen muodostumisessa viestinnällä on keskeinen merkitys (Pälli, 2019, s. 43). Erityisesti julkisen sektorin organisaatioiden viestinnässä korostetaan osallisuutta yhtenä keskeisenä toimintaperiaatteena ja arvona (Asunta & Mikkola, 2019, s. 75). Viestintä liittyy osallisuuteen ja sen edistämiseen erottamattomasti, sillä osallisuus rakentuu vuorovaikutteisesti ja pienilläkin sanoilla voi olla huomattavia vaikutuksia (emt., s. 85). Seuraavaksi käsittelen osallisuuden käsitteen moninaisuutta ja käsitteiden välistä suhdetta, julkisen sektorin roolia osallistajana sekä osallisuutta viestinnän kontekstissa eri näkökulmista.

3.1 Näkökulmia osallisuuteen

Ihmisen hyvinvointiin katsotaan vahvasti liittyvän kokemus osallisuudesta ja merkityksellisyydestä (Gretschel, 2002, s. 90). Osallisuudella tarkoitetaan sekä yhteenkuuluvuuden

tunnetta että aktiivista osallistumista (Anttiroiko, 2003, s. 16; Nivala & Ryynänen, 2013, s. 20). Toisaalta se on myös huomioiduksi tulemista, jolloin yksilö kokee tulevansa kuulluksi (Hanhivaara, 2006, s. 3). Sen perusta on henkilökohtaisissa kokemuksissa ja tunteissa, jotka liittyvät kuulumiseen ja osallistumiseen yhteisössä (Nivala & Ryynänen, 2013, s. 20). Vahva osallisuuden kokemus lisää niin yksilön kuin yhteisönkin hyvinvointia, edesauttaa hyviä väestösuhteita luoden turvallista arkea sekä parantaen paikallista elinvoimaa ja ilmapiiriä (THL, 2023, s. 13).

Osallisuuden voidaan ajatella käsittävän yksilöiden kokemukset ja tarpeet, mutta samalla myös yhteiskunnalliset rakenteet ja tavoitteet. Muun muassa Isolan ja muiden (2017, s. 3–4) mukaan osallisuus onkin käsitteenä hyvin moniulotteinen ja siksi sen selkeä ja suoraviivainen määrittely on haastavaa. Isola ja muut (2017, s. 3–4) hahmottavat osallisuutta eräänlaiseksi sateenvarjokäsitteeksi, joka kokoaa yhteen erilaisia näkökulmia. He määrittelevät osallisuuden olevan kuulumista (*belonginess*), yhteisyyttä (*togetherness*), liittymistä (*involvement*) sekä suhteissa olemista (*relatedness*). Osallisuus on heidän mukaansa myös mukaan ottamista (*inclusion*), yhteensopivuutta (*coherence*), osallistumista (*participation*) ja vaikuttamista (*representation*) sekä demokratiaa, myöskään unohtamatta järjestämistä ja johtamista (*governence*).

Jokainen Isolan ja muiden esittämistä käsitteistä tuo esiin erilaisia näkökulmia siitä, miten yksilöt tai yhteisöt voivat olla mukana, vaikuttaa, osallistua ja toimia yhteiskunnassa. Yhteisenä piirteenä voidaan nähdä olevan myös se, että ne kaikki heijastavat vuorovaikutusta yksilön tai yhteisön ja yhteiskunnan välillä. Nivala ja Ryynänen (2013, s. 9–10) nostavat esille osallisuuden käsitteen suomalaisen erityisyyden toteamalla, ettei englannin kielen *participation* ole riittävä termi kuvaamaan osallisuuden monimuotoisuutta, kuten Isolan ja muiden edellä kuvattu määritelmä osoittaa. Osallisuuden subjektiivisuus ja tunneperäisyys asettaa myös haasteita osallisuuden kokemuksen mitattavuudelle (Leemann & Hämäläinen, 2015, s. 6; Isola ja muut, 2017, s.3).

Osallisuuden käsitteen kompleksinen luonne juontuu Nivalan ja Ryynäsen (2013, s. 18) mukaan sen kaksijakoisuudesta – yhtäältä osallisuus kytkeytyy sosiaalisen syrjäytymisen ja köyhyyden torjumiseen, jossa keskeiseksi nousevat esimerkiksi kysymykset sosiaaliturvasta. Hämäläinen (2008, s. 24–26) määrittelee tätä hyvinvointiosallisuudeksi, joka sosiaaliturvan lisäksi sisältää taloudellisen toimeentulon, hyvinvointipalvelut, koulutuksen sekä yhteisen henkisen pääoman. Tällöin osallisuuden vastakohtana voidaan pitää osattomuutta, jossa yksilö jää ulkopuolelle yhteiskunnan tarjoamista palveluista (Ravio & Karjalainen, 2013, s. 16–17). Osallisuuskeskustelussa onkin välttämätöntä huomioida myös nämä osallisuuden vähentymistä ja syrjäytymisriskiä lisäävät tekijät, joita ovat muun muassa osattomuuden lisäksi turvattomuus sekä vieraantuminen (Ravio & Karjalainen, 2013, s. 16–17).

Toisaalta osallisuutta voidaan määritellä yhteiskunnalliseen osallistumisen, aktiivisen kansalaisuuden sekä poliittisen vaikuttamisen kautta (Hämäläinen, 2008, s. 24–25; Nivala & Ryynänen, 2013, s. 18). Tämä näkökulma korostaa vahvasti osallisuuden toiminnallisuutta, eikä liity niinkään elinolosuhteisiin (Nivala & Ryynänen, 2013, s. 18). Tätä näkökulmaa käsittelen tarkemmin seuraavassa luvussa. Määritelmän vastakohtana nähdään passiivisuus, jossa yksilö ei koe voivansa vaikuttaa esimerkiksi poliittiseen päätöksentekoon kansalaisena. Passiivisuuden ohella muiksi osallisuuden vastakäsitteiksi Nivala ja Ryynänen (2013, s. 19) ehdottavat esimerkiksi välinpitämättömyyttä ja vieraantumista.

3.1.1 Osallistumisesta osallisuuteen

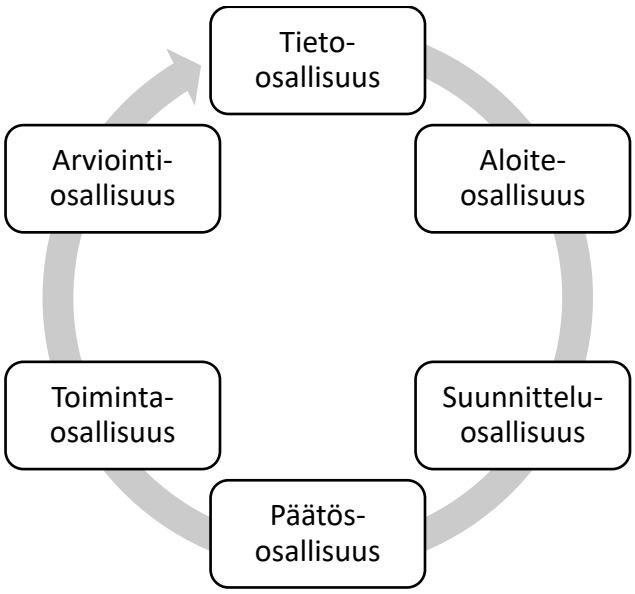
Osallisuuskäsitteen määrittelyyn liittyy olennaisesti osallisuuden ja osallistumisen välinen suhde, sillä osallistuminen ja osallisuus ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa. Bäcklundin ja muiden (2002, s. 7) mukaan osallistuminen konkretisoituu erityisesti kansalaisten oikeuksissa ja velvollisuuksissa sekä ilmenee sekä yksilöllisissä että yhteiskunnallisissa päätöksentekotilanteissa. Osallisuuden ja osallistumisen käsitteitä käytetään usein ristiin ja toistensa synonyymeinä, vaikka käsitteisiin liittyy tiettyjä erottavia tekijöitä (Nivala &

Ryynänen, 2013, s. 20; Valkama, 2013, s. 57). Osallistumisen käsitteeseen kietoutuvat myös esimerkiksi kansalaisvaikuttamisen sekä aktiivisen kansalaisen käsitteet (Hanhivaara, 2006, s. 6). Kohonen ja Tiala (2002, s. 6) nostavat esille myös osallistumisen eri roolit. Näitä rooleja voivat olla esimerkiksi osallistuminen kansalaisena, kuten hyvinvointialueen asukkaana tai asiakkaana palveluiden käyttäjän roolissa. Hyvinvointialueilla niin asiakas- kuin asukasosallistumisen roolit korostuvat. Asiakasosallistumisella tarkoitetaan mahdollisuutta osallistua palveluiden suunnitteluprosessiin ja toteuttamiseen (Kohonen & Tiala, 2002, s. 6). Asukasosallistumisella taas viitataan alueen asukkaan oikeuteen osallistua ja vaikuttaa alueen palveluihin ja päätöksentekoon (Sitra, 2022, s. 8).

Kuten aiemmassa luvussa esitin, osallisuuden määrittelyssä tavallisesti korostetaan sen kokemuksellisuutta ja yhteisöllisyyden näkökulmaa. Osallistuminen taas käsitteenä ymmärretään toiminnalliseksi ja usein edellyttää yksilöltä tiettyä aktiivisuuden tasoa (Nivala & Ryynänen 2013, s. 20). Toisaalta osallistuminen voi myös merkitä osallistumista pelkästään läsnäololla tilanteessa, jota toiset suunnittelevat ja toteuttavat, ilman aktiivista toimintaa (Kivinen ja muut, 2020, s. 269). Osallistumista voidaan siis määrittää yhdeksi osallisuuden muodoksi, jossa osallisuus mahdollistuu ja konkretisoituu osallistumisen kautta (Gretschel, 2002, s. 90–91; Leemann & Hämäläinen, 2015, s. 2; Oranen, 2008, s. 9; Rouvinen-Wilenius, 2014, s. 51). Osallistuminen ei kuitenkaan välttämättä aina johda osallisuuteen, mutta osallisuuden kokemukset voivat syntyä osallistumisen myötä (Leemann & Hämäläinen, 2015, s. 3–4). Matthiesin (2013, s. 13). mukaan osallistuminen on keskeistä ennen kaikkea palveluiden säilymisen, laadukkaiden palveluiden sekä tarpeisiin vastaamisen kannalta. Matthies (2013, s. 13) myös huomauttaa, että demokratian näkökulmasta kansalaisten osallistuminen on välttämätöntä, sillä ilman sitä demokraattinen toimintatapa häviää sosiaali- ja terveyspalveluista.

Suomessa vuosien 1997–2002 aikana toteutetussa osallisuushankkeessa kategorisoitiin kuntalaisten osallistumisen muodot neljään ryhmään, joita ovat tieto-osallisuus, suunnitteluosallisuus, päätösosallisuus ja toimintaosallisuus (Kohonen & Tiala, 2002, 6). Näiden lisäksi hyvinvointialueiden osallistumisen ohjelmassa (Sitra, 2022, s. 10) on aiemmin

mainittujen muotojen rinnalle tuotu aloiteosallisuus sekä arviointiosallisuus. Nämä on esitelty kuviossa 3. Vaikka muotojen nimet viittaavat kokemukselliseen osallisuuteen, ovat ne sisällöltään toiminnallisia. Kohosen ja Tialan (2002, s. 6) mukaan tieto-osallisuus käsittää muun muassa organisaation viestinnän, ihmisten kuulemisen sekä kyselyt ja muut vastaavat toimet.



Kuvio 3. Osallistumisen muodot (Kohonen & Tiala, 2002; Sitra, 2022).

Aloiteosallisuudella tarkoitetaan hyvinvointialueiden asukkaiden mahdollisuutta nostaa valmisteluun itselle tai yhteisölle tärkeitä asioita (Sitra, 2022, s. 10). Suunnitteluosallisuudella viitataan organisaatioiden ja kuntalaisten väliseen valmisteluvuorovaikutukseen, kuten yhteissuunnitteluun. Päätösosallisuus tarkoittaa osallisuutta, jossa palvelujen käyttäjät saavat päätösvaltaa esimerkiksi palvelujen tuottamista koskevissa päätöksissä (Kohonen ja Tiala, 2002, s. 14). Toimintaosallisuus taas on kuntalaisten aktiivista toimintaa oman elinympäristönsä hyväksi (Kohonen & Tiala, 2002, s. 16). Arviointiosallisuudella taas viitataan tehtyjen päätösten ja toiminnan arviointiin tulevaa suunnittelutyötä varten (Sitra, 2022, s. 10).

3.1.2 Julkinen sektori osallistajana

Julkisen sektorin toiminnalla on keskeinen rooli yksilön osallisuuden kokemuksen muovautumisessa (Luoma-aho & Pekkala, 2019, s. 10; Johnston, 2018, s. 18). Perustuslaissa (596/2007, 14§) säädetään, että julkisen vallan velvollisuutena on tukea yksilöiden mahdollisuuksia osallistua. Tätä voidaan myös kutsua osallistamiseksi – laajemmin osallisuuden edistämiseksi tai osallisuuden edellytysten luomiseksi. Quick ja muut (2011, s. 242) kuvailevat osallistavia käytäntöjä "osallistumisyhteisöjen luomiseksi". Osallistaminen liittyy ajatukseen siitä, että kansalaisia ohjataan tai velvoitetaan ottamaan osaa erilaisiin toimintoihin, kuten yhteiskunnallisiin hankkeisiin tai muihin aloitteisiin. Tällöin osallistumisen tarve syntyy usein hallinnon tai päätöksentekijöiden aloitteesta (Anttiroiko, 2003, s. 16; Siisiäinen, 2014, 15). Käsitteellä viitataan yleensä siihen, kuinka julkinen hallinto pyrkii aktiivisesti saamaan kansalaiset mukaan toimintaan, kuitenkin samalla määritellen osallistumisen raamit. Vaikka osallistaminen voi johtaa osallistumiseen ja siitä edelleen kokemukseen osallisuudesta, näin ei kuitenkaan aina tapahdu (Närhi, 2014, s. 233).

Rouvinen-Wileniuksen (2014, s. 63) mukaan osallisuuden edellytysten luomisella tarkoitetaan lainsäädännön vaatimusten ohella erilaisia julkisen sektorin tarjoamia osallistumisen mahdollisuuksia, jotka yhteiskunnallisesti luovat yksilöille tilaisuuksia osallistua toimintaan ja näin vahvistavat osallisuutta. Tällaisia voivat olla esimerkiksi julkisen sektorin palvelualueilla käytössä olevat asiakas-, kansalais- tai organisaatioraadit (Asunta & Mikkola, 2019, s. 76). Hyvinvointialueilla toimivat nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto, jotka tarjoavat eri väestöryhmille mahdollisuuden osallistua päätöksentekoon (Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d.). Anttiroikon (2003, s. 16) mukaan osallistaminen on vahvasti institutionaalinen käsite, jossa viranomaisen rooli ylätason toimijana korostuu kansalaisosallistumisen toteuttajana. Hänen mukaansa osallistamista pidetäänkin erityisesti tämän ylätason toimijuuden takia hieman negatiivissävytteisenä. Anttiroiko (2003, s. 18–20) myös huomauttaa, että julkishallinnon pyrkimys osallistaa kansalaisia keskittyy usein institutionaalisiin osallistumis- ja vaikuttamismekanismeihin, eikä niinkään kansalaisten oma-aloitteisiin toimintaympäristöihin.

Osallistamiseen liittyy myös keskeisesti toiminnan strategisuus (Kettunen, 2003, s. 31), sillä julkishallinnossa osallistamista hyödynnetään yleisesti päätöksenteon tukena (Pekkala & Luoma-aho, 2019, s. 16). Osallistaminen voi olla sekä tavoite että prosessi, joka kehittyy vuorovaikutuksessa (Luoma-aho & Pekkala, 2019, s. 11). Laajalahden ja Pennasen (2019, s. 29–30) mukaan osallistaminen kattaa ulkoapäin tulevan aktivoimisen ja prosessin, jossa kansalaista tai organisaation työntekijää rohkaistaan vuorovaikutukseen, osallistetaan ideointiin, kehittämiseen ja päätöksentekoon sekä tarjotaan vastuuta ja vaikutusmahdollisuuksia. Pekkala ja Luoma-aho (2019, s. 14) kuitenkin huomauttavat, että osallistamisen tueksi on välttämätöntä luoda osallisuutta tukeva organisaatiokulttuuri, joka mahdollistaa osallistamisen prosessit.

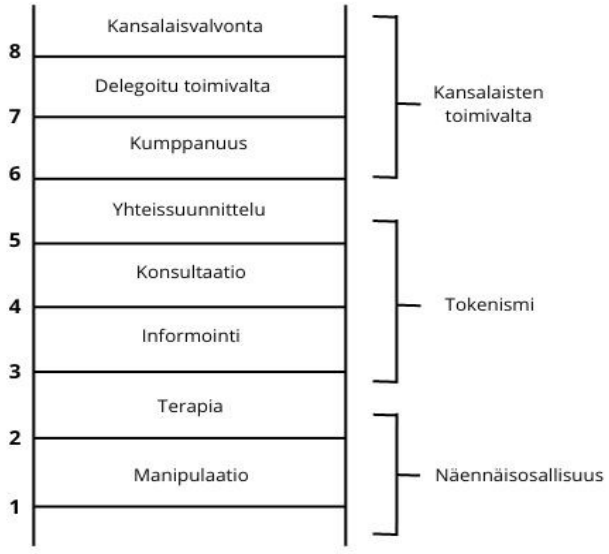
Osallisuutta edistävien toimintatapojen kehittämisessä on myös otettava huomioon, että useat osallistavista käytännöistä ylläpitävät vallitsevaa syrjäytymisen kulttuuria yhteiskunnassa (Beresford, 2009, s. 254). Olisikin tärkeää pyrkiä varmistamaan, että osallistumisen tavat ovat kaikille mahdollisimman esteettömiä ja saavutettavissa. Osallistamisen tulee olla avointa, läpinäkyvää ja ottaa huomioon erilaiset näkökulmat, jotta se palvelee aidosti kansalaisten etuja. Organisaatiot voivat myös käynnistää osallistamistoimenpiteitä vastatakseen laajempaan yhteiskunnalliseen tarpeeseen. Osallistamisen kautta organisaatiot voivat ilmentää arvostustaan, osoittaa kiinnostusta vuorovaikutukseen sekä ilmaista halukkuuttaan kehittää toimintaansa vastatakseen entistä paremmin sidosryhmiensä tarpeisiin (Luoma-aho & Pekkala, 2019, s. 12).

3.1.3 Näennäisosallisuudesta kohti todellista vaikuttavuutta

Osallistumisen tasoja voidaan hahmotella Sherry R. Arnsteinin (1969) mallin kautta, jossa kansalaisosallistumisen astetta ja osallisuuden lisääntymistä kuvataan 8-portaisen tikapuumallin avulla kuvion 4 mukaisesti. Mallissa yksilön valta suhteessa organisaatioon kasvaa tikkaita ylös mentäessä. Arnsteinin hierarkkisella asteikolla määritellään valtasuh-

detta kansalaisten ja julkisen organisaation välillä (Flöjt, 2000, s. 1). Teoreettinen viitekehys auttaa hahmottamaan, millä tavoin julkinen sektori voi edistää tai rajoittaa kansalaisten osallistumista.

Kahdella alimmalla portaalla (manipulaatio ja terapia) osallisuus puuttuu kokonaan. Arnsteinin (1969, s. 25–26) mukaan manipulointi ja terapointi edustavat niin kutsuttua näennäisosallistumista. Näillä tasoilla valtaapitävät eivät pyri aidosti mahdollistamaan kansalaisten osallistumista suunnitteluun ja toimeenpanoon. Sen sijaan tavoitteena hänen mukaansa on luoda kuvitelma osallisuudesta, jossa toimintaan osallistujille annetaan käsitys vallasta asiassa, esimerkiksi pyytämällä hyväksyntää päätökseen ilman riittävää taustatietoa tai vaihtoehtojen esittelyä. Kettusen (2003, s. 23) mukaan heikointa tasoa edustavat esimerkiksi mielipidekyselyt. Ne eivät salli vuorovaikutteista prosessia tai suhdetta kansalaisten ja viranomaisten välillä (King ja muut, 1998, s. 322). King ja muut (1998, s. 320) toteavat, että myös osallistuminen palautteen muodossa on usein tehotonta ja ristiriitaista, sillä se tapahtuu liian myöhään prosessissa, eli sen jälkeen, kun asiat on muotoiltu ja useimmat päätökset on tehty.



Kuvio 4. Sherry R. Arnsteinin (1969) kansalaisosallistumisen tikapuut.

Jos valtaa ei palvelujärjestelmissä haluta aidosti jakaa asiakkaiden kanssa, osallisuudesta ja osallistumisesta tulee helposti näennäistä (Arnstein, 1969, s. 25–26). Raisio ja Vartiainen (2011, s. 3) kuvailevat tätä näennäisosallistumista osallistumisen illuusioksi. On myös mahdollista, että kansalaisia osallistavien organisaatioiden ei ole alun perinkään aidosti tarkoitus saada muutosta aikaan osallistuvien kansalaisten avulla (Matthies, 2017, s. 159–160). Närhen (2014, s. 233) osallisuutta käsitelevästä tutkimuksesta käy ilmi, että sosiaali- ja terveysalan työntekijät kokivat, että osallisuuskeskusteluun sisältyy paljon palvelujärjestelmän imagoa koskevaa retoriikkaa, joka kulkee organisaation ylemmistä tasoista alaspäin. Aihe voidaan liittää näennäisosallisuuden keskusteluun, sillä imagoon liittyvä osallisuusretoriikka ei välttämättä tue tehokkaimmin niitä tarkoitusperiä, jota osallisuuden edistämisellä tulisi tavoitella. Matthies (2017, s. 158) lisää, että osallistumishankkeet saattavat onnistuessaan kirkastaa organisaatioiden profiilia ja mainetta, mutta eivät välttämättä paranna osallistujien elinoloja.

Seuraavilla kolmella portaalla (informointi, konsultaatio, yhteissuunnittelu) kuullaan Arnsteinin (1969, s. 25–26) mukaan kansalaisten mielipiteitä, mutta heillä ei ole aitoa päätösvaltaa. Näilläkin tasoilla esiintyy näennäisosallisuutta. Hänen mukaansa informointitasolla tieto kulkee yksisuuntaisesti viranomaisilta kansalaisille ilman mahdollisuutta neuvotteluun tai palautteen antoon. Konsultointitaso tarjoaa osallistumismahdollisuuden, mutta ilman yhteyttä muihin osallistumismuotoihin vaikuttamisyritykset voivat jäädä tilastoiksi, joissa arvioidaan lähinnä osallistumisaktiivisuutta, eikä varmuutta kansalaisten näkemysten huomioimisesta päätöksenteossa juurikaan ole ja kansalaisilla on vain vähän valtaa varmistaa, että heidän näkemyksensä otetaan huomioon (Arnstein, 1969, s. 25–26). Konsultointiportaalla vallanpitäjä osoittaa tarjonneensa kansalaisille mahdollisuuden osallistua. Yhteissuunnitteluvaiheessa kansalaisia kannustetaan osallistumaan, vaikuttamaan ja jakamaan näkemyksiään. Vaikka heitä mahdollisesti valitaan päätöksentekoelimiin, valta pysyy silti valtaapitävillä, mikä saattaa rajoittaa kansalaisten vaikutusvaltaa päätöksenteossa (Arnstein, 1969, s. 25–26).

Vaikka yleisön osallistuminen on usein olennainen osa päätöksentekoprosesseja, sen toteuttamistapa voi aiheuttaa jännitteitä organisaatioiden ja kansalaisten välille (Quick ja muut, 2011, s. 243). Julkisen sektorin pyrkiessä aktiivisesti tarjoamaan foorumeita, joissa yleisö voi osallistua ja vaikuttaa päätöksiin, kansalaiset voivat kieltäytyä osallistumasta vedoten sen vähäiseen vaikuttavuuteen. Kokemus osallistumisen vaikuttamattomuudesta saattaa johtaa osallistumisuupumukseen (Quick ja muut, 2011, s. 243). Toisaalta myös liika osallistaminen voi johtaa samaan lopputulokseen (Pekkala & Luoma-aho, 2019, s. 18). Haasteita osallistamisessa voivat aiheuttaa myös hankaluudet löytää kansalaisosallistumiselle sopivaa roolia, osallistumisen mahdollinen kontrolloimattomuus, päätöksentekoprosessin mutkistuminen sekä päätöksentekoon kohdistuvien vaatimusten kasvaminen (Kettunen, 2002 s. 21). Osallistuminen onkin pitkälti riippuvaista organisaation, työntekijöiden sekä asukkaiden aktiivisuudesta, toimivista osallistumisen muodoista sekä osallistumista tukevasta ilmapiiristä riittävää rahoitusta ja resursseja unohtamatta (Kettunen, 2003, s. 26–27).

Arnsteinin (1969, s. 25–26) mukaan kolmella ylimmällä portaalla (kumppanuus, delegoitu toimivalta ja kansalaisvalvonta) kansalaisilla on varsinaista päätös- ja toimivaltaa. Kumppanuusportaalla kansalaisille avautuu mahdollisuus neuvotella ja ilmaista tahtonsa päätöksenteossa. Delegoidun toimivallan portaalla kansalaisilla voi olla esimerkiksi äänienemmistö tietyissä asiakokonaisuuksissa. Kansalaisvallan vaiheessa heillä on täysimääräinen päätösvalta ja vastuu hallinnon ja johtamisen osalta (Arnsteinin, 1969, s. 25–26). King ja muut (1998, s. 320) määrittelevät aitoa osallisuutta autenttiseksi osallisuudeksi, jonka avainelementtejä ovat keskittyminen, sitoutuminen, luottamus sekä avoin ja rehellinen keskustelu. Jotta julkishallinto voisi mahdollistaa yhä autenttisemman osallisuuden, tulee heidän mukaansa puuttua kolmeen julkisen osallistumisen osa-alueeseen, joita ovat hallintorakenteet ja prosessit, johtajat sekä kansalaiset. He korostavat, ettei aitoutta voi saavuttaa käsittelemällä vain yhden osa-alueen ongelmia. King ja muut (1998, s. 322) näkevät, että autenttinen osallistuminen edellyttää keskittymistä sekä itse prosessiin että tulokseen. He korostavat, että osallistuminen on olennainen osa hallintoa eikä olemassa olevien käytäntöjen lisäys. Autenttinen osallistuminen tarkoittaa, että

yleisö on osa pohdintaprosessia kysymyksen muotoilusta päätöksentekoon (King ja muut, 1998, s. 322).

3.2 Viestintä osallisuuden kontekstissa

Osallisuuden kokemus perustuu viestintään ja vuorovaikutukseen (Luoma-aho & Pekkala, 2019, s. 10). Kansalainen kohtaa julkishallinnon organisaation erilaisissa viestintäkonteksteissa, joissa viranomaiset toteuttavat hallinnollisia päätöksiä ja viestivät niistä (Asunta & Mikkola, 2019, s. 82). Organisaatioita myös haastetaan yhä enenevissä määrin osallistumaan myös sellaisilla foorumeilla, jotka eivät ole kokonaan niiden kontrollin alaisia (Luoma-aho & Vos, 2010, 315–316). Monet ihmiset tavoittelevatkin myös yhä aktiivisemmin tilaisuuksia osallistua ja vaikuttaa esimerkiksi hyödyntämällä sosiaalisen median ja digitaalisten alustojen tarjoamia mahdollisuuksia (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2018, s. 11). Vaikka digitaalisen viestintäteknologian on havaittu laajentaneen osallistumisen mahdollisuuksia, ovat samanaikaisesti yksilöiden odotukset organisaatioita kohtaan kasvaneet (Luoma-aho & Pekkala, 2019, s. 10).

Viestintä voi itsessään olla monologisesti tavoittavaa tai dialogisesti osallistavaa (Thomas & Mefalopulos, 2009, s. 24). Thomasin ja Mefalopuloksen (2009, s. 24) mukaan monologinen ja dialoginen malli perustuvat erilaisiin teoreettisiin näkökulmiin ja metodologisiin kehyksiin, joita ei tulisi katsoa ristiriitaisina vaan toisiaan täydentävinä. Seuraavaksi käsittelen tarkemmin näitä teemoja pureutuen osallisuuteen viestinnän kontekstissa. Käsittelen viestintää monologina ja dialogina sekä digitaalisen vuorovaikutuksen roolia osallisuuden edistäjinä.

3.2.1 Tieto osallisuuden edellytyksenä

Viestinnän rooli kietoutuu osallisuuskeskusteluun erityisesti tiedon kautta – Närhen ja muiden (2014, s. 96) mukaan tieto on osallisuuden edellytys, sillä osallisuus perustuu

tiedon jakamiseen, avoimeen viestintään ja yhteistyöhön eri sidosryhmien välillä. Voidaan ajatella, että tieto tarjoaa meille edellytykset ymmärtää maailmaa, osallistua päätöksentekoon ja vaikuttaa yhteisiin asioihin. Tiedon avulla voimme tunnistaa haasteita, kehittää ratkaisuja ja edistää yhteisöllistä hyvinvointia (Harrison ja muut, 2012, s. 3). Tieto luo pohjan tasa-arvoiselle ja osallistavalle yhteiskunnalle (Harisalo & Miettinen, 2010, s. 94–95). Thomas ja Mefalopulos (2009, s. 38) määrittelevät tätä tietoisuuden lisäämiseen tai käyttäytymisen muutokseen pyrkivää viestintää monologiseksi tavoittavaksi viestinnäksi. Heidän mukaansa kyse on yksisuuntaisesta viestinnästä, jonka he kuitenkin myös liittävät osallistavan viestinnän kontekstiin, sillä tavoittavan viestinnän tarkoituksena on varmistaa sidosryhmien mahdollisuus osallistua päätöksentekoprosessin keskeisiin vaiheisiin. Kingin ja muiden (1998, s. 322) mukaan on havaittu, että viestintä kansalaisille osallistavissa prosesseissa on usein yksisuuntaista.

Närhen ja muiden (2014, s. 96) mukaan on täysin keskeistä, että ihmisillä on pääsy selkeään ja helposti saatavilla olevaan tietoon erilaisista osallistumisen mahdollisuuksista. Tieto mahdollistaa vaikuttamisen ja päätöksentekoon osallistumisen (Rouvinen-Wilenius, 2014, s. 61). Viestinnällä välitetään tätä vaikuttamisen ja päätöksenteon kannalta olennaista tietoa eteenpäin. Herianin ja hänen kollegoidensa tutkimus (2012, s. 832) myös tukee näkemystä, jonka mukaan kansalaisten osallistaminen julkisen päätöksenteon tiedon äärelle lisää heidän kokemustaan päätösten oikeudenmukaisuudesta ja todennäköisyyttä tukea niitä.

Käytännössä tieto-osallisuus luo edellytykset muiden osallisuuden muotojen toteutumiselle (Kivinen ja muut, 2020, s. 284). Toisin sanoen voidaan havaita, että viestintä läpäisee jokaisen osallisuuden muodon tukien niiden toteutumista. Näitä muotoja käsittelin tarkemmin luvussa 3.1.1. Sosiaali- ja terveysministeriön (2018, s. 50) asiakkaiden osallistumisen toimintamallissa todetaankin, että avoin viestintä on keskeinen tekijä, joka kulkee läpi koko prosessin ja eri toimijoiden välisen yhteistyön. On tärkeää, että suunniteltavista ja päätettävistä asioista sekä osallistumismahdollisuuksista viestitään avoimesti ja suunnitelmallisesti eri viestintäkanavien kautta alusta saakka. Myös päätöksenteon

jälkeen osallistumisen vaikutuksista päätökseen tulee tiedottaa (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2018, s. 50). Viestinnän on oltava esteetöntä, saavutettavaa sekä otettava huomioon mahdolliset erityisryhmien tarpeet (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2018, s. 60). Jotta viestintä on monologisesti tavoittavaa, tulee sidosryhmät huomioida prosessin joka vaiheessa (Thomas & Mefalopulos, 2009, s. 39).

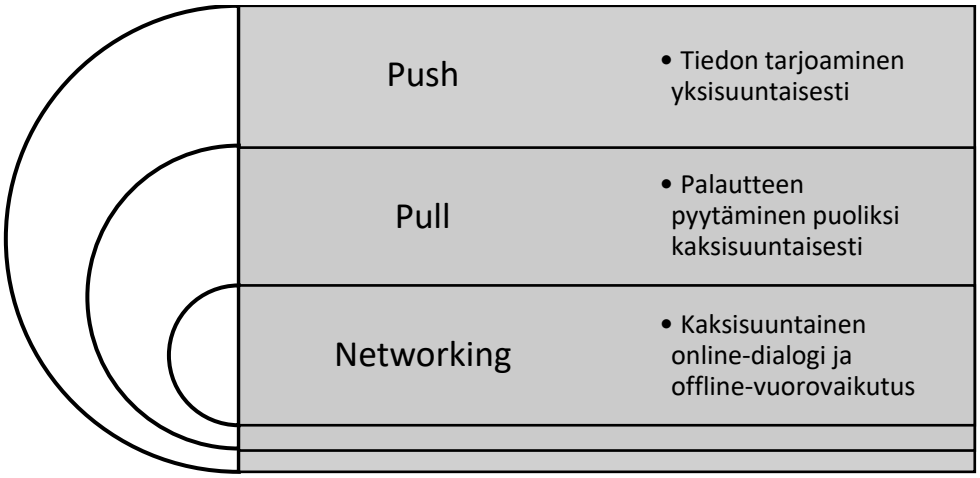
Viestinnän ammattilaiset voivat parhaimmillaan kehystää mahdollisuutta osallistumiseen siten, että kaikki ymmärtävät, mistä toiminnassa on kyse ja kokevat sen merkityksselliseksi ja tärkeäksi (Luoma-aho & Pekkala, 2019, s. 11). Ymmärryksen syventämiseksi on Koiviston ja muiden (2018, s. 3) mukaan viestinnässä keskeistä jatkuvasti konkretisoida osallisuutta ja käyttää havainnollistavia esimerkkejä. Heidän mukaansa sanavalinnoilla on suuri kokemuksellinen vaikutus. Tästä syystä virallisen hallinnon kielen sijaan tulisi viestiä mahdollisimman helposti ymmärrettävästi, tavalla, joka resonoi ihmisten arjen ja inhimillisten kokemusten kanssa (Koivisto ja muut, 2018, s. 3). He lisäävät, että viestinnällä on erityislaatuinen mahdollisuus luoda heikommassa asemassa oleville ihmisille tilaisuuksia tuoda esille omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan. Näiden kokemusten sanoittaminen nousee keskeiseksi, jolloin syrjään jäänyt ryhmä tulee jälleen kuulluksi ja nähdyksi (Koivisto ja muut, 2018, s. 9).

3.2.2 Yksisuuntaisesta viestinnästä dialogisuuteen

Osallistavaa viestintää voidaan määritellä dialogiin perustuvaksi kaksisuuntaiseksi lähestymistavaksi, joka mahdollistaa tiedon, näkemysten ja mielipiteiden jakamisen eri sidosryhmien kesken ja mahdollistaa näin myös sidosryhmien voimaantumisen (Thomas & Mefalopulos, 2009, s. 26). Thomasin ja Mefalopuloksen (2009, s. 24) mukaan osallistavan viestinnän voidaan ajatella olevan sekä keino että päämäärä. Jotta viestinnästä tulee aidosti osallistavaa, kaksisuuntaista viestintää tulisi soveltaa johdonmukaisesti prosessin jokaisessa vaiheessa (Thomas & Mefalopulos, 2009, s. 29). He jatkavat osallistavan viestinnän määrittelyä toteamalla, että osallistava viestintä ei ole pelkkää tiedon ja kokemus-

ten vaihtoa, vaan myös uuden tiedon etsimistä ja luomista, jonka tarkoituksena on puuttua tilanteisiin, joissa on kehitettävää. Ollakseen aidosti osallistavaa ja tehokasta, viestinnän tulisi tapahtua kaikkien asianosaisten kesken, jotta kaikilla on samat mahdollisuudet vaikuttaa lopputulokseen (Thomas & Mefalopulos, 2009, s. 26). Osallistava viestintä vaatii pääasiassa dialogista prosessia, jonka tuloksia ja seurauksia ei aina ole helppoa määrittää ennalta (Thomas & Mefalopulos, 2009, s. 28).

Osallistavan viestinnän ja dialogin kiinteän suhteen ymmärtämiseksi on hyödyllistä tarkastella aihetta DePaulan ja muiden (2018, s. 99–100) esittelemän kolmiluokkaisen julkisen sektorin viestintää kuvaavan *push, pull sekä networking* -mallin kautta. Mallissa *push* kuvaa tiedon tarjoamista, *pull* palautteen pyytämistä sekä *networking* online-dialogia ja offline-vuorovaikutusta. Malli on kuvattuna kuvioon 5.



Kuvio 5. Julkisen sektorin viestintää kuvaava malli (DePaula ja muut, 2018).

Tiedon tarjoamisella viitataan DePaulan ja muiden (2018, s. 99) mukaan julkisen sektorin tehtävään tarjota luotettavaa ja riittävää tietoa yleisölle. He kuvailevat kategoriaa yksisuuntaiseksi viestintästrategiaksi, joka sisältää operatiiviset tiedot, tapahtumatiedot sekä julkiset ilmoitukset. Kyse on faktasisällöstä, joka kuvaa hallinnon avoimuuden perustasoa (DePaula ja muut, 2018, s. 99). Push-menetelmä kuvaa osaltaan myös Thomasin ja Mefalopuloksen (2009) monologista tavoittavaa viestintää.

Palautteen pyytämisellä tarkoitetaan DePaulan ja muiden (2018, s. 99) mukaan strategiaa, jossa julkinen sektori pyytää kansalaisilta ja muilta sidosryhmiltä palautetta. Heidän näkemyksensä mukaan tämä kategoria on puoliksi kaksisuuntaista interaktiivista viestintää, sillä organisaatio on pääasiassa kiinnostunut tiedon hankkimisesta eikä niinkään vuorovaikutuksesta itsessään. DePaula ja muut (2018, s. 99) kuvaavat tiedonhakukäyttäytymistä organisaatioissa kiinnostukseksi ymmärtää omia sidosryhmiään palveluiden parantamiseksi. He eivät näe palautteen pyytämistä varsinaisesti osallisuutta edistävänä toimintana, vaan enemmänkin osana prosessia. Myös Leemannin ja Hämäläisen (2015, s. 3) asiakasosallisuuden toteutumisen jaottelu puoltaa tätä näkökulmaa, sillä heidän mukaansa asiakaspalautteessa palvelun asiakas toimii informanttina, palautteen antajana, jolloin asiakasosallisuuden taso on kokonaisuutena vielä melko matala. Toisin sanoen asiakas osallistuu, muttei ole varsinaisesti osallinen. Myös Taylor ja Kent (2014, s. 390) toteavat, että palautteen antaminen ei sisällä dialogista elementtiä.

Kolmas kategoria kuvaa online-dialogia ja offline-vuorovaikutusta – mahdollisuutta vuoropuheluun sidosryhmien kanssa verkossa ja oikean elämän kohtaamisissa. Dialogi luo DePaulan ja muiden (2020, s. 100) mukaan edellytykset suhteiden luomiseen ja yhteistyöhön. Heidän mukaansa dialogin kautta julkisen sektorin organisaatiot ottavat kansalaiset ja muut sidosryhmät mukaan julkisten palvelujen yhteistuotantoon ja suunnitteluun, joka heidän mukaansa liittyy korkeimpaan osallistavan ja suoran demokratian tasoon. Saurin (2015, s. 27) näkemyksen mukaan julkisen sektorin organisaatioiden tulisi pyrkiä toiminnassaan dialogisuuteen, jotta niiden toiminta olisi alttiina organisaation ulkopuolelta tuleville arvioille ja ideoille toimintatapojen kehittämiseksi. Dialogi on myös tärkeää siksi, että Macnamaran (2016, s. 162) mukaan julkisen sektorin organisaatiot tavallisesti ovat enemmän itse äänessä kuin kuuntelevat.

Bohm ja muut (1996, s. 6) määrittävät dialogia viestinnäksi, jossa pyrkimyksenä on väittelyn voittamisen sijaan löytää yhtenen ymmärrys. Sandersin ja Gutiérrez-Garcían (2020, s. 289) mukaan termiä *dialogi* käytetään usein julkisella sektorilla kuvaamaan aloitteita,

joissa kansalaisten näkemyksiä kysytään. Lisäksi on viitteitä siitä, että dialogi edistää päätöksenteon laatua ja vahvistaa kansalaisten edellytyksiä osallistua päätöksentekoon (Sanders & Gutiérrez-García, 2020, s. 297). Dialogi merkitsee myös halukkuutta muuttua vuorovaikutuksen ja julkisten vaatimusten seurauksena (Sanders ja Gutiérrez-García, 2020, s. 289). Dialogista haastavan julkisella sektorilla tekee kuitenkin erityisesti julkisen sektorin monimutkaisuus, joka käsittää organisaatiorakenteen, byrokraattisen kulttuurin ja johtamiskäytännöt (Sanders ja Gutiérrez-García, 2020, s. 289). Taylorin ja Kentin (2014, s. 384) mukaan dialogiin liittyy erottamattomasti sitoutuminen, ja se voidaankin mieltää yhdeksi dialogin piirteeksi. Heidän mukaansa sitoutuminen olettaa läsnäolon, saavutettavuuden ja halukkuuden vuorovaikutukseen. Muita dialogiin kietoutuvia käsitteitä ovat myös kaksisuuntainen viestintä ja symmetrinen viestintä. Symmetrisellä viestinnällä Grunig (1992, s. 292) viittaa strategisesti toteutettuun dialogiseen viestintään, joka samalla sekä edistää kansalaisten osallistumista että elvyttää demokratian muotoja. On myös selvää, että Thomasin ja Mefalopuloksen (2009) osallistavan viestinnän käsite kieroutuu osaksi dialogin käsitettä.

Dialogi voi tapahtua niin muodollisesti kuin epävirallisestikin – epävirallisella dialogilla tarkoitetaan luonnollista ihmisten välistä vuorovaikutusta, jota ilmenee päivittäin organisaation sisällä ja ulkopuolella (Sanders & Gutiérrez-García, 2018, s. 291). Muodollinen organisaatiodialogi taas on ennalta suunniteltua ja strategisesti organisoitua viestinnällistä toimintaa, joka on suunnattu organisaation tavoitteisiin. Esimerkiksi sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää organisaatiodialogin välineenä (Sanders & Gutiérrez-García, 2018, s. 291).

3.2.3 Digitaalinen vuorovaikutus osallisuuden ytimessä

Digitaalisen vuorovaikutuksen nopea kehittyminen on haastanut julkista sektoria kehittämään viestintäänsä yhä monipuolisemmaksi ja kohderyhmiä palvelevaksi. Digitalisaatio on myös osaltaan muuttanut ihmisten odotuksia ja vaatimuksia yhteiskunnallisten

palveluiden toimivuutta kohtaan (Anttila & Hämäläinen, 2021, s. 6). Digitalisaatiokehityksen myötä kansalaiset ovat saaneet entistä merkittävämmän roolin yksilöllisinä toimijoina (Valtioneuvoston kanslia, 2018, s. 11). Tämä kehitys on mahdollistanut yksilöiden kokeman voimaantumisen sekä organisaatioiden, median ja kansalaisten välisen valtadynamiikan muutoksen (Lovari ja muut, s. 1–2, Sauri, 2015, s. 32). Matthiesin (2013, s. 12) mukaan samalla korostuu alhaalta ylöspäin suuntautuva, paikallinen ja kokemuksellinen tieto asiantuntijatiedon rinnalla.

Digitaaliset palvelut ja alustat mahdollistavat kansalaisten entistä tehokkaamman osallistumisen ja vuorovaikutuksen (Pekkala & Luoma-aho, 2019, s. 18). Tämä kuitenkin edellyttää laajaa yhteistyötä sekä toimintamallien jatkuvaa kehittämistä (Anttila & Hämäläinen, 2021, s. 6). Sitran demokraattiset osallistumismahdollisuudet Suomessa -kyselytutkimuksen (Jämsén ja muut, 2022, s. 6) mukaan yli puoli miljoonaa suomalaista olisi valmiita osallistumaan päätöksentekoon aktiivisemmin, mikäli osallistuminen olisi nykyistä vaivattomampaa. Selvityksen mukaan kansalaiset suosivat erityisesti anonyymejä ja helpoiksi miellettyjä digitaalisen osallistumisen menetelmiä, kuten verkkokeskusteluihin osallistumista (Jämsén ja muut, 2022, s. 6). Hyvinvointialueilla hyödynnetään Sitran (2022, s. 14) mukaan laajasti digitaalisen osallistumisen menetelmiä – käytössä ovat muun muassa digitaalinen asukaspaneeli, Polis-verkkoalusta ja digiraadit (Sitra, 2022, s. 14).

Digitaaliseen vuorovaikutukseen liittyy erottamattomasti myös viestintä sosiaalisessa mediassa. Lovari ja Valentini (2020, s. 315) näkevät sosiaalisen median ennen kaikkea mahdollisuuksien luojana erityisesti demokraattisen osallistumisen osalta. Sosiaalinen media voi auttaa julkisen sektorin organisaatioita edistämään osallistavaa viestintää ja samalla tuomaan kansalaisten ääntä kuuluviin (Bertot ja muut, 2012, s. 31). Sosiaalinen media rohkaisee ihmisiä keskustelemaan heitä kiinnostavista asioista sekä osallistumaan kaksisuuntaisen viestinnän avulla (Rim & Song, 2016, s. 476). Heinonen (2011, s. 356) kuitenkin huomauttaa, että vaikka mahdollisuudet aktiiviseen osallistumiseen ovat ole-

massa, tutkimusten mukaan ihmiset eivät välttämättä ole niin aktiivisia sosiaalisessa mediassa kuin on uskottu. Myös Mergel (2013, s. 332) katsoo, etteivät julkisen sektorin organisaatiot useinkaan hyödynnä sosiaalista mediaa vuorovaikutuksellisena alustana, vaan keskittyvät enemmän yksisuuntaiseen viestintään.

Sauri (2015, s. 10) kuvailee sosiaalista mediaa osana käännekohtaa, joka liittyy viestinnän ja avoimen tiedon merkityksen kasvuun. Hänen mukaansa tiedon saatavuuden, tiedonvälityksen ja vuorovaikutuksen helpottumisen myötä mahdollisuudet kansalaiskeskusteluun ja demokraattiseen päätöksentekoon ovat paremmat kuin koskaan aiemmin. Toisaalta Ikäheimon ja Vahtin (2021, s. 12) mukaan mediaympäristön murroksen on pelätty horjuttavan demokratian perustuksia sosiaalisessa mediassa helposti polarisoituvan keskustelukulttuurin ja disinformaatiotulvan takia. Rimin ja Songin (2016, s. 476) mukaan haasteeksi muodostuu myös sosiaalisen median negatiivinen kommentointi sekä se, kuinka organisaatioiden tulisi tähän suhtautua.

Viinamäki ja muut (2017, s. 51) kuvailevat digitaalisessa yhteiskunnassa toimivaa kansalaista digikansalaiseksi, joka kykenee osallistumaan digitaalisen yhteiskunnan toimintoihin täysimääräisesti. Heidän mukaansa digikansalaisen rooli rakentuu vuorovaikutteisesti. On tärkeää, että julkisen sektorin organisaatiot ovat läsnä sosiaalisen median alustoilla ja huomioivat näin kasvavat digitaaliset yleisöt, mutta samalla hyödyntävät myös perinteistä mediaa tiedonvälityksessä, jossa läsnä ovat perinteiseen mediaan tottuneet, usein vanhemmat ikäluokat. Borgin ja muiden (2018, s. 1324) mukaan esteitä osallistumiselle ovat tavallisesti pääsy, taito sekä asenne. Viestinnän suuntautuessa pääasiallisesti digitaalisille alustoille, jää väistämättä jokin ryhmä tiedon ulkopuolelle. Viinamäki ja muut (2017, s. 51) kuvaavat tätä eriarvoistumista digitaaliseksi syrjäytymiseksi, jossa kansalainen ei eri syistä pysy mukana digitalisaatiokehityksessä.

4 Viestinnän ammattilaisten näkemyksiä osallisuutta edistävästä viestinnästä

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten hyvinvointialueiden viestinnän ammattilaiset näkevät osallisuuden ja sen edistämisen työssään hyvinvointialueiden viestintäyksiköissä. Aineistona toimii eri hyvinvointialueilla viestinnän tehtävissä työskentelevien kahdeksan viestintäammattilaisen haastattelumateriaali, joka kerättiin teemahaastattelulla. Haastateltavilla oli tyypillisesti laaja kokemus viestinnän tehtävistä ja useimmat olivat työskennelleet hyvinvointialueella jo useamman vuoden ajan. Haastateltavat olivat sanavalmiita ja heillä oli laaja ymmärrys käsiteltävästä aihepiiristä.

Tutkimusmenetelmänä hyödynnän teemoittelua, joka sisältyy laadullisen sisällönanalyysin keinovalikoimaan (Puusa, 2020, s. 147). Aineistoni jäsentämiseksi luokittelin esiintyviä ilmiöitä teemoiksi, joita nimeän kuvaavasti ilmiöiden luonteen mukaisesti. Analyysin vaiheet on kuvattu tarkemmin luvussa 1.3. Seuraavaksi analysoin aineistoa jokaisen tutkimuskysymyksen näkökulmasta samalla peilaten sitä taustateoriaan. Nostan myös esille haastateltavien sitaatteja analyysin tueksi. Ensin käsittelen sitä, miten haastateltavat kuvailevat viestinnän roolia osallisuuden edistämisessä hyvinvointialueilla. Tämän jälkeen tarkastelen, millaisia haasteita haastateltavat liittävät osallisuuden edistämiseen työssään. Lopuksi käsittelen kehityskohteita, joita haastateltavat nostavat esille.

4.1 Viestinnän rooli osallisuuden edistämisessä

Tässä luvussa esitän, kuinka haastateltavat hahmottavat viestinnän roolia osallisuuden edistämisessä hyvinvointialueilla. Haastateltavien näkemyksistä muodostui kaksi pääteemaa ja niille alakategorioita. Pääteemoja ovat viestintä *tiedon jakajana* sekä *viestintä osallisuuden edistämisen tukena*. Viestintä tiedon jakajana -pääteeman alakategorioiksi muodostuivat viestinnän prosessi, viestinnälliset sisällöt sekä viestinnän piirteet. Viestintä osallisuuden edistämisen tukena -pääteeman alateemoiksi muodostui strateginen

rooli ja yhteistyö, joka käsittää yhteistyön hyvinvointialueiden osallisuustiimien tai -vastaavien kanssa.

4.1.1 Viestintä tiedon jakajana

Viestinnän roolia osallisuuden edistämisessä hyvinvointialueilla hahmotetaan aineistossa vahvasti tiedon jakamisen näkökulmasta. Lähtökohtana nähdään olevan, että viestintä ja viestinnän kautta saatava tieto on osallisuuden edellytys, eikä osallisuus toteudu ilman viestintää, kuten haastateltavat esimerkeissä (1,2 ja 3) esittävät. Haastateltavien mukaan tiedon jakaminen on keskeinen prosessi, joka mahdollistaa asukkaiden ja sidosryhmien tietoisuuden esimerkiksi alueensa palveluista, päätöksenteosta ja kehityshankkeista. Tiedon saaminen nähdään ensiaskeleena osallisuuteen, sillä se antaa ihmisille valmiudet ymmärtää, miten he voivat olla mukana ja vaikuttaa heitä koskeviin asioihin. Näkemys mukailee Närhen ja muiden (2014, s. 96) ajatuksia tiedon ja osallisuuden yhteydestä.

(1) Mulle viestinnän näkökulmasta osallisuus tarkoittaa, että ihmisillä on tarvittava tieto, jotta he voivat olla jotakin mieltä asiasta. Pitää olla tietoa asiasta, että voi siihen sitten osallistua. -- sitten käytännössä minun rooli siinä on jakaa sitä tietoa, että osallisuus mahdollistuu. (H1)

(2) Tavallaan se, että saa tietoa, niin on jotenkin nykäys siihen osallisuuden suuntaan siinä mielessä, että pystyy tekemään enemmän valintoja, jos sä tiedät eri vaihtoehdoista. (H4)

(3) Se, että miten se omaan työhön liittyy niin on se tiedon jakaminen, että ei niillä asukkailla ole mitään mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa jos ne ei tiedä. Se tiedon jakaminen siitä mitä me tehdään, mitä palveluja meillä on, miten niitä ollaan muuttamassa, miksi niitä ollaan muuttamassa, miten siihen voi vaikuttaa, mitkä ne asukkaan omat tarpeet on ja kuinka niistä saa meille kerrottua. Ja ne kaikki kaikki vaatii tietoa ja kaikki vaatii viestintää, että se on vaan jotenkin niin läpileikkaava. (H3)

Haastateltavien näkemyksissä esimerkeissä (1,2 ja 3) korostuu selkeästi tieto-osallisuus ja sen merkitys osallisuuden kokemuksen rakentumisessa. Kohosen ja Tialan (2002, s. 6) mukaan tieto-osallisuus käsittää muun muassa organisaation viestinnän ja se nähdään

lähtökohtana muiden osallisuuden muotojen toteutumiselle. Heidän määritelmänsä mukaan tieto-osallisuus toimii perustana sille, kuinka yksilöt kokevat kuuluvansa yhteisöönsä ja voivansa vaikuttaa sen toimintaan. Haastateltavien vastaukset korostavat viestinnän roolia tietoisen ja osallistuvan yhteisön rakentamisessa – viestinnän kautta saatava tieto luo pohjan, jonka päälle voidaan rakentaa syvempää osallistumista ja vaikuttamista. Tiedon jakaminen voidaan nähdä Thomasin ja Mefalopuloksen (2009, s. 26) määritelmän mukaiseksi monologiseksi tavoittavaksi viestinnäksi, jolla varmistetaan kohderyhmien mahdollisuus osallistua päätöksentekoon tietoisuuden lisäämisen kautta.

Viestinnän rooli osallisuuden edistämisessä ei kuitenkaan rajoitu vain tiedon alkuvaiheen jakamiseen, vaan sen merkitys kattaa koko osallistamisprosessin. Haastateltavien puheenvuoroissa toistui ajatus siitä, että viestinnän tulisi olla mukana osallistamisprosessin alusta loppuun, sillä sen kautta voidaan varmistaa, että osallistuneet saavat tietoa osallistumisensa vaikutuksista, kuten esimerkeissä (4) ja (5) haastateltavat korostavat. Haastateltavat näkevät, että viestinnän tulee olla jatkuva ja dynaaminen prosessi, joka mahdollistaa osallistujien jatkuvan tietoisuuden osallistumisensa seurauksista ja tuloksista.

(4) Sitten viestitään siitä minkälaisia tuloksia saatiin ja myös tärkeää on viestiä sitten niistä, että kun osallistetaan ihmisiä, kysytään niiltä jotain, että miten se vaikuttaa, ettei se jää vaan siihen, että semmoinen kysely on tehty ja sitten kukaan ei tiedä, että oliko sillä oikeasti mitään vaikutusta. (H2)

(5) Prosessin päätös olisi sitten tietenkin vielä se, että ihmiset saa tietoa siitä, onko heidän ajatuksillaan ja sillä osallistumisella ollut merkitystä ja missä se näkyy. (H5)

Myös Thomas ja Mefalopulos (2009, s. 26) korostavat näkökulmaa, jossa viestinnän tulisi olla osa koko prosessia alusta loppuun. Parhaimmillaan tämän voidaan ajatella syventävän osallistumisen merkitystä tuomalla lisäarvoa yksilöille ja vahvistamalla heidän käsitystään siitä, että heidän panoksensa on merkityksellinen ja että he voivat aidosti vaikuttaa asioihin.

Sisällöllisesti tiedon jakamisessa haastateltavat nostivat keskeiseksi osallisuuteen kytkeytyväksi aiheeksi päätöksenteon ja siitä viestimisen eli päätösviestinnän, esimerkin (6)

mukaisesti. Päätösviestintä keskittyy siihen, miten organisaatio välittää tietoa tehtyjen päätösten sisällöstä, perusteista ja vaikutuksista. Esimerkissä haastateltava myös korostaa viestinnän ammattilaisten toteuttamaa viestintää tekijänä, joka tuo päätöksentekoa lähemmäs ihmisiä.

> (6) Mä ajattelen, että se päätösviestintä on aivan perusasia, että meillä on kohtuullisen selkeäkieliset hallituksen ja valtuuston tiedotteet -- Me tuodaan sitä päätöksentekoa ihmisiä lähemmäs, että se kynnys yhteyden ottamiseen ja kaikkeen semmoiseen madaltuu. (H1)

Päätösviestinnän merkitys osallisuuden kokemukselle on keskeinen, sillä sen voidaan ajatella luovan perustan avoimuudelle ja luottamukselle organisaation ja sen sidosryhmien välillä – kun ihmiset ymmärtävät, miten ja miksi tietyt päätökset on tehty, he voivat paremmin arvioida omaa rooliaan ja vaikutusmahdollisuuksiaan hyvinvointialueen toiminnassa. Esimerkiksi Närhen ja muiden (2013, s. 142) tutkimus osoittaa, että mitä enemmän palveluihin liittyen tehdään toimenpiteitä, joita ei selitetä ymmärrettävästi tai niistä ei viestitä selkeästi, sitä enemmän organisaatiota kohtaan esiintyy epäluuloisuutta ja luottamuspulaa. Kyse on siis pohjimmiltaan hyvinvointialueen legitimiteetin ylläpidosta läpinäkyvällä viestinnällä.

Aiheeseen liittyy keskeisesti myös selkeäkielisyys ja saavutettavuus, kuten haastateltava esimerkissä (6) nostaa esille. Selkeäkielisyys ja saavutettavuus korostuivat aineistossa viestinnän piirteenä jakaa tietoa mahdollisimman ymmärrettävästi ja kohderyhmälähtöisesti siten, että kaikilla on siihen tasavertainen pääsy. Haastateltavat kuvailevat esimerkeissä (7) ja (8) selkokielisyyden ja saavutettavuuden merkitystä osallisuuden kokemuksessa. Esimerkissä (7) haastateltava kertoo, kuinka hyvinvointialueilla on haluttu panostaa ymmärrettävyyteen palvelukuvauksissa välttäen jargonia, jolla tarkoitetaan vaikeaselkoista erikoisalan sanastoa sisältävää kieltä. Esimerkissä (8) haastateltava korostaa saavutettavuutta tärkeänä osana osallisuuden edistämistä.

> (7) Me ollaan myöskin tosi paljon keskitytty siihen, että meidän asiakkaat ihan oikeasti ymmärtävät ne meidän palvelut. Ja meillä on varsin paljon

verkkosivuilla selkokielistä palvelukuvausta ja tekstiä, että ihminen kun hän katselee sieltä, niin hän ihan oikeasti ymmärtää, että mitä niillä asioilla tarkoitetaan, eikä ole sellaista jargonia, jossa sitten saa olla tyyliin googlen kanssa katsomassa, että mitä tää tarkoittaa. (H8)

(8) Onhan se osallisuuden lisäämistä myös, että meidän asiakirjat verkkosivulla on saavutettavia ja niitä pystytään ruudunlukijalla ja muilla menetelmillä lukemaan ja käsittelemään. Kyllä meillä myös päätöksentekoelimistä ja luottamushenkilöiltä tulee sellaista viestiä, että meidän pitää pystyä saavutettavasti viestimään, eli on se yksi tärkeimmistä asioista myös siinä osallisuuden edistämisessä. (H5)

Aineistossa selkeäkielisyyden ja saavutettavuuden osalta keskeiseksi muodostuu yhdenvertaisuusnäkökulma, jossa huomioidaan eri kohderyhmien erilaiset tarpeet. Tästä näkökulmasta käsin selkeäkielisyys ja saavutettavuus ovat välttämättömiä työkaluja erilaisten ihmisten yhdenvertaisen tiedonsaannin takaamiseksi. Tällöin viestinnän ammattilaiset eivät ainoastaan välitä tietoa, vaan myös rakentavat siltoja ja ymmärrystä, mikä luo pohjan aktiiviselle ja merkitykselliselle osallistumiselle, kuten Luoma-aho ja Pekkala (2019, s. 11) huomauttavat.

4.1.2 Viestintä osallisuuden edistämisen tukena

Toisena pääteemana aineistossa korostui viestinnän rooli osallisuuden edistämisen tukena. Hyvinvointialueiden viestinnän rooli osallisuuden edistämisen tukena perustuu aineistossa keskeisesti esille tulleeseen viestiin siitä, etteivät viestinnän ammattilaiset itse vastaa osallistavien toimien suunnittelusta tai toteuttamisesta. Viestinnän ammattilaisten rooli osallisuuden edistämisen tukena muodostuu strategisesti, sillä haastateltavien mukaan hyvinvointialueiden viestinnälle ei ole varsinaisesti asetettu erillisiä selkeitä tavoitteita osallisuuden edistämisen osalta, eikä kaikkien hyvinvointialueiden viestintäohjeissa tai strategioissa ole osallisuutta mainittuna tai se sisältyy niihin toisin sanoin ilmaistuna tai implisiittisesti eli epäsuorasti, kuten haastateltavat esimerkeissä (9) ja (10) kuvaavat.

(9) Meidän strategiassa ei ole erikseen osallisuutta sillä tavalla mainittu tai semmoista osiota vaan se on sielläkin ajatuksellisesti kaikessa mukana,

että jos sitä lukee ja hakee osallisuus-sanalla niin ei tule kyllä yhtään osumaa, mutta se on ajatuksellisesti siellä. (H3)

(10) Meillä on ollut tämmöinen väliaikainen viestintäsuunnitelma tässä, joka ei hirveästi sinne osallisuuteen ole ottanut kantaa, vaikka me siitä huolimatta totta kai ollaan koko ajan tehty myös osallisuutta tukevaa viestintää. (H1)

Esimerkissä (9) haastateltava kertoo, ettei hyvinvointialueen viestintästrategiassa osallisuutta ole erikseen mainittuna, mutta se sisältyy strategiaan ajatuksellisesti. Tämän voidaan ajatella viittaavan siihen, että osallisuus nähdään muotoutuvan sisäänrakennetusti viestinnän ammattilaisten työhön. Esimerkissä (10) haastateltava kuvaa tilannetta, jossa hyvinvointialueen väliaikainen viestintäsuunnitelma ei ole selkeästi tai tarkoituksellisesti keskittynyt osallisuuden edistämiseen, mutta siitä huolimatta hyvinvointialueella tuetaan osallisuutta viestinnän keinoin. Tämä osoittaa, että vaikka osallisuus ei ole virallisesti määritelty osaksi viestintästrategiaa, hyvinvointialueen viestinnän ammattilaiset tunnistavat sen merkityksen ja aktiivisesti edistävät sitä käytännön toiminnassa. Esimerkit (9) ja (10) toisaalta kielivät myös siitä, että vaikka viestintä on keskeinen osallisuuden edistämisessä, hyvinvointialueilla strateginen painotus osallisuuden osalta ei kohdistu kuitenkaan viestinnän ammattilaisille, vaan viestintä nähdään yhtenä osana kokonaisuutta. Tämän perusteella voidaan arvioida, että vaikka viestintä nähdään elementtinä, joka sisältyy kaikkiin Kohosen ja Tialan (2002) esittämiin osallisuuden muotoihin, joita käsittelin luvussa 3.1.1., viestinnän ammattilaisten päävastuu kohdistuu tieto-osallisuuteen ja muiden osallisuuden muotojen osalta viestinnän ammattilaiset toimivat osallisuutta tukevassa roolissa.

Aineistossa nousi myös esille näkökulma siitä, että strategioissa sanan *yhteistyö* nähdään kuvaavan osallisuutta, kuten haastateltava esimerkissä (11) kertoo – ajatus heijastaa Isolan ja muiden (2017, s. 3–4) osallisuuden sateenvarjokäsitteen määritelmää, jossa he hahmottavan osallisuuden olevan muun muassa yhteisyyttä ja mukaan ottamista, jotka mukailevat aineistossa esille tulleita näkemyksiä osallisuuden ja yhteistyön suhteesta.

(11) Se, että miten viestinnällä ja markkinoinnilla toteutetaan tätä strategiaa ja miten sitä mitataan, niin se on tuolla tavalla ei sanallisesti suoraan sanottu osallisuus vaan tuo yhteistyö, mutta mä ajattelisin, että se liittyy siihen. (H2)

Osallisuutta tukevassa roolissa haastateltavat kuvasivat tärkeänä osana myös yhteistyötä hyvinvointialueiden osallisuustiimien tai -vastaavien kanssa. Aineistosta käy ilmi, että päävastuu osallisuuden edistämisestä sijoittuu hyvinvointialueilla organisatorisesti näille erillisille osallisuustiimeille, kuten haastateltava esimerkissä (12) toteaa. Esimerkissä (13) haastateltava kertoo hyvinvointialueella olevan oma osallisuustyö, jolla on oma vastuuhenkilönsä. Haastateltavan mukaan osallisuustyö ja hyvinvointialueen viestinnän ammattilaiset kuitenkin kulkevat käsi kädessä, joka näkyy myös toisen haastateltavan puheenvuorossa esimerkissä (12). Tämä viittaa tiiviiseen yhteistyöhön. Harrisonin ja muiden (2011, s. 5) mukaan yhteistyön voidaankin nähdä olevan yksi keskeisistä tekijöistä osallisuuden edistämisessä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Esimerkeistä myös nousee kiinnostava huomio siitä, että haastateltavat kuvaavat viestintäyksiköitä yleisesti viestintänä, mutta osallisuuden toteuttamisen osalta he viittaavat osallisuustiimeihin tai osallisuustyöhön.

(12) Jos mietitään ulkoisia asiakkaita niin tavallaan siinä meillä se päävastuu on siellä meidän osallisuustiimissä tuottaa niitä osallisuuden menetelmiä, mutta me viestinnässä ollaan toki mukana. (H4)
(13) Meillä on hyvinvointialueella semmoinen oma osallisuustyö -- eli hänen tehtäväkenttä on osallisuuden edistäminen ja hyvinvointityö ja tän tyyppiset asiat. Eli se ei ole suoraan viestinnässä, mutta se vaatii tiivistä yhteistyötä viestinnän ja osallisuuden kanssa, että me tavallaan kuljetaan käsi kädessä. (H6)

Haastateltavat kertovat, että viestinnän ammattilaiset tukevat osallisuustyötä monipuolisesti muun muassa viestimällä osallistavien toimenpiteiden toteuttamisen vaiheista ja erilaisista menetelmistä. Tämä näkyy esimerkissä (14).

(14) Kun osallisuusvastaava suunnittelee näitä osallistavia juttuja, esimerkiksi meillähän oli nyt useampi semmoinen poliskysely, niin siitä viestiminen, että saadaan ihmiset mukaan ja että se osallistaminen ja ne toimenpiteet

> mitä tehdään tavoittaa sitten oikeita kohderyhmiä viestinnällä, niin avustetaan siinä. (H2)

Esimerkin (14) pohjalta voidaan ajatella viestinnän ammattilaisten toimivan linkkeinä, jotka auttavat levittämään tietoa käynnissä olevista hankkeista, tapahtumista ja muista osallistumismahdollisuuksista, joita osallisuustiimit kehittävät ja toteuttavat. Tämä ei ainoastaan lisää näkyvyyttä ja tietoisuutta osallisuustoimista vaan myös kannustaa osallistumaan ja vaikuttamaan.

4.2 Osallisuuden edistämiseen liitetyt haasteet

Seuraavaksi esitän, millaisia haasteita haastateltavat liittävät osallisuuden edistämiseen työssään. Haastateltavien näkemyksistä muodostui kolme haasteita kuvaavaa pääteemaa ja niille alakategorioita. Pääteemoja ovat vaikuttavuus, viestinnän toteutus sekä resurssit. Vaikuttavuuden osalta haasteeksi tunnistettiin erityisesti riski siitä, ettei osallistumisella ole aitoa vaikutusta toimintaan ja osallisuudesta tulee näennäistä. Viestinnän toteutuksen kontekstissa keskeisiksi haasteiksi nousivat viestinnän yksisuuntaisuus sekä eri kohderyhmien tavoittamisen haastavuus. Resurssien suhteen haasteeksi tunnistettiin muutos – hyvinvointialueille siirtyminen on vienyt aikaa suunnittelutyöltä käytännön järjestelyihin, ja palveluverkkomuutokset hyvinvointialueiden talouden tasapainottamiseksi ovat aiheuttaneet myös välttämätöntä resurssien uudelleenkohdentamista. Teemat ovat myös kytköksissä toisiinsa eri tavoin, sillä esimerkiksi resurssit voivat vaikuttaa osallistumisen vaikuttavuuteen ja kohderyhmien tavoittamiseen.

4.2.1 Vaikuttavuus

Vaikuttavuuteen liittyvä haaste käsittää aineistosta toistuvasti nousevan ajatuksen siitä, että osallisuuden edistämisen tulisi olla suunnitelmallista ja sen vaikutukset aitoja, kuten esimerkeissä (15) ja (16) haastateltavat esittävät. Esimerkissä (15) haastateltava korostaa,

ettei osallistaminen saisi olla pelkästään muodollista tai pinnallista, vaan siihen tulisi liittyä aito halu ja pyrkimys ottaa esiin nostettuja asioita käytäntöön ja päätöksentekoon. Tämä korostaa hyvinvointialueen osallistamisen ja viestinnän strategista ulottuvuutta, jossa osallistumisen yhtenä tavoitteena on vaikuttaa organisaation toimintaan ja päätöksentekoprosesseihin. Quick ja Feldman (2011, s. 275) esittävät, että osallistamisen keskeinen tavoite on koota erilaisia näkemyksiä päätöksenteon avuksi ja valmistella päätöksenteolle pohjaa yhteisöjen rakentamisen kautta.

(15) Itse koen viestinnän näkökulmasta tosi haastavaksi, että osallistamisen ei pitäisi jäädä mitenkään pinnalliseksi, vaan oikeasti niitä asioita, mitä siellä nostetaan esille, pitäisi sitten tuoda sinne toimintaan ja sen pohjalta viedä eteenpäin. Mutta tämmöisessä tilanteessa missä ollaan, niin kyllä se mun mielestä on vähän vaarana jäädä semmoiseksi pintapuoliseksi ja semmoiseksi, mikä meidän pitää toteuttaa, mutta millä ei kuitenkaan ole välttämättä vaikutusta. (H5)

(16) Kun me aika isoja muutoksia ollaan tekemässä kuitenkin semmoiseen ihmisten perusjärjestelmään, niin se realismi kuitenkin, että miten se ääni saadaan siellä kuuluviin ja missä määrin oikeasti pystytään toteuttamaan niitä toiveita ja ajatuksia mitä sieltä tulee, niin kyllä siihen välillä aina pessimismikin iskee. (H6)

Raision ja Vartiaisen (2011, s. 32) mukaan vaikuttavuus on yksi osallisuuteen usein keskeisimmin liitetyistä haasteista – kyse on siitä, millaisia vaikutuksia osallistamisen kautta tavoitellaan. Toisaalta osallistumiseen kytkeytyy vahvasti myös lupaus esimerkiksi palveluiden paranemisesta ja kuulluksi tulemisesta (Matthies, 2017, s. 149). Hyvinvointialueiden heikko taloudellinen tilanne ja säästötoimenpiteet heijastuvat suoraan koko hyvinvointialueen toimintaan. Tilanteen johdosta hyvinvointialueiden realistiset mahdollisuudet ottaa eri kohderyhmien näkökulmat päätöksenteossa huomioon voivat olla rajatumpia, kuten esimerkeistä (15) ja (16) voi tulkita. Kuitenkin Raisio ja Vartiainen (2011, s. 34) huomauttavat, että vaikka kansalaisosallistumisen prosessien toteutus onkin kuluerä, muodostuvat osallistamatta jättämisen kustannukset lopulta huomattavasti suuremmiksi. Mahdollisuus osallistua on kuitenkin myös hyvinvointialueiden asukkaiden lakisääteinen oikeus, jonka toteuttamiselle hyvinvointialueiden on varattava resursseja taloudellisesta tilanteesta riippumatta.

Pinnalliseksi ja vaikutuksiltaan vähäiseksi jäänyt osallisuus kuvastaa Arnsteinin (1969, s. 25–26) osallistumisen tikapuiden kahta alimmaista porrasta (manipulaatio ja terapia) eli kyse on näennäisosallistumisesta. On kuitenkin syytä huomioida, ettei osallistamisen vaikuttavuuteen liittyvä haaste ole pelkästään viestinnän ammattilaisten ongelma, vaan kattaa koko hyvinvointialueen toiminnan. Esimerkissä (17) haastateltava peräänkuuluttaa osallistumista tukevien rakenteiden merkitystä koko hyvinvointialueella.

(17) Ja sitten ehkä tuossa on se, että se menee vähän taas sinne palveluntuotannon puolelle, että miten paljon me voidaan viestinnässä tehdä, jos muut rakenteet ei taas ole sellaisia osallistumista tukevia. (H4)

Haastateltava nostaa esimerkissä (17) esiin, että vaikka viestinnän ammattilaiset pyrkivät luomaan edellytyksiä osallistumiselle, sen potentiaali voi jäädä hyödyntämättä, jos organisaation muut rakenteet eivät tue osallistumista tehokkaasti. Tämä korostaa sitä, että viestinnälliset toimet osallisuuden edistämiseksi eivät yksin riitä, mikäli organisaation laajemmat rakenteet eivät ole linjassa osallistumista edistävien tavoitteiden kanssa. Se tuo esiin riskin siitä, että ilman kattavaa tukea ja sitoutumista organisaation kaikilla tasoilla, osallistamisen pyrkimykset voivat jäädä pinnallisiksi tai näennäisiksi. Pahimmillaan osallisuuden edistäminen voikin näyttäytyä ulospäin pinnallisena markkinointikeinona tai julkisuuskuvan parantamisyrityksenä (Matthies, 2017, s. 158). Vaikuttavuuden osalta haastetta lisää myös Fredrikssonin ja Pallaksen (2016, s. 150) esille nostama julkisen sektorin monimutkainen toimintaympäristö.

Toisaalta aineistossa korostui myös näkemys siitä, että osallisuuden aitouden taso voi vaihdella organisaation sisällä laajastikin, kuten esimerkissä (18) haastateltava kuvailee. Muun muassa King ja muut (1998, s. 320–321) korostavat osallistumisen merkitystä kaikilla hallinnollisilla tasoilla ja kehityskaarten eri vaiheissa.

(18) Varmasti on tietyt paikat ja tietyt asiat missä se [osallisuus] ei jää näennäiseksi, että esimerkiksi siellä arjessa, mitä vaikka meidän asiakkaat ja

> omaiset tekee yksiköissä työntekijöiden kanssa, niin siinä arjen rajapinnassa se varmaan ei jää pinnalliseksi, vaan siellä oikeasti voidaan vaikuttaa niihin asioihin. Mutta sitten kun tullaan niihin isoihin päätöksiin ja isoihin linjauksiin, niin silloin voi olla vaarana se näennäinen osallisuus. (H5)

Esimerkki (18) kuvaa sitä, kuinka hyvinvointialueen asiakastyössä osallisuus voidaan kokea helpommin aidoksi. Arjen toiminnalla tarkoitetaan asiakkaan osallisuutta omaan hoitoonsa, joka taas tarkoittaa palveluja käyttävän henkilön oikeutta kuulluksi tulemiseen ja palveluistaan sopimiseen (THL, 2024). Näkemys saattaa johtua siitä, että arjen tasolla vuorovaikutus asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden välillä on suoraa ja konkreettista. Pienissä, päivittäisissä tilanteissa on helpompi nähdä välittömiä vaikutuksia, ja myös osallistumisen tulokset ovat nopeammin nähtävissä. Tämä luo tunnetta aidosta osallisuudesta, kun ihmiset kokevat, että heidän panoksellaan on suora vaikutus heitä koskeviin asioihin. Kun taas kyse on laajoista päätöksistä tai strategisista linjauksista hyvinvointialueiden toiminnassa, prosessit ovat usein monimutkaisempia ja käsittävät laajempia näkökulmia. Tämä saattaa tehdä yksittäisen henkilön tai ryhmän vaikutusmahdollisuuksista vaikeammin hahmotettavia, mikä voi johtaa kokemukseen osallistumisen vaikuttamattomuudesta.

Aineistosta erottui selkeästi myös tiettyjä menetelmiä, joiden katsottiin olevan vaikuttavuudeltaan heikkoja. Esimerkeissä (19) haasteltava kuvaa kyselyjä ja palautteen pyytämistä tällaisiksi ei-vaikuttaviksi osallisuuden edistämisen keinoiksi.

(19) - - eikä tehdä sellaista näennäisosallistamista, että tehdään vaikka joku kysely tai pyydetään palautetta, että se on mun mielestä sitä ei-vaikuttavaa osallistamista. Tämmöiset yksittäiset kyselyt, kuten forms-kyselyt tai webropol-kyselyt antaa aika suppean käsityksen siitä, että mikä se tilanne tietyn tarpeen osalta on. (H5)

Esimerkin (19) näkökulma mukailee DePaulan ja muiden (2018, s. 99–100) esittelemän kolmiluokkaisen julkisen sektorin viestintää kuvaavan push, pull ja networking -mallin pull-kategorian kuvausta, jossa DePaula ja muut toteavat, ettei kyselyitä tai muita vas-

taavia toimia voida pitää erityisen osallisuutta edistävinä. Jälkikäteen tapahtuvan mukaan ottamisen ongelmaksi muodostuu erityisesti vastavuoroisuuden ja toimijuuden kokemuksen puute, eli kokemus siitä, että voi aidosti vaikuttaa ja olla osallinen (Pekkala & Luoma-aho, 2019, s. 17). Myös King ja muut (1998, 320–321) painottavat, ettei pelkkä lopputuloksen arviointi ole riittävää eikä edistä osallisuutta, mistä voidaan päätellä, ettei kysely tai palautteen pyytäminen prosessin päätteeksi ole osallistavaa, jos mitään muuta osallistavaa toimintaa ei tuota ennen ole toteutettu. Kyselyillä ja palautteen pyytämisellä on kuitenkin paikkansa, kunhan ne eivät jää ainoiksi vaikuttamismahdollisuuksiksi.

4.2.2 Viestinnän toteutus

Ensimmäiseksi haasteeksi viestinnän toteutuksessa aineiston pohjalta muodostui viestinnän yksisuuntaisuus. Yksisuuntaisen viestinnän vallitseva rooli korostui aineistossa selkeästi. Useat haastateltavat kuvailivat viestintää yksisuuntaisena tiedottamisena, eikä hyvinvointialueiden viestinnässä itsessään ole havaittavissa dialogisia osallistavia elementtejä Thomasin ja Mefalopuloksen (2009) määritelmän mukaisesti, kuten esimerkeistä (20, 21 ja 22) ilmenee.

(20) Nythän se on tosi paljon sellaista tavallaan yksisuuntaista, että aika vähän tulee mitään vuorovaikutteista viestintää. (H2)
(21) Toki siis sekin, että kyllä se peruskuvio nyt on aika yksisuuntaista, että me täältä kaadetaan niitä tiedotteita ja somessa jotain, että näin tämä muuttuu, katso tästä ja tässä uusi puhelinnumero. (H3)
(22) Nythän me käytännössä vaan muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta, niin me tehdään vähän norsunluutornista totutulla systeemillä asioita ja sitten oletetaan, että ne toimii. (H4)

Vaikka yksisuuntainen tiedottava viestintä voidaan nähdä tärkeänä osana hyvinvointialueiden perustehtäviä, osallisuuden näkökulmasta siihen kuitenkin liittyy haasteita, sillä yksisuuntainen viestintä ei varsinaisesti luo edellytyksiä dialogiin. Tämä rajoittaa asukkaiden ja asiakkaiden kykyä spontaanisti ilmaista näkemyksiään, antaa palautetta tai ehdottaa parannuksia palveluihin. Yksisuuntainen, tiedottava viestintä ei myöskään tarjoa

mahdollisuuksia avoimelle keskustelulle, mikä taas luo epävarmuutta siitä, onko viesti mennyt perille ja miten se on ymmärretty, kuten esimerkissä (23) haastateltava esittää.

(23) -- millä ikinä sä sen tiedät, onko viesti mennyt perille ja vaikka olisikin niin kertooko se viestin saaja sulle siitä, että se on sen saanut? (H3)

Hyvinvointialueiden viestinnän voidaan nähdä mukailevan Abrahamssonin (1977) esittelemän kolmiportaisen julkishallinnon viestintämallin kaikkia kolmea periaatetta. Vaikka hyvinvointialueiden perusviestintää kuvaillaan yksisuuntaiseksi, on viestinnässä havaittavissa myös kommunikaatioperiaatteen mukaisia vuorovaikutteisia elementtejä. Vuorovaikutteisuus painottuu kuitenkin enemmän live-tapaamisiin, jossa edellytykset aidolle ja vastavuoroiselle keskustelulle ovat olemassa – hyvinvointialueiden viestintä toteuttaa aineiston pohjalta DePaulan ja muiden (2018) esittelemän kolmiluokkaisen julkisen sektorin viestintää kuvaavan mallin networking-tyylin mukaista offline-vuorovaikutusta sujuvasti. Voidaan kuitenkin tulkita, ettei hyvinvointialueiden nykyinen online-viestintämalli tällä hetkellä vastaa osallistavaa viestintää siten, että viestintä itsessään kutsuisi dialogiin. Päätelmää myös tukee esimerkissä (24) haastateltavan pohdinta koskien osallistavista tapahtumista viestimistä suhteessa osallistavaan viestintään.

(24) Mä en ehkä itse koe, että se osallistavista tapahtumista viestiminen olisi automaattisesti osallistavaa viestintää, että jos mä nyt laitan tyyliin meidän nettisivuille ja someen, että hyvinvointialue järjestää asiakasraadin, tule mukaan, niin sehän on tavallaan vielä sellaista yksisuuntaista tiedottamista. (H4)

Pruikkosen (2021, s. 68) mukaan verkottunut digitaalinen ympäristö sekä sosiaalisen median palvelut ovat luoneet merkittävästi mahdollisuuksia yksilöiden osallistamiseen sekä monipuoliseen yhteistuotantoon erityisesti niiden helpon saavutettavuuden takia. Kuitenkin aineistosta ilmenee, ettei hyvinvointialueilla hyödynnetä sosiaalisen median tarjoamia mahdollisuuksia täysimääräisesti, minkä haastateltavat esimerkeissä (25, 26 ja 27) toteavat. Esimerkissä (26) haastateltava korostaa myös postauksiin tulevien kommenttien vähäistä määrää. Tämä osoittaa, että vaikka sosiaalisen median alustat tarjoavat teo-

riassa mahdollisuuksia vuorovaikutukseen organisaation ja sen yleisön välillä, vuorovaikutus voi jäädä vähäiseksi, sillä julkisen sektorin organisaatioiden on otettava vastuuta vuorovaikutukseen rohkaisemisesta (Haro-de-Rosario ja muut, 2018, s. 31).

(25) Helposti se somekin on semmoinen tiedottava informaatiokanava, kun me voitaisiin myös sen kautta osallistaa asukkaita niiden palveluiden kehittämiseen ja kysyä niitä mielipiteitä. (H5)
(26) -- jos miettii jotain ihan perus somepostauksia tämmöisiä, niin aika harvoin niihin tulee mitään kommentteja tai semmoista, että se ei ole kovin vuorovaikutteista. (H2)
(27) Toki sitten pitää olla valmis aina siihen keskusteluun siellä [somessa], että mä en tiedä kuinka paljon sellaista valmiutta meillä oikeasti on, eikä meillä käydä suoranaisesti keskusteluja somen kautta käytännön tasolla asukkaiden kanssa, että enemmän ne on kuitenkin sitä vähän yksisuuntaista vielä toistaiseksi ainakin. (H6)

Syiksi hyvinvointialueiden sosiaalisen median rajalliseen käyttöön osa haastateltavista mainitsi resurssien rajallisuuden sekä organisaation linjaukset, jossa palautteita vastaanotetaan ensisijaisesti vain tietyn palautekanavan kautta. Mergelin (2023, s. 331) havaintojen mukaan sosiaalista mediaa käytetään julkisella sektorilla harvemmin edestakaisin keskusteluihin innovatiivisesti. Hänen mukaansa varsinainen yhteistyö kanavoidaan muille alustoille, kuten hyvinvointialueilla toimitaan. Mergelin (2013, s. 333) mukaan julkisella sektorilla on harvoin henkilöresursseja tai vapautta osallistua nopeaan ja kiihkeään viestinvaihtoon sosiaalisen median kanavissa. Mergel (2013, s. 331) kuitenkin huomauttaa, että myös passiivinen strategia kuunnella ja ottaa vastaan kommentteja sosiaalisessa mediassa tarjoaa organisaatioille arvokkaita oivalluksia. Esille nousi myös sosiaalisen median negatiivisuus esimerkin (28) mukaisesti.

(28) Vaikka ihan tämmöisessä perusviestinnässä siellä somessa, että jos kerrotaan jostain palvelusta ja sen aukioloajoista tai jostain muutoksesta, vaikka se olisi positiivinenkin muutos, niin se alkaa täyttyä kaikella tällä negatiivisella virralla, että se onkin hyvä viisasten kivi, joka sen keksii, että millä tavalla siitä somesta tehdään positiivisesti vuorovaikutuksellinen. (H5)

Van Zoonenin ja muiden (2023, s. 2) mukaan huolimatta toiveista, että sosiaalinen media voisi toimia tilana avoimelle kommunikaatiolle ja julkiselle keskustelulle, foorumin vuorovaikutus usein kääntyy negatiivissävytteiseksi. Vaikka yksilöt voivat sosiaalisessa mediassa ilmaista näkemyksiään vapaasti, päättävät he usein käyttää sosiaalista mediaa purkaakseen pahaa oloaan, arvostellakseen tai vastustaakseen muita (van Zoonen ja muut, 2023, s. 2). Rimin ja Songin (2016, s. 476) mukaan viestinnän ammattilaisten on haastavaa löytää oikeita toimintatapoja esimerkiksi siinä, kuinka vastata negatiivisiin kommentteihin.

Toinen aineistosta esille noussut haaste viestinnän toteutuksessa oli kohderyhmien tavoittaminen. Pekkalan ja Luoma-ahon (2019, s. 16) mukaan osallisuuden monikerroksisuus asettaa organisaatioille haasteita, sillä niiden on kyettävä kohdentamaan osallistamistoimet eri sidosryhmille tilanteen ja ryhmän vaatimukset huomioon ottaen. Tavoittamiseen liittyvät haasteet kulminoituivat aineistossa kohderyhmien suureen määrään, alueiden laajuuteen sekä pirstaloituneeseen monikanavaiseen viestintäympäristöön, kuten esimerkissä (29) haastateltava kuvaa. Haastateltava kokee haasteelliseksi erityisesti henkilökohtaisen puhuttelun, joka tavallisesti mielletään tehokkaaksi vaikuttamisen keinoksi. Tavoittamisen haasteet ovat läheisesti kytköksissä myös hyvinvointialueiden resursseihin. Useilla alueista asukasluku on suuri ja sidosryhmät moninaisia, minkä takia kaikkien kohderyhmien tavoittaminen ja huomiointi osallistamisprosesseissa on hyvin vaativaa, kuten haastateltava esimerkissä (30) huomauttaa. Näkemys implikoi tarvetta kehittää strategisia suunnitelmia siitä, miten viestinnän keinoin voidaan tavoittaa suuria kohderyhmiä tehokkaammin.

(29) Se liittyy tietty viestinnän ydintehtävään, että saisi niitä viestejä välitettyä, että se henkilö jotenkin ymmärtää ja kokee, että tämä viesti kuuluu minulle, että tämä koskee nyt minua. Se on tosi haastava tehtävä nykypäivän tässä todella sirpaloituneessa monikanavaisessa viestintäympäristössä. (H7)

(30) Toki täytyy olla myös realisti, että meidänkin alueella on neljäsataaviisitoistatuhatta asukasta ja muut sidosryhmät siihen mukaan lukien, että kuinka moni me tavoitetaan tekemään sitä asiaa, niin se on hyvä kysymys. (H6)

Aineistossa korostui, että tiettyjen kohderyhmien, kuten syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien, tavoittaminen ja osallistaminen nähdään erityisen haastavana tehtävänä. Nämä kohderyhmät kuitenkin usein ovat juuri niitä, jotka hyvinvointialueiden palveluja tarvitsisivat eniten, kuten haastateltava esimerkissä (31) toteaa. Nivalan (2008, s.10) mukaan syrjäytyminen on osallisuuden menettämistä, jonka ehkäisemiseksi on tärkeää määritellä toimenpiteitä, jotka katkaisevat osattomuuden kehitysprosessit. Tämän takia kyseisen kohderyhmän tavoittaminen muodostuu erityisen olennaiseksi.

(31) Yksi iso ongelmahan tässä on se, että vaikka syrjäytyneet ihmiset tarvitsisi meidän palveluita, he ei ole vielä meidän palveluiden piirissä, niin he on se kaikista vaikein osallistettava ryhmä. (H1)

Esimerkissä (32) haastateltava painottaa kuulemisen ja ymmärtämisen merkitystä. Haastateltavan mukaan syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten ymmärtäminen ja heidän äänensä kuuleminen on kriittisen tärkeää, jotta he voivat todella hyötyä tarjolla olevista palveluista ja tuntea itsensä osaksi yhteiskuntaa. Kuuleminen viittaa aktiiviseen dialogiin hyvinvointialueen ja asukkaan välillä.

(32) Kyllähän meidän asiakasryhmät on usein ihmisiä, jotka tarvitsee paljon palveluja tai on vaarassa syrjäytyä tai on haasteita elämässä, että jos heitä ei ymmärretä ja kuulla, niin silloin heitä ei myöskään tavoiteta, ja käytännössä he voi joutua sitten meidän palveluiden ulkopuolelle ja ehkä koko yhteiskunnan ulkopuolelle. Se on yks tekijä, miksi se [osallisuus] sote-puolella on niin iso asia. (H6)

Näiden ryhmien tavoittaminen viestinnällä voi kuitenkin epäonnistua monesta syystä. Borgin ja muiden (2018, s. 1324) mukaan esteitä osallistumiselle ovat tavallisesti pääsy, taito sekä asenne, joka käsittää kiinnostuksen, motivaation ja luottamuksen. Asenteen merkitys korostuu myös esimerkissä (33), jossa haastateltava pohtii, ettei palveluja eniten tarvitsevia ihmisiä edes välttämättä kiinnosta palveluiden piiriin hakeutuminen, ja heidän tavoittamisensa saattaa tämän takia olla jopa mahdotonta. Syrjäytyneet ihmiset

saattavat esimerkiksi kokea luottamuksen puutetta viranomaisia kohtaan, mikä voi juontua aiemmista negatiivisista kokemuksista. Tämä voi aiheuttaa haluttomuutta osallistumiseen tai omien näkemyksen jakamiseen. Harisalon ja Miettisen (2010, s. 24) mukaan luottamus luo mahdollisuuksia avoimeen viestintään, ymmärrykseen ja empatiaan sekä rohkaisee ihmisiä investoimaan pitkäjänteisesti tulevaisuuteen.

(33) Sitten siinä on taas se, että usein ne ketkä ovat eniten äänessä, niin eivät ole niitä, jotka niitä palveluja eniten tarvitsevat. Kyllähän täällä paljon puhutaan myös siitä, että ne, jotka eniten niitä meidän palveluja tarvitsee, ne ei osaa niihin hakeutua. Ne ei tiedä niistä, eikä niitä kiinnostakaan. Eikä me niitä tavoiteta, vaikka me tehtäisi mitä. (H3)

(34) Kun halutaan osallistaa erityisesti niitä ihmisiä, jotka käyttää meidän palveluita paljon, niin se monesti tarkoittaa, että he eivät ole internetissä. Mikä taas tarkoittaa sitä, että pitää etsiä muita keinoja. (H1)

Esimerkissä (34) taas taito ja pääsy osallisuutta estävinä tekijöinä korostuvat, sillä haastateltavan mukaan paljon hyvinvointialueen palveluita käyttävät ihmiset eivät välttämättä ole internetissä, mikä osaltaan hankaloittaa heidän tavoittamistaan. Tällaisia kohderyhmiä voivat olla esimerkiksi vanhukset. Digitaalinen viestintä voikin Lovarin ja Valentinin (2020, s. 317) mukaan edistää tiettyä eriarvoistumista eri kohderyhmien välillä johtuen kansalaisten erilaisista digitaidoista. Keskeiseksi nousee myös Viinamäen ja muiden (2017, s. 51) määritelmä digitaalisesta syrjäytymisestä.

4.2.3 Resurssit rajoitteena

Resurssien näkökulmasta merkittäväksi haasteeksi osallisuuden edistämisessä haastateltavien vastauksissa nousi muutos eli hyvinvointialueille siirtyminen, joka on aiheuttanut vajetta sekä taloudellisesti että aikaresurssin osalta. Taloudellisilla resursseilla ja aikaresurssilla on merkittävä vaikutus osallisuuden edistämiseen, sillä ne ovat perusedellytyksiä monille osallisuutta tukeville toimille ja prosesseille. Resurssit vaikuttavat hyvinvointialueen kaikkeen toimintaan, eikä niitä voi tarkastella täysin erillään muista haasteista, sillä ne ovat usein syvästi yhteydessä toisiinsa. Hyvinvointialueen taloudellinen tilanne vaikuttaa väistämättäkin käytettävissä oleviin resursseihin ja yleiseen toimintaan, kuten

esimerkistä (35) tulee esille. Thomasin ja Mefalopuloksen (2009, s. 26) mukaan rahoituksen tiukkuus aiheuttaa osallistaviin prosesseihin joustamattomuutta, joka voi vaikuttaa toimintaan negatiivisesti.

(35) Aika paljon nyt liittyy tähän talouteen kaikki tekeminen. (H4)

Esimerkit (36) ja (37) osoittavat, että muutos on aikaresurssi, joka on hyvinvointialueiden ensimmäisen toimintavuoden aikana vaatinut paljon aikaa käytännön asioiden järjestelyihin, mikä taas on vienyt aikaa muulta toiminnalta. Esimerkissä (36) haastateltava kuvailee, kuinka edellisenä vuonna organisaation pääfokus oli luoda ja saattaa toimintakuntoon perusrakenteet sekä varmistaa, että kaikki prosessit toimivat sujuvasti. Haastateltavan kommentti kuvaa siirtymävaihetta, jossa organisaatio on valmis siirtämään painopistettään rakenteellisista ja toiminnallisista perusteista enemmän sisällölliseen kehitykseen ja palveluiden syventämiseen.

(36) Viime vuosi meni lähinnä siihen, että me saatiin kaikki rakenteet kuntoon ja hommat toimii, niin nyt sitten pystytään enemmän keskittymään siihen sisältöpuoleen ja sellaiseen. (H6)

Esimerkissä (37) haastateltava myös viittaa hyvinvointialueiden erilaisiin lähtötilanteisiin, joita olen käsitellyt luvussa 2.3. Osalla hyvinvointialueista siirtymä saattoi olla lähtökohtaisesti helpompi valmiin kuntayhtymätaustan ansiosta, ja osalla se on vaatinut enemmän työtä.

(37) Täällä aloitettiin niin nollasta tää hyvinvointialueen rakentaminen, niin meillähän on vielä paljon sitä yhtenäistämistä ja integroimistyötä kesken, että kun ei mene siihen Ihan perus palveluiden rakentamiseen ja hienosäätämiseen enää energiaa. Ja sitten on helpompi ottaa osallisuusasiat huomioon. (H3)

Haastateltavan mainitsemalla integroimistyöllä pyritään Paanasen ja muiden (2023, s. 2) mukaan luomaan uudenlaisia malleja sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestämiseen. Hyvinvointialueiden muodostaminen on vaatinut merkittävää koordinointityötä,

ja sen seurauksena on yhä tarvetta harmonisoida erilaisia toimintatapoja, palvelualueita sekä palvelurakenteita ja sovittaa yhteen ammattilaisten tehtävänkuvia (Paananen ja muut, 2023, s. 2). Useat haastateltavat myös kuvailevat kiireen vaikutusta toimintaan, mikä liittyy vahvasti aikaresursseihin. Esimerkissä (38) haastateltava antaa esimerkin tästä.

> (38) Tulee myös ainakin täällä hyvinvointialueella ehkä vähän semmoinen itse aiheutettu kiire, sillä lailla, että asioita valmistellaan ja sitten ne menee tyyliin samalla viikolla päätöksentekoon, niin siinä on sitten se ajanpuutekin, että ei ehditä kunnolla miettiä osallistamista. (H4)

Esimerkissä haastateltava kuvailee, kuinka "itse aiheutettu kiire" ja tiukat aikataulut päätöksenteossa luovat haasteita. Pekkalan ja Luoma-ahon (2019, s. 18) mukaan osallistaminen voidaankin nähdä sekä toiminnan kulma- että kompastuskivenä, ja organisaatioissa osallistamista saatetaan laiminlyödä esimerkiksi juuri kiireeseen vedoten, kuten haastateltava kertoo. Aikapaine voi rajoittaa mahdollisuuksia suunnitella ja toteuttaa osallistavia toimenpiteitä, mikä voi viitata resurssien puutteeseen, mutta samalla myös organisaatiokulttuuriin, jossa osallistaminen jää kiireen myötä sivurooliin. Myös Pälli (2019, s. 75) toteaa, että organisaation näkökulmasta osallistaminen saatetaan toisinaan nähdä vain byrokraattisena pakollisena osana toimintaa, joka hidastaa prosesseja. Pekkalan ja Luoma-ahon (2019, s. 18) mukaan osallistaminen ei kuitenkaan aina ole järkevää tai ylipäätään mahdollista, kuten nopeaa päätöksentekoa vaativissa tilanteissa tai arkaluonteisia tietosisältöjä käsitellessä. Osallistamisen sopimattomuus voikin johtaa lisäviivästyksiin ja konflikteihin (Thomas & Mefalopulos, 2009, s. 28).

4.3 Osallisuuden edistämisen kehityskohteet

Tässä luvussa esitän, millaisia kehityskohteita haastateltavat näkevät osallisuuden edistämisessä hyvinvointialueilla. Kehityskohteita kuvaaviksi pääteemoiksi aineistosta muodostuivat hyvinvointialueiden kokonaisvaltaisen osallisuuskulttuurin kehittäminen sekä osallistavan viestinnän kehittäminen. Organisaation osallisuuskulttuurin kehittäminen

käsittelee tarvetta rakentaa ja ylläpitää kulttuuria, joka arvostaa ja edistää aktiivista osallistumista niin organisaation sisäisesti kuin ulkoisesti. Osallistavan viestinnän kehittäminen puolestaan kuvaa haastateltavien tunnistamia viestinnän tarjoamia vuorovaikutteisia mahdollisuuksia osallisuuden edistämisessä.

4.3.1 Keskiössä osallisuuskulttuurin kehittäminen

Ensimmäisenä kehityskohteena on hyvinvointialueiden osallisuuskulttuurin kokonaisvaltainen kehittäminen. Osallisuuskulttuurin kehittäminen nähdään tärkeäksi, sillä se vaikuttaa suoraan koko organisaation toimintaan ja mahdollisuuksiin kehittää osallistavia toimia myös viestinnän osalta. Vaikka aineiston perusteella osallisuus pääasiallisesti nähdään hyvin integroituneena hyvinvointialueen toimintaan ja näkemysten mukaan sen toteutumisesta huolehditaan paremmin kuin ennen hyvinvointialueille siirtymistä, koetaan sen kokonaisvaltaisen juurtumisen hyvinvointialueiden kaikille tasoille tarvitsevan vielä toimenpiteitä sen varmistamiseksi, että osallisuus on aitoa ja vaikuttavaa. Tähän syyksi useampi haastateltava mainitsi hyvinvointialueiden osallisuuskäytäntöjen asteittaisen muotoutumisen, joka tapahtuu hiljalleen. Aineistossa korostui myös ajatus siitä, ettei osallisuuden tulisi olla eriytetty toiminto, vaan kulkea sulavasti läpi organisaation, kuten haastateltava esimerkissä (39) huomauttaa.

> (39) Ei pidä olla sellaista jotakin tiettyä tapaa toteuttaa sitä osallisuutta, vaan sen täytyy liukua läpi organisaation kaikkien tasojen. (H8)

Esimerkissä (40) haastateltava korostaa näkökulmaa, jossa osallistavan kulttuurin edistäminen nähdään koko organisaation yhteisenä tehtävänä, eivätkä esimerkiksi pelkästään viestinnän ammattilaiset voi sitä yksin edistää. Tietoinen pyrkimys rakentaa ja ylläpitää osallisuutta tukevaa organisaatiokulttuuria ei ainoastaan edistä organisaation ja sen sidosryhmien välistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä, vaan sen voidaan ajatella tukevan myös organisaation kykyä sopeutua muuttuviin olosuhteisiin ja vastata haasteisiin innovatiivisesti ja kestävästi.

(40) Ehkä se mitä haluaisi jotenkin nostaa esiin niin on varmaan se osallistavan kulttuurin kokonaisvaltaisuus, että mikään toiminto, niinku viestintä, ei mun mielestä voi tehdä sitä yksin, että jonkun sen pitää toki aloittaa jostain. (H4)

Pekkalan ja Luoma-ahon (2019, s. 14) mukaan osallistaminen voidaankin nähdä strategisena päätöksenä, jonka tueksi on välttämätöntä luoda osallisuutta tukeva organisaatiokulttuuri. Organisaatiokulttuurin merkitys tässä yhteydessä ei ole pelkästään taustatekijä – se on keskeinen voimavara, joka mahdollistaa tai rajoittaa osallistamisen toteutumista käytännössä. Voidaankin ajatella, että osallisuutta tukeva organisaatiokulttuuri sisältää arvoja, käytäntöjä ja normeja, jotka rohkaisevat avoimuutta, dialogia, kunnioitusta ja yhteistyötä niin organisaation sisällä kuin sen ulkopuolellakin. Tällöin osallistaminen muuttuu osaksi organisaatiota, joka heijastuu kaikessa toiminnassa.

Pekkala ja Luoma-aho (2019, s. 20) kuitenkin huomauttavat, että osallistamisen mukanaan tuoma moniäänisyys osaltaan vaatii organisaatiolta kontrollista luopumista, uudenlaista avoimuutta sekä kykyä sietää epävarmuutta. Tämä tarkoittaa merkittävää muutosta perinteisiin toimintatapoihin, jotka ovat pitkään perustuneet käsitykseen yksiäänisestä organisaatiosta, jossa johdonmukainen viestintä on ollut yksi keskeisimmistä tavoitteista. Viestinnän johtamisen tulevaisuudessa korostuukin Pekkalan ja Luoma-ahon (2019, s. 20) mukaan entistä enemmän tarve löytää sopiva tasapaino moniäänisyyden ja yhdenmukaisuuden välille. Näkemyksessä nousevat etualalle erityisesti Sandersin ja Gutiérrez-Garcían (2020, s. 289) ajatukset julkisen sektorin monimutkaisuudesta, jotka asettavat haasteita osallisuutta tukevan organisaatiokulttuurin kehittämiselle.

Monissa organisaatioissa osallistaminen mielletään yhä irrallisena työkaluna, joka otetaan käyttöön vasta sen jälkeen, kun organisaation strategiat ja päämäärät on jo määritelty valmiiksi ja on aika välittää ne työntekijöille (Pekkala & Luoma-aho, 2019, s. 17). Tässä suhteessa esimerkissä (41) haastateltavan kuvailema alhaalta ylös -suuntautuva viestintä on keskeistä, sillä näin varmistetaan myös henkilöstön osallisuus heitä koskevissa asioissa.

(41) Me ollaan mietitty sitä henkilöstön osallisuutta ja sitä tukevaa viestintää, että meidän pitää muistaa ihan joka suunnassa se. Monesti ajatellaan, että organisaatiossa ylhäältä alas on se perus, mutta nyt sitten keskitytään siihen, että asiat kulkee myös alhaalta ylös, mutta niitten pitää kulkea myös siellä poikittaissuunnassa. (H1)

Haastateltava mainitsee esimerkissä (41) myös poikittaissuuntaisen viestinnän merkityksen kehityskohteena. Haastateltavan näkemyksen poikittaissuuntaisesta viestinnästä voidaan pohtia viittaavan siihen, että viestinnän tulisi virrata organisaation eri tasojen ja osastojen välillä horisontaalisesti, eikä pelkästään perinteisesti ajateltuna pystysuuntaisesti ylhäältä alas tai alhaalta ylös. Tämä tarkoittaa, että tiedonkulku ja viestintä tapahtuu esimerkiksi tiimien, yksiköiden ja eri ammattilaisten kesken rinnakkain, joka edistää yhteistyötä ja ymmärrystä organisaation eri osien välillä. Poikittaissuuntainen viestintä voi esimerkiksi auttaa löytämään uusia näkökulmia asioihin, edistää osallistumista sekä mahdollistaa tiedon jakamisen laajemmin organisaatiossa. Tämänkaltaisen poikittaissuuntaisen viestinnän voidaan nähdä tukevan hyvinvointialueen sisäistä osallistavaa organisaatiokulttuuria. Aihe kytkeytyy myös dialogisuuden kehittämiseen, jota käsittelen tarkemmin seuraavassa luvussa.

Osallisuuskulttuurin osalta kehityskohteeksi muodostui myös yhteistyön kehittäminen osallisuustyön ja viestinnän ammattilaisten välillä. Vaikka viestintä- ja osallisuustiimien välistä yhteistyötä haastateltavat kuvailevat pääosin toimivaksi, nousi aineistosta kuitenkin esille kehityskohteena entistä selkeämpi roolitus ja yhteistyön tiivistyminen, kuten haastateltava esimerkissä (42) kertoo.

(42) Meillä on organisaatiorakenne tehty, niin ehkä mä sitä juuri kehittäisin nimenomaan meidän organisaatiossa, osallisuustyön ja viestinnän keskinäistä keskustelua ja yhteistyötä kuljettaisin yhtä aikaa eteenpäin, että mitkä meidän roolit on ja miten me toisistamme ajatellaan, jotta me pystytään edistämään sitä osallisuutta parhaalla mahdollisella tavalla. (H6)

Haastateltavan esimerkissä (42) kuvaileman kehittämisen ytimessä on pyrkimys parantaa osallisuustyön ja viestinnän ammattilaisten välistä vuoropuhelua ja yhteistyötä. Haastateltava näkee tärkeänä, että työntekijät ymmärtävät selkeästi toistensa roolit ja

ajatukset toisistaan. Yhteisymmärrys on avain siihen, että organisaatio voi edistää osallisuutta mahdollisimman tehokkaasti. Haastateltava myös korostaa, että organisaation sisäisen viestinnän ja yhteistyön vahvistaminen on keskeistä, jotta voidaan varmistaa kaikkien osallistuminen organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi.

4.3.2 Kohti osallistavaa viestintää

Haastateltavat nostivat toiseksi selkeäksi kehityskohteeksi viestinnän osallistavuuden, joka käsittää dialogin eri kohderyhmien kanssa. Aineistosta käy ilmi, että haastateltavat ehdottomasti näkevät mahdollisuuksia viestinnän kehittämisessä ja korostivat vuorovaikutteisuuden lisäämistä viestinnän tärkeänä kehittämiskohteena esimerkin (43) mukaisesti. Tästä voidaan päätellä, että vaikka viestinnän yksisuuntaisuus on haaste, on sen kehittäminen vuorovaikutteisemmaksi mahdollista ja haastateltavat näkevät siinä potentiaalia osallisuuden edistämisen näkökulmasta. Esimerkissä (43) haastateltava myös ilmaisee, että hyvinvointialueen tavoitteena myös on, että viestintä itsessään olisi sisällöllisesti osallistavaa. Sandersin ja Gutiérrez-Garcían (2020, s. 299) mukaan julkisella sektorilla työskentelevät viestinnän ammattilaiset pyrkivät tekemään viestinnästään kansalaiskeskeisempää, jossa dialogi on olennainen osa tavoitetta. Tämä vaatii kuitenkin heidän mukaansa samaan aikaan ”dialogisen todellisuuden” kartoittamista, jossa kartoitetaan organisaation valmiudet käydä dialogia.

(43) Varmasti toi [viestinnän osallistavuus] on semmoinen osa-alue, mikä on meidän kehitettäviä juttuja tässä -- että kyllähän se mahtavaa olisi, jos se viestintä itsekin niin kuin sisällöllisesti voisi olla semmoista osallistavaa ja toki me siihen tähdätäänkin tietyllä lailla. (H6)

(44) Meidän täytyisi vielä entistä enemmän päästä siitä ymmärryksestä siihen kehittämiseen siinä mielessä, eli ymmärryksestä runsaampaan vuoropuheluun ja sitä kautta kehittämiseen, jotta me päästäisiin sinne kumppanuuden ja yhteisöllisyyden tasolle ja siellä tulee se tasavertainen dialogi. (H8)

Esimerkissä (44) haastateltava korostaa tarvetta siirtyä pelkästä ymmärryksen tasosta kohti aktiivisempaa vuoropuhelua ja yhteistä kehittämistä. Tavoitteena on, että tämän

prosessin kautta organisaatio voi edetä kohti syvempää kumppanuutta ja yhteisöllisyyttä, jossa vallitsee tasavertainen dialogi kaikkien osapuolten kesken. Tätä tavoitetta tukee myös Kingin ja muiden (1998, s. 320) näkemys, sillä heidän mukaansa kansalaisten ja julkisen sektorin organisaatioiden välillä tulisi olla kumppanuussuhde.

Esimerkissä (45) haastateltava ilmaisee "aitoa kiinnostusta kuulla ja ymmärtää", mikä viittaa haluun rakentaa avointa ja kaksisuuntaista dialogia hyvinvointialueen ja eri kohderyhmien välille. Halu kuulla ja ymmärtää kohderyhmiä tehokkaammin tukee Macnamaran (2016, s. 162) näkemystä siitä, etteivät julkisen sektorin organisaatiot kuuntele kohderyhmiä riittävästi.

> (45) Ja sitten tietenkin siis se, että miten se olisi vuorovaikutteisempaa? Kun kuitenkin on sitä aitoa kiinnostusta kuulla ja aitoa kiinnostusta ymmärtää, että se välittyisi ja sitten siinä olisi ne helpot väylät ihmisten osallistua ja kertoa. Eihän me ihan kauhean helposti lähestyttäviä kuitenkaan olla. (H3)

Esimerkissä (45) haastateltava myös mainitsee, ettei koe hyvinvointialuetta erityisen helposti lähestyttävänä. Dialogisuus voisi kuitenkin parhaimmillaan madaltaa kynnystä ottaa kontaktia ja kannustaa osallistumaan, sillä Taylorin ja Kentin (2014, s. 388) mukaan dialogi on yksi eettisimmistä viestintämuodoista, koska se madaltaa valtasuhteita, korostaa yksilön arvoa sekä pyrkii saamaan osallistujat mukaan keskusteluun ja päätöksentekoon. Ideaalitilanteessa voitaisiin myös puhua symmetrisestä viestinnästä hyvinvointialueen ja kohderyhmien välillä Grunigin (1992) määritelmän mukaisesti.

Vaikka dialogi on keskiössä osallistamisprosesseissa, organisaatiot eivät ole vielä kokonaisvaltaisesti ottaneet sen potentiaalia käyttöön (Men ja muut, 2018, s. 83–84). Dialogia edistävät periaatteet, kuten yleisöä kiinnostavan tiedon tarjoaminen, dialogisten koukkujen luominen sekä sosiaalinen läsnäolo edistävät Menin ja muiden (2018, s. 83) mukaan dialogin syntymistä organisaation ja yleisön välille. Meron (2013) mukaan julkisen sektorin ja asukkaiden välinen dialogi on jo pitkään ollut alue, jota tulee aktiivisesti pyrkiä kehittämään, sillä vuorovaikutus on juuri se keino, jolla asukkaat saadaan matalalla kynnyksellä mukaan oman elinympäristönsä kehittämiseen. Vaikka aidon dialogin

luominen on monimutkainen haaste julkisen sektorin organisaatioille, tutkimukset osoittavat, että dialogisilla käytännöillä on myönteisiä vaikutuksia muun muassa yleisön luottamukseen sekä mahdollisuuteen tehdä tietoisia päätöksiä (Sanders & Gutiérrez-García, 2019, s. 299). Lisäksi Sandersin ja Gutiérrez-Garcían (2020, s. 299) mukaan dialogin on havaittu vaikuttavan positiivisesti julkisten organisaatioiden legitimiteettiin, minkä ylläpitäminen näyttäytyy erityisesti hyvinvointialueiden tilanteessa tärkeänä. On kuitenkin myös olennaista tiedostaa, että on tilanteita, joissa sidosryhmät eivät välttämättä edes halua olla osallisena dialogiin (Pekkala & Luoma-aho, 2020, s. 20).

Vuorovaikutuksen kehittäminen ei koske ainoastaan ulkoista viestintää, vaan aineistossa nousevat esille myös sisäisen viestinnän vuorovaikutteisuuden strategiset kehittämislinjat, kuten haastateltava esimerkissä (46) esittää. Sisäisen viestinnän kohderyhmänä toimii erityisesti hyvinvointialueiden henkilöstö, joiden sitouttaminen uuden työnantajan palvelukseen on täysin keskeistä. Taylorin ja Kentin (2014, s. 391) mukaan sitoutuminen edustaa kaksisuuntaista antamista ja saamista sidosryhmien ja organisaation välillä, ja sen tarkoituksena on parantaa vuorovaikutteisuutta ja ymmärrystä, tehdä kaikkia osapuolia hyödyttäviä päätöksiä sekä edistää toimivaa yhteisöä, jossa päätökset tehdään tietoon pohjautuvan osallistavan vuorovaikutuksen perusteella, jossa sidosryhmät toimivat aktiivisena osapuolena.

> (46) Sisäisen viestinnän kehittämisessä aivan yks tärkeimpiä kulmakiviä tulee olemaan se vuorovaikutuksen lisääminen. Niin kyllä se nyt koko ajan, kun me sisäisen viestinnän suunnitelmia tässä pikkuhiljaa laaditaan, niin se näkyy koko ajan siinä kehittämistyössä. (H1)

Lovarin ja Valentinin (2019, s. 316) mukaan sosiaalisen median kehityksellä on ollut keskeinen rooli dialogin edistäjänä. Tämä näkökulma nousi selkeästi esille myös aineistossa, sillä useat haastateltavat nostivat osallistavan viestinnän yhteydessä esille myös sosiaalisen median ja sen tarjoamat mahdollisuudet, kuten myös esimerkissä (47) haastateltava mainitsee. Haastateltava kertoo myös tarpeesta olla avoin uusille viestintäkanaville, jotka saattavat tarjota uusia mahdollisuuksia osallistamiseen.

(47) Toivoisin, että me pystyttäisiin kehittämään meidän someviestintää sillä tavalla, että se olisi enemmän vuorovaikutteista. Ja sitten myös miettiä uusia kanavia viestinnän näkökulmasta, koska maailma kehittyy koko ajan ja pitää olla avoin sille, mitä kanavia otetaan käyttöön ja miten ne lisää sitä osallisuutta. Pysyä ajan hermoilla siinä mitä mahdollisuuksia tulee ja miten niitä voisi parhaalla tavalla hyödyntää. (H2)

On nähtävissä, että hyvinvointialueiden sosiaalisen median viestintä mukailee pitkälti Depaulan ja muiden (2018) kolmiluokkaisen julkisen sektorin viestintää kuvaavan mallin push-menetelmän mukaista viestintää. Mergelin (2013, s. 332) mukaan sosiaalinen media tarjoaa valtavasti mahdollisuuksia aktiiviseen vuorovaikutukseen. Hänen mukaansa yksisuuntainen viestintätapa jättää huomiotta merkittävän osan sosiaalisen median sovellusten tarjoamista mahdollisuuksista organisaatioille. Tästä näkökulmasta onkin arvokasta, että hyvinvointialueet haluavat toiminnassaan keskittyä osallistavan viestinnän kehittämiseen myös sosiaalisen median alustoja hyödyntäen.

4.4 Yhteenveto

Edeltävissä luvuissa olen esitellyt aineistolähtöiseen teemoitteluun perustuvat analyysin tulokset peilaten niitä taustateoriaan. Seuraavaksi yhteenvetona esitän kokoavat havainnot siitä, millaisena hyvinvointialueilla työskentelevät viestinnän ammattilaiset näkevät viestinnän roolin osallisuuden edistämisessä hyvinvointialueilla sekä millaisia keskeisiä haasteita ja kehityskohteita he näkivät osallisuuden edistämisessä.

Viestinnän roolia osallisuuden edistämisessä hahmotettiin kahden eri pääteeman kautta. Haastateltavien näkemyksissä korostui, että viestinnän rooli osallisuuden edistämisessä painottuu erityisesti tiedon jakamiseen ja osallisuuden edistämisen tukemiseen. Haastateltavat näkevät, että tiedon jakaminen on osallisuuden perusedellytys ja se toimii lähtökohtana muiden osallisuuden muotojen toteutumiselle. Viestinnällä jaetaan tärkeää tietoa erilaisista päätöksenteon prosesseista ja vaikuttamiskeinoista. Tässä erityisesti päätösviestinnän rooli korostuu. Tiedon jakamisella varmistetaan, että kaikki hyvinvointialueen asukkaat, asiakkaat, työntekijät ja muut sidosryhmät ovat tietoisia siitä, miten

he voivat osallistua ja vaikuttaa heitä koskeviin päätöksiin. Haastateltavien mukaan on myös tärkeää, että viestintä on jatkuvaa ja kattaa kaikki osallistamisprosessin vaiheet alusta loppuun. Lisäksi viestinnän ammattilaisten rooliin kuuluu tiedon esittäminen selkeästi ja saavutettavasti, jotta se tavoittaa mahdollisimman laajasti eri kohderyhmät. Tämä edellyttää erilaisten viestintäkanavien ja -muotojen hyödyntämistä, jotka on suunnattu kohderyhmien tarpeiden mukaan.

Viestinnän ammattilaisten rooli osallisuuden edistämisen tukena muodostuu strategisesti organisaatiojaon pohjalta, sillä päävastuu osallisuuden edistämisessä hyvinvointialueilla sijoittuu erillisille osallisuustiimeille ja -vastaaville. Näiden tiimien ja vastaavien tehtävä on suunnitella ja toteuttaa erilaisia osallisuutta edistäviä toimenpiteitä ja projekteja. Viestinnän ammattilaisten rooli tässä yhteydessä on tukea näitä tiimejä tarjoamalla tarvittavat viestintäpalvelut, jotka varmistavat, että esimerkiksi osallisuushankkeiden tavoitteista, saavutuksista ja osallistumismahdollisuuksista viestitään tehokkaasti. Tässä yhteydessä korostuivat haastateltavien näkemykset tiiviistä yhteistyöstä.

Haasteita kuvaaviksi pääteemoiksi hahmottuivat vaikuttavuus, viestinnän toteutus sekä resurssit. Vaikuttavuuden näkökulmasta haasteena nähtiin riski osallistumisen vaikuttamattomuudesta, joka voi johtaa näennäisosallisuuteen. Viestinnän toteutuksen osalta haasteiksi muodostuivat viestinnän yksisuuntaisuus sekä tiettyjen kohderyhmien tavoittamiseen liittyvät haasteet. Haastateltavat näkivät, että hyvinvointialueiden viestintää toteutetaan tällä hetkellä yksisuuntaisen tiedottavasti eikä viestintää itsessään koeta osallistavaksi. Haastaviksi kohderyhmiksi tavoittaa määriteltiin erityisesti syrjäytyneet, syrjäytymisvaarassa olevat sekä ihmiset, jotka eivät ole läsnä digitaalisilla alustoilla. Hyvinvointialueiden resurssit koettiin myös haasteeksi osallisuuden edistämiselle. Haastateltavien mukaan hyvinvointialueille siirtyminen on vienyt aikaa muuhun toimintaan, mikä näkyy kiireenä. Myös taloudellinen tilanne on tuonut haasteita osallistaviin prosesseihin.

Kehityskohteita kuvaaviksi teemoiksi muodostuivat hyvinvointialueiden kokonaisvaltaisen osallisuuskulttuurin kehittäminen sekä osallistavan viestinnän kehittäminen. Hyvinvointialueiden osallisuuskulttuuri nähdään haastateltavien mukaan yleisesti hyväksi, mutta samalla haastateltavien näkemyksissä korostui ajatus siitä, että osallisuuskulttuuri vaatii vielä kehittämistä, jotta osallisuus läpäisisi organisaation kaikki tasot ja osallisuus olisi aidosti vaikuttavaa. Haastateltavien mukaan tämä vaatii kuitenkin panostusta koko hyvinvointialueelta, eikä ole ainoastaan viestinnän ammattilaisten tehtävä. Osallistava viestintä nähtiin myös tulevaisuudessa tärkeänä kehityskohteena, jotta viestintää voitaisiin toteuttaa vuorovaikutteisesti ja dialogisesti. Haastateltavat tunnistivat osallistavan viestinnän mahdollisuudet osallisuuden edistämisessä ja kokivat sosiaalisen median alustat potentiaalisina kanavina edistää vuorovaikutteisempaa viestintää.

5 Päätäntö

Tässä tutkimuksessa tarkastelin osallisuutta edistävää viestintää hyvinvointialueilla. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten hyvinvointialueiden viestinnän ammattilaiset näkevät osallisuuden ja sen tukemisen työssään hyvinvointialueiden viestintäyksiköissä. Tavoitetta lähestyin kolmen tutkimuskysymyksen kautta, jotka ovat: miten haastateltavat kuvailevat viestinnän roolia osallisuuden edistämisessä hyvinvointialueilla, millaisia haasteita haastateltavat näkevät osallisuuden edistämisessä viestinnän näkökulmasta sekä millaisia kehityskohteita haastateltavat näkevät osallisuuden edistämisessä viestinnän näkökulmasta.

Aineistona toimi eri hyvinvointialueilla viestinnän tehtävissä työskentelevien kahdeksan viestintäammattilaisen haastattelumateriaali, joka kerättiin teemahaastattelulla. Tutkimusmenetelmänä hyödynnettiin teemoittelua ja aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti. Seuraavaksi vastaan tutkimuskysymyksiin, avaan tuloksia ja arvoin niitä verraten aikaisempiin tutkimustuloksiin. Lisäksi tuon esille tutkimuksen päätelmät, rajoitukset ja päätteeksi ehdotan aiheita mahdollisille jatkotutkimuksille.

Viestinnän ammattilaiset hahmottivat osallisuuden edistämistä työssään viestinnän roolin, haasteiden ja kehityskohteiden kautta. Tulokset osoittavat, että hyvinvointialueilla viestinnän roolin osallisuuden edistämisessä nähdään suuntaavan tiedon jakamiseen ja osallisuuden edistämisen tukemiseen. Tämä kertoo siitä, että viestinnällä on hyvinvointialueilla vakiintunut ja tärkeä tehtävä osallisuuden edistämisessä. Analyysin perusteella ilmenee, että viestintä koetaan osallisuuden perustana, jota ilman osallisuus ei voi toteutua. Näkökulma vastaa tutkimuskirjallisuuden näkemystä siitä, että tieto on osallisuuden edellytys (Närhi muut, 2014, s. 96). Tulokset myös mukailevat tutkimuskirjallisuuden havaintoa siitä, että tieto-osallisuus luo lähtökohdat muiden osallisuuden muotojen toteutumiselle (Kivinen ja muut, 2020, s. 284). Tiedon jakaminen hyvinvointialueilla tapahtuu pääasiassa yksisuuntaisen monologisesti Thomasin ja Mefalopuloksen (2009) määritelmän mukaisesti, minkä nähdään olevan tavallista julkisen sektorin organisaatioille (Mergel, 2013).

Haastateltavat kuvailivat tiedon jakamista tärkeänä osana osallistamisprosesseja, joissa viestintä kulkee mukana prosessin joka vaiheessa. Näin varmistetaan, että osallistuvat saavat tietoa osallistumisensa konkreettisista vaikutuksista, mikä edistää osallisuuden kokemusta ja kokemusta siitä, että osallistumisella on merkitystä. Tämä näkökulma korostuu myös tutkimuskirjallisuudessa. Päätösviestintä nähtiin myös keskeisenä, sillä se mahdollistaa avoimuuden ja läpinäkyvyyden päätöksenteossa, mikä on olennaista osallisuuden edistämisessä ja luottamuksen rakentamisessa hyvinvointialueilla erityisesti legitimiteetin ylläpidon näkökulmasta. Tietoa jaetaan mahdollisimman selkeästi ja saavutettavasti, jotta jokaisella on edellytykset ymmärtää, mistä toiminnassa on kyse. Selkeää ja saavutettavaa viestintää osaltaan myös edellytetään, mikä viittaa julkisen sektorin organisaatioille asetettuihin vaatimuksiin ymmärrettävästä viestinnästä ja viestinnän keskeiseen rooliin kohderyhmien tavoittamisen näkökulmasta.

Viestinnän ammattilaiset toimivat yhteistyössä osallisuustiimien ja -vastaavien kanssa siten, että päävastuu osallisuuden edistämisessä sijoittuu osallisuustiimeille ja -vastaaville. Tämä kertoo siitä, että hyvinvointialueilla on tunnistettu tarve eriyttää osallisuuden edistämisen vastuut selkeästi, jolloin osallisuustiimit keskittyvät strategioiden ja toimenpiteiden kehittämiseen, kun taas viestinnän ammattilaiset vastaavat näiden toimien viestimisestä osallisuustiimien tukena. Tämä järjestely heijastaa myös strategista lähestymistapaa osallisuuteen, jossa tehokkaalla viestinnällä varmistetaan, että nämä toimet ja niiden merkitys ymmärretään. Viestinnän ammattilaisten rooli tässä yhteistyössä on kriittinen, sillä heidän tehtävänsä on sekä informoida että innostaa ja kannustaa osallistumaan ja vaikuttamaan.

Viestinnän ammattilaisten määrittelemät haasteet osallisuuden edistämiseen hyvinvointialueilla konkretisoivat tutkimuskirjallisuudessakin esille tullutta näkemystä siitä, että osallistaminen on monitahoinen ja haasteellinen tehtävä organisaatioille (Pekkala & Luoma-aho, 2019, s. 16). Erityisesti vaikuttavuus, kohderyhmien tavoittaminen, viestin-

nän yksisuuntaisuus sekä resurssit koettiin haasteina. Osallisuuden vaikuttavuuden haasteet osoittavat, että hyvinvointialueiden osallisuuskäytännöt vaativat vielä kehittämistä. Näin varmistetaan, että osallisuus on aitoa eikä vain näennäistä, kuten Arnsteinin (1969) tikapuumalli esittää. Sosiaali- ja terveydenhuollon arvopohja ja eettiset kysymykset korostuivat kohderyhmien tavoittamiseen liitetyissä haasteissa. Nämä kysymykset nousevat esiin myös tutkimuskirjallisuudessa (Leemann & Hämäläinen, 2016). Kohderyhmien laajuus heijastaa julkisen sektorin organisaatioiden velvollisuutta huomioida kaikki kansalaiset tasapuolisesti, kuten Fredriksson ja Pallas (2016, s. 150) taustateoriassa kuvaavat. Viestinnän yksisuuntaisuus puolestaan korostaa tarvetta kehittää vuorovaikutteisia menetelmiä ja kanavia, jotka parantavat dialogin ja osallistumisen mahdollisuuksia ja lisäävät viestinnän vaikuttavuutta. Samalla yksisuuntainen viestintätapa kuitenkin myös kuvastaa hyvinvointialueiden luonnetta julkisen sektorin organisaatioina, joilla on lakiin perustuva tiedottamisvelvollisuus. Resurssien osalta tulokset viittaavat siihen, että hyvinvointialueille siirtyminen ja hyvinvointialueiden vaikea taloustilanne ovat tuoneet lisähaasteita osallisuuden edistämiseen.

Kehityskohteiden näkökulmasta viestinnän ammattilaiset kuitenkin tunnistivat hyvinvointialueiden osallisuuskulttuurin ja osallistavan viestinnän alueiksi, joita on mahdollista kehittää – yhä aidompi osallisuus edellyttää hyvinvointialueiden osallisuuskulttuurin kehittämistä, joka on näkemysten mukaan mahdollista koko organisaation keskinäisellä yhteistyöllä. Osallistava viestintä tärkeänä kehityskohteena viittaa siihen, että hyvinvointialueiden viestinnän ammattilaiset tunnistavat vuorovaikutteisemman viestinnän luomat mahdollisuudet osallisuuden edistämisessä. Tällainen viestintätapa edistää keskustelua ja osallistumista, mikä on keskeistä syvemmän yhteisymmärryksen ja yhteistyön rakentamisessa. Tämä edellyttää viestintästrategioiden jatkuvaa kehittämistä ja mukauttamista siten, että ne tukevat avointa, dialogista viestintää ja kannustavat hyvinvointialueen asukkaita, asiakkaita, henkilöstöä ja sidosryhmiä ilmaisemaan ajatuksiaan.

Tutkimukseni tarjoaa oivalluksia viestinnän asemasta ja merkityksestä osallisuuden edistämisessä hyvinvointialueiden viestintäammattisten näkökulmasta käsittäen myös koetut haasteet ja kehittämisen mahdollisuudet. Se valottaa, miten hyvinvointialueilla suhtaudutaan osallistavaan viestintään ja antaa myös arvokasta tietoa siitä, miten osallisuutta tukevaa viestintää tällä hetkellä toteutetaan hyvinvointialueilla käytännössä. Tulokset osoittavat, että viestinnän ammattilaiset näkevät itsensä osallisuuden osalta vallankäyttäjinä erityisesti tiedon jakamisen kontekstissa, sillä heillä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten ja millaista tietoa jaetaan. Samanaikaisesti viestinnän ammattilaiset kokevat olevansa tärkeässä roolissa osallisuusvastaavien tukena. Tämä kaksoisrooli korostaa viestinnän ammattilaisten monipuolisuutta ja dynaamisuutta hyvinvointialueilla.

Tässä tutkimuksessa haastatteluiden kautta syntynyttä monipuolista aineistoa on käsitelty rajallisesti. Aineisto tarjoaisi mahdollisuuksia myös toisenlaiselle analyysille ja tulkinnoille. Myös aineistonkeruutapa sisältää erityispiirteitä ja rajoituksia, jotka on syytä tuoda esille. Haastattelu on ennen kaikkea vuorovaikutustilanne, johon vaikuttavat useat eri tekijät. Se on konteksti- ja tilannesidonnaista, minkä takia haastattelun luotettavuuteen voi vaikuttaa esimerkiksi se, että haastateltava kertoo haastattelutilanteesta asioista eri tavalla kuin jossain toisessa tilanteessa (Hirsjärvi ja muut, 2009, s. 207). Näin ollen tutkimuksen suorittamisen ajankohta voi vaikuttaa haastateltavien näkemyksiin. Lisäksi haastateltava voi pyrkiä antamaan haastateltavan näkökulmasta suotuisia vastauksia, mikä vaikuttaa tulosten yleistettävyyteen (Hirsjärvi ja muut, 2009, s. 207).

Myös keskeisten käsitteiden ja kysymysten ymmärtäminen toisin, kuin haastattelija on tarkoittanut, on mahdollista. Viestinnän ja osallisuuden käsitteiden monitulkintaisuus ja osallisuuden käsitteen yhteisen hyväksytyn määritelmän puute voi vaikuttaa tutkimuksen tulosten tulkintaan ja yleistettävyyteen haastateltavien vastausten osalta. Käsitteiden laveus saattaa johtaa siihen, että haastateltavat ymmärtävät ja tulkitsevat tutkimuskysymykset eri tavoin, mikä voi vaikuttaa heidän antamiensa vastausten sisältöön. Tästä huolimatta haastateltaville annettiin vapaus määritellä käsite haastattelun yhteydessä itse, sillä tämä nähtiin tutkimuksen näkökulmasta mielenkiintoisena.

Tämä tutkimus on antanut viitteitä siitä, millaisena viestinnän rooli nähdään osallisuuden edistämisessä hyvinvointialueilla viestintäammattilaisten näkökulmasta. Tutkimuksessa haastateltiin viestinnän ammattilaisia kahdeksalta eri hyvinvointialueelta, kun kaikkiaan Suomessa on yhteensä 21 hyvinvointialuetta. Tämä haastateltavien valinta vaikuttaa tutkimuksen tulosten yleistettävyyteen ja edustavuuteen. Vaikka haastateltavien joukko tarjoaa tietoa näiden kahdeksan alueen viestinnän käytännöistä ja osallisuuden edistämisestä, tuloksia ei voida suoraan yleistää koskemaan kaikkia hyvinvointialueita. Tämä rajoittuneisuus voi vaikuttaa siihen, kuinka hyvin tulokset heijastavat hyvinvointialueiden yleistilannetta. Koska haastatteluissa oli mukana ainoastaan noin 38 % hyvinvointialueista, on mahdollista, että tutkimuksen ulkopuolelle jääneillä 13 alueella on käytössä erilaisia viestintästrategioita tai -käytäntöjä, jotka eivät tulleet tutkimuksessa ilmi. Lisäksi alueelliset erot, kuten väestön koko, demografiset tekijät ja resurssien saatavuus, voivat vaikuttaa siihen, miten osallisuutta edistetään eri alueilla.

Jatkotutkimuksena olisi kiinnostavaa tutkia hyvinvointialueiden välisiä eroja ja yhtäläisyyksiä viestintäkäytännöissä osallisuuden edistämisessä. Tällainen vertaileva tutkimus tarjoaisi syvempää ymmärrystä siitä, mitkä tekijät tekevät viestinnästä vaikuttavaa eri konteksteissa ja miten alueelliset erityispiirteet vaikuttavat viestinnän toteutukseen ja koettuun vaikutukseen osallisuuden edistämisessä. Hyödyllistä olisi myös tutkia hyvinvointialueiden asukkaiden kokemuksia alueensa viestinnästä osallisuuden näkökulmasta. Tämä voisi tarjota arvokasta tietoa siitä, miten hyvinvointialueiden viestintäkäytännöt vaikuttavat asukkaiden osallisuuden kokemukseen.

Lähteet

Abrahamsson, K. (1972). Sammhällskommunikation. Om Kontakten mellan myndigheter och medborgare. Lund: Samhälle i utveckling nro 2. Studentlitteratur.

Aluekehittämisen konsulttitoimisto MDI. (2020). Mistä on uudet hyvinvointialueet tehty? Alueellinen analyysi neljästä eri näkökulmasta lähtökohtatilanteessa 11/2020. Noudettu 15.10.2023 osoitteesta https://www.mdi.fi/wp-content/uploads/2022/05/Hyvinvointialueiden-alueanalyysi-071120.pdf

Anttila, J. & Hämäläinen, M. (2021). Saavutettavuus, inklusiivisuus ja osallisuus – digitaalinen inklusiivisuus ja yhdenvertaisuus kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tavoitteena. Demos Helsinki. Noudettu 14.5.2023 osoitteesta https://demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2019/10/demos_digitaalinen_inklusiivisuus_web.pdf

Anttiroiko, A.-V. (2003). Kansalaisten osallistuminen, osallisuus ja vaikuttaminen tietoyhteiskunnassa. Teoksessa Bäcklund, P. (toim.) Tietoyhteiskunnan osallistuva kansalainen – tapaus Nettimaunula. Helsingin kaupungin tietokeskus.

Arnstein C. (1969). A Ladder of Citizen Participation. https://doi.org/10.1080/01944363.2018.1559388

Asunta, L. & Mikkola, L. (2019). Osallisuuden mahdollisuus ja haaste asiakasraatitoiminnassa. Teoksessa Luoma-aho, V. & Pekkala, K. (toim.), Osallistava viestintä. (s. 77–88). ProCom ry.

Beresford, P. (2009). Service users, social policy and the future of welfare. Critical social policy, 21(4), 494–512. https://doi.org/10.1177/026101830102100404

Bertot, J.C., Jaeger P.T. & Hansen D. (2012). The impact of polices on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. *Government Information Quarterly,* 29(1), 30–40. https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.04.004

Bohm, D., & Nichol, L. (1996). *On Dialogue*.

Borg, K., Boulet., M., Smith, L. & Bragge P. (2019). Digital inclusion & Health Communication: A Rapid Review of Literature. *Health Communication*, 34(11), 1320–1328. https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1485077

Bowen, S.A. (2010). The nature of good in public relations: What should be its normative ethic? Teoksessa Heath R.L. The SAGE Handbook of Public Relations. Noudettu 15.12.2023 https://www.researchgate.net/publication/285787032_The_nature_of_good_in_public_relations_What_should_be_its_normative_ethic

Bäcklund, P., Häkli, J. & Schulman H. (2002) Osallisuuden jäljillä. Teoksessa Bäcklund, P. (toim.) Tietoyhteiskunnan osallistuva kansalainen – tapaus Nettimaunula. Helsingin kaupungin tietokeskus.

Canel, M-J. & Luoma-aho, V. (2018). Public Sector Communication: Closing Caps Between Citizens and Public Organizations. Wiley Blackwell. https://doi.org/10.1002/9781119135630.ch1

Croell, K., Hetemaa, T., Knape, N., Leipälä, J., Louet-Lehtoniemi, T., Nieminen, J., Ridanpää, H., Suomela, T., Syrjä V. & Syrjänen T. (2023). Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen Suomessa: Valtakunnallinen asiantuntija-arvio, syksy 2023. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-199-3

Delli Carpini, M.X. (2020). Public Sector Communication and Democracy. Teoksessa Luoma-aho V. & Canel, M-J. (toim.), Handbook of Public sector communication. (s. 31–44).

DePaula, N., Dincelli, E. & Harrison T.M. (2018). Toward a typology of government social media communication: Democratic goals, symbolic acts and self-presentation. *Government Information Quarterly*, 35(1), 98–108. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.003

Flynn, N. & Asquer A. (2016). Public Sector Management. SAGE Publications Ltd

Flöjt, A. (2000). Tunnetko olevasi osallinen eli mitä osallisuus on? Noudettu 10.10.2023 osoitteesta https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/flojt_anu.pdf

Fredriksson, M. & Pallas, J. (2016a) Characteristics of Public Sectors and Their Consequences for Strategic Communication. International Journal of Strategic Communication, 10(3), 149–152. https://doi.org/10.1080/1553118X.2016.1176572

Fredriksson M. & Pallas, J. (2016b). Diverging Principles for Strategic Communication in Government Agencies. *International Journal of Strategic Communication*, 10(3), 153–164. https://doi.org/10.1080/1553118X.2016.1176571

Gretschel, A. (2002). Kunta nuorten osallisuusympäristönä: Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin keinoin. [väitöskirja, Jyväskylän yliopisto]. JYX Digital Repository. http://urn.fi/URN:ISBN:951-39-1286-8

Grunig J. E. & Grunig, L.A. (1992). Models of Public Relations and Communication. Teoksessa Grunig J.E. (toim.), Excellence in Public Relations and Communication Management. (s. 285–326).

Hakala, S. (2000). Julkisen organisaation olosuhteet. Tietoa, valtaa ja yhteisyyttä. Teoksessa Aula, P & Hakala S. (toim.), Kolmet kasvot – näkökulmia organisaatioviestintään.

Hanhivaara, P. (2006). Maailmaa syleilevä osallisuus. *Nuorisotutkimus*, 24(3), 29–38.

Harisalo, R., & Miettinen, E. (2010). Luottamus: Pääomien pääoma. Tampere University Press.

Haro-de-Rosario, A., Sáez-Martin, A. & Caba-Pérez, M.C. (2018). Using social media to enhance citizen engagement with local government: Twitter or Facebook? *New Media & Society*, 20(1), 29–49. https://doi.org/10.1177/1461444816645652

Harrison, T.M., Guerrero, S., Burke, G.B., Cook M., Cresswell, A., Helbig N., Hrdinová J. & Pardo, T. (2012) Open Government and E-Government: Democratic Challenges from a Public Value Perspective. Noudettu 20.11.2023 osoitteesta https://www.ctg.albany.edu/media/pubs/pdfs/dgo2011_opengov.pdf

Heinonen, K. (2011). Consumer activity in social media: Managerial approaches to consumers' social media behavior: Consumer activity in social media. *Journal of consumer behaviour, 10*, 356–364. https://doi.org/10.1002/cb.376

Herian, M.N., Hamm, J.A., Tomkins, A.J. & Pytlik Zillig, L.M. (2012). Public Participation, Procedural Fairness, and Evaluations of Local Governance: The Moderating Role of Uncertainty. *Journal of Public Administration Research and Theory,* 22(4), 815–840. https://doi.org/10.1093/jopart/mur064

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. (2009). Tutki ja kirjoita. Tammi.

Hirsjärvi S. & Hurme H. (2006). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino.

Hämäläinen, J. (2008). Nuorten osallisuus. *Sosiaalipedagogiikka*, *9*, 13–34. https://doi.org/10.30675/sa.120849

Iivonen & Åberg (2009). Viestinnästä julkisuuspolitiikkaan. Julkisen vallan viestintätoimintojen muutos suomessa. *Hallinnon tutkimus*, 28(2), 3–25.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0

Johanson J-E. & Vakkuri, J. (2017). Governing Hybrid Organisations: Exploring Diversity of Institutional Life. https://doi-org.proxy.uwasa.fi/10.4324/9781315622293

Johnston, K. (2018). Toward a theory of social engagement. Teoksessa: K. Johnston & M. Taylor (toim.). *The handbook of communication engagement*. New York: Wiley Blackwell, 19–32.

Jämsén, P., Kaartinen, J., Westinen J. & Turja T. (2022). Demokraattiset osallistumismahdollisuudet suomessa. Sitran selvityksiä. Noudettu 15.3.2024 osoitteesta https://media.sitra.fi/app/uploads/2022/12/sitra_demokraattiset_osallistumismahdollisuudet_suomessa_13.9.2022.pdf

Jäntti A., Airaksinen J. & Haveri A. (2017) Osallistuminen julkishallinnon legitimiteettikysymyksenä. Teoksessa Bäcklund P., Häkli J. Schulman H. (toim.) Kansalaiset kaupunkia kehittämässä. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0623-6

Keltainen, T. (2021, 15. joulukuuta). Hyvinvointialueilla mahdollisuus tehdä historiaa demokratian uudistajina. Noudettu 20.10.2023 osoitteesta https://www.sitra.fi/uutiset/hyvinvointialueilla-mahdollisuus-tehda-historiaa-demokratian-uudistajina/

Kivinen T., Vanjusov H. & Vornanen R. (2020). Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. (s. 267–286). https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9

King, C. S., Feltey, K. M., & Susel, B. O. (1998). The Question of Participation: Toward Authentic Public Participation in Public Administration. *Public administration review, 58*(4), 317–326. https://doi.org/10.2307/977561

Kivistö, K. (2012). Julkishallinnon viestintä: julkishallinto avoimuuden asialla. Teoksessa Hertzen P. von, Melgin E. & Åberg L. Vuosisata suhdetoimintaa. Yhteisöviestinnän historia suomessa. Kustannusosakeyhtiö Otava.

Koivisto, J., Isola, A-M & Lyytikäinen, M. (2018). Osallisuus kuuluu kaikille: Innokylän innovaatiokatsaus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-077-8

Koskiaho, B. (2002). Onko osallisuus vahvaa demokratiaa? Maankäyttö- ja rakennuslain soveltamisesta. Teoksessa P. Bäcklund, J. Häkli & H. Schulman (toim.). Osalliset ja osaajat. (s. 36–57).

Kuntalehti. (2024, 25. maaliskuuta). Näin hyvinvointialueen sorvaavat palveluverkkoaan – katso päivittyvä tilanne. Noudettu 27.3.2024 osoitteesta https://kuntalehti.fi/uutiset/sote/nain-hyvinvointialueet-sorvaavat-palveluverkkojaan-katso-paivittyva-tilanne/

Kuntalehti. (2023, 8. syyskuuta). Hyvinvointialueiden alijäämä yli miljardin: Jos tehostaminen ei onnistu, riskinä kuntatalouden heikennykset. Noudettu 23.11.2023 osoitteesta https://kuntalehti.fi/uutiset/hyvinvointialueiden-alijaama-yli-miljardin-jos-tehostaminen-ei-onnistu-riskina-kuntatalouden-heikennykset/

Laajalahti, A. & Pennanen, E. (2019). Työpaikasta osallistuvaksi työyhteisöksi. Teoksessa Luoma-aho, V. & Pekkala, K. (toim.), Osallistava viestintä. (s. 28–40). Procom ry. ProComma Academic. http://doi.org/10.31885/2019.00008

Laki hyvinvointialueesta 611/2021. Finlex. Noudettu 18.11.2023 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611

Lane, J-E. & Wallis, J. (2009). Strategic management and public leadership. *Public Management Review.* 11(1), 101–120. https://doiorg.proxy.uwasa.fi/10.1080/14719030802494047

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka* (81)5, 586–594. https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606

Lovari, A. & L´Ambrosi, L. & Bowen S. (2020). Re-connecting voices. The new strategic role of public sector communication after covid-19 crisis. *PARTECIPAZIONE E CONFLITTO*, 13(2), 970–989.

Lovari, A. & Valentini, C. (2020). Public Sector Communication and Social Media: Opportunities and Limits of Current Policies, Activities, and Practices. Teoksessa Luoma-aho V. & Canel, M-J. (toim.). Handbook of Public sector communication (s. 315–328).

Lovari, A., Kim, S., Vibber, K., & Kim, J.-N. (2011). Digitisation impact on publics: Public knowledge and civic conversation. *Prism* 8(2), 1–20.

Luoma-aho, V. & Canel, M-J. (2020). Introduction to Public Sector Communication. Teoksessa Luoma-aho V. & Canel M. (2020). The Handbook of Public Sector Communication. (s. 1–25). https://doi.org/10.1002/9781119263203.ch0

Luoma-aho V. & Pekkala, K. (2019). Osallistava viestintä. ProCom – Viestinnän ammatilaiset ry, Procomma Academic. http://doi.org/10.31885/2019.00008

Luoma-aho, V. & Vos, M. (2010). Towards a more dynamic stakeholder model: acknowledging multiple issue arenas. *Corporate communications*, 15(3). 315–331. https://doi.org/10.1108/13563281011068159

Macnamara, J. (2016). Organizational listening: Addressing a major gap in public relations theory and practice. *Journal of public relations research, 28*(3–4), 146–169. https://doi.org/10.1080/1062726X.2016.1228064

Mannermaa, M. (2006). Demokratia tulevaisuuden myllerryksessä. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta.

Matthies, A-L. (2013). Hyvät käytänteet – työkaluja osallisuuden ja yhteisöllisyyden tukemiseen. Teoksessa Matthies, A-L. & Rantamäki (toim.) Hyvinvointitalkoot – Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita? (s. 60–66). http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-5077-4.

Matthies, A.-L. (2017). Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. *Sosiologia*, *54*(2), 149–165. Noudettu 10.3.2024 osoitteesta https://journal.fi/sosiologia/article/view/124292

Mergel, I. (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government information quarterly, 30*(4), 327–334. https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.015

Mero, P. (2013). Osallisuus lisää myönteisyyttä ja vähentää vastustusta. Sitra. Noudettu 20.3.2024 osoitteesta https://www.sitra.fi/artikkelit/osallisuus-lisaa-myonteisyytta-ja-vahentaa-vastustusta/

Mäenpää, O. (2008). Julkisuusperiaate. WSOY.

Möttönen, S. (2019). Sote-uudistamisen anatomia. Yhteiskuntapoliittisia näkemyksiä sosiaali- ja terveydenhuollon reformista. Noudettu 15.11.2023 osoitteesta https://kaks.fi/wp-content/uploads/2019/05/mottonen_sote-uudistamisen-anatomia-3.pdf

Nivala, E. (2008). Syrjäytymisestä osallisuuteen. *Sosiaalipedagogiikka*, *9*, 5–12. https://doi.org/10.30675/sa.120848

Nivala, E. & Ryynänen, S. (2013). Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. *Sosiaalipedagogiikka*, 14, 9–41. https://doi.org/10.30675/sa.122317

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. (2013). Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehtoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. (s. 113–145).

Närhi, K. & Kokkonen, T. (2014). Transformation of Participation Politics and Social Citizenship in Finnish Welfare Governance. Teoksessa Matthies & Uggerhøj (toim.) Participation, Marginalization and Welfare Services: Concepts, Politics and Practices Across European Countries. https://doi.org/10.4324/9781315599458

Ojasalo, J. (2001). Managing customer expectations in professional services. *Managing Service Quality*, 11(3), 200–212.

Paananen, H., Satokangas, M., Karreinen, S., Paatela, S., Huhtakangas, M., Keskimäki, I. & Tynkkynen, L-K. (2023). Integraation ulottuvuudet hyvinvointialuestrategioissa. THL. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-133-7

Pasquier, M. & Villeneuve, J-P. (2018). Marketing Management and Communications in the Public Sector. Florence Production Ltd. Noudettu 20.1.2024 osoitteesta https://library.oapen.org/bitstream/id/ff6b0592-468e-4f1c-a90c-0b17e09beed7/oa-9781317222613.pdf

Porumbescu, G.A. (2016). Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. Government Information Quarterly, 33(2), 291–304. https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.006

Pruikkonen, A. (2022). Näennäisen helppoa? Sosiaalinen media kuntajohtamisessa. *Focus Localis*, 49(4). Noudettu osoitteesta https://journal.fi/focuslocalis/article/view/113410

Puusa, A., Juuti, P., & Aaltio, I. (2020). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus.

Pälli, P. (2019). Osallistava johtaminen digitaalisissa työympäristöissä. Teoksessa Luomaaho, V. & Pekkala, K. (toim.) Osallistava viestintä. (s. 40–56). ProCom ry. ProComma Academic. http://doi.org/10.31885/2019.00008

Quick, K. S. & Feldman, M. S. (2011). Distinguishing Participation and Inclusion. *Journal of Planning Education and Research*, 31(3), 272–290. https://doi.org/10.1177/0739456X11410979

Raisio, H. & Vartiainen, P. (2011). Osallistumisen illuusiosta aitoon vaikuttamiseen: Deliberatiivisesta demokratiasta ja kansalaisraatien toteuttamisesta Suomessa. Suomen Kuntaliitto. Noudettu 7.11.2023 osoitteesta https://www.researchgate.net/publication/314003454_Osallistumisen_illuusiosta_aitoon_vaikuttamiseen_Deliberatiivisesta_demokratiasta_ja_kansalaisraatien_toteuttamisesta_Suomessa

Raivio, H. & Karjalainen J. (2013). Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? (s. 12–32). https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-280-6

Rim, H., & Song, D. (2016). "How Negative Becomes Less Negative": Understanding the Effects of Comment Valence and Response Sidedness in Social Media. *Journal of communication, 66*(3), 475–495. https://doi.org/10.1111/jcom.12205

Rouvinen-Wilenius, P. (2014). Kohti osallisuutta – mikä estää, mikä mahdollistaa? Teoksessa Jämsén, A. & Pyykkönen A. Osallisuuden jäljillä. (s. 51–68). Noudettu 20.10.2023 osoitteesta https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/oSallisuuden-jäljillä-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf

Rowe, R. & Stepherd, M. (2002). Public Participation in the New NHS: No Closer to Citizen Control? *Social policy & administration*, 36(3), 275–290. https://doi.org/10.1111/1467-9515.00251

Sanders, K. B., & Gutiérrez-García, E. (2020). *Understanding the Role of Dialogue in Public Sector Communication*. https://doi.org/10.1002/9781119263203.ch19

Sauri, P. (2015). Julkishallinto ja sosiaalinen media. Kaks – Kunnallisalan kehittämissäätiö. Noudettu 12.11.2023 osoitteesta https://kaks.fi/wp-content/uploads/2015/03/Julkishallinto-ja-sosiaalinen-media.pdf

Sihvo, S., Isola, A-M, Kivipelto, M., Linnanmäki E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. (2018). Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli: Loppuraportti. Noudettu 10.12.2023 osoitteesta https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160828?show=full

Siisiäinen, M. (2010). Osallistumisen ongelma. *Kansalaisyhteiskunta*, 1(1), 8–40. http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201610284495

Sitra, Demos Helsinki & Gesund Partners. (2022). Osallistumisen ohjelma hyvinvointialueille – Mallipohja ohjelman laatijoille. Noudettu 15.1.2024 osoitteesta https://www.sitra.fi/app/uploads/2022/06/osallistumisen-ohjelma-hyvinvointialueille_mallipohja-ohjelman-laatijoille.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2022). Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet vuosille 2023–2026. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5427-4

Sosiaali- ja terveysministeriö. (n.d.) Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus (sote-uudistus). Noudettu 15.11.2023 osoitteesta https://stm.fi/soteuudistus

Sote-uudistus. (n.d., a). Yleisiä kysymyksiä ja vastauksia sote-uudistuksesta. Noudettu 25.11.2023 osoitteesta https://soteuudistus.fi/yleisia-kysymyksia-ja-vastauksia-sote-uudistuksesta

Sote-uudistus. (n.d., b). Mikä on hyvinvointialue? Noudettu 15.11.2023 osoitteesta https://soteuudistus.fi/mika-on-hyvinvointialue

Suchman, M.C. (1995) Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. The *Academy of Management review,* 20(3). 571–610. https://doi.org/10.2307/258788

Suomen perustuslaki. (596/2007). 14§ Vaali- ja osallistumisoikeudet. Finlex. Noudettu 12.10.2023 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731

Tammeaid, M. (2023) Public sector leadership meta-skills. [väitöskirja, Vaasan yliopisto]. Osuva. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-395-080-1

Taylor, M., & Kent, M. L. (2014). Dialogic Engagement: Clarifying Foundational Concepts. Journal of public relations research, *26*(5), 384–398. https://doi.org/10.1080/1062726X.2014.956106

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2024). Asukas- ja asiakasosallisuus. Noudettu 11.3.2024 https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus

Thijs, N. & P. Staes. (2008). European Primer on Customer Satisfaction Management. Noudettu 10.12.2023 osoitteesta https://www.venice.coe.int/images/SITE%20IMAGES/Publications/14th_UniDemMed_Thijs_EUPAN_Customer-Satisfaction_English__FINAL.pdf

Thomas, T., & Mefalopulos, P. (2009). *Participatory Communication: A Practical Guide*. https://doi.org/10.1596/978-0-8213-8008-6

Tsetsura, K. & Luoma-aho, V. (2020). Transparency and Corruption in the Public Sector. Teoksessa Luoma-aho V. & Canel, M-J. (toim.), Handbook of Public Sector Communication (s.71–79).

Valkama, K. (2013). Asiakkuuden dilemma: näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. [väitöskiria, Vaasan yliopisto]. Osuva. https://urn.fi/URN:ISBN:978–952–476–412–4

Valtioneuvosto. (2023). Hyvinvointialueiden uudistamista on jatkettava kunnianhimoisesti alueilla ja valtakunnallisesti. Noudettu 23.11.2023 osoitteesta https://vm.fi/documents/10623/144208576/VM-STM-SM+hyvinvointialuekirje+221123.pdf/d4b76556-a57b-f076-7bd4-5eb6675b0f06/VM-STM-SM+hyvinvointialuekirje+221123.pdf?t=1700649129243

Valtioneuvosto. (2022). Ministeriöiden tulevaisuuskatsaus 2022: Yhteiskunnan tila ja päätöksiä vaativat kysymykset. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-780-5

Valtioneuvoston kanslia. (2018). Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus – Eheä yhteiskunta ja kestävä hyvinvointi. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-596-9

Valtiovarainministeriö. (n.d.). Hyvinvointialueiden tehtävät ja toiminta. Noudettu 16.11.2023 osoitteesta https://vm.fi/hyvinvointialueiden-tehtavat-ja-toiminta

Viinamäki, L., Kivivirta V., Selkälä, A., Voutilainen O., Syväjärvi A. & Suikkainen A. (2017). …Ajasta ja paikasta riippumatta… :Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeen loppuraportti. Lapin ammattikorkeakoulu. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-190-0

Wang, X.H. & Wart, M.W. 2007. When Public Participation in Administration Leads to Trust: An Empirical Assessment of Managers' Perceptions. *Public Administration Review*, 67(2), 265–278. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00712.x

Zechner, M., & Romakkaniemi, M. (2022). Hyvinvointialueet lisäävät tutkimuksen tarvetta ja mahdollisuuksia. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, *30*(1), 1–2. https://doi.org/10.30668/janus.115280

van Zoonen, W., Sivunen, A. E., & Treem, J. W. (2023). Examining the Implications of Negativity Perceptions for Enterprise Social Media Use. *Media psychology,* 1–24. https://doi.org/10.1080/15213269.2023.2269835

Åberg, L. (2002). Viestinnän strategiat. WS Bookwell Oy.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelukysymykset

Tausta

- Mikä on nimikkeesi ja kuinka pitkään olet työskennellyt tehtävässä? Työnkuva?
- Mikä koulutus sinulla on?

Osallisuus ja osallistava viestintä

- Mitä osallisuus yleisesti sinulle tarkoittaa?
- Mitä työssäsi hyvinvointialueen viestinnässä osallisuus tarkoittaa?
- Entä miten sinä ymmärrät osallistamisen? Mitä kaikkea siihen kuuluu ja miksi sitä tehdään?

Viestinnän strategiat

- Millaisia strategioita ja ohjeistuksia teillä on hyvinvointialueen viestinnälle?
- Millä tavalla osallistaminen ja osallisuus on niissä huomioitu?
- Onko osallisuuden edistämiselle asetettu tavoitteita sinun työssäsi?

Käytäntö

- Miten osallisuuden edistäminen näkyy päivittäisessä työssäsi hyvinvointialueen viestinnässä?
- Miten osallisuuden edistäminen ja osallistaminen toimii työssäsi käytännössä? Vai toimiiko se?
- Mistä terveydenhuollon erityisyys osallisuuden näkökulmasta koostuu?
- Onko hyvinvointialueille siirtyminen aiheuttanut muutoksia osallistamisen käytänteisiin työssäsi?

Näytöt

- Millaista näyttöä tai esimerkkejä teiltä löytyy osallistavasta viestinnästä?

Onnistuneisuus

- Miten kuvailisit hyvin toteutunutta osallistavaa viestintää?

Kehittäminen

- Miten kehittäisit hyvinvointialueen osallistavaa viestintää?