

TAITEIDEN TIEDEKUNTA
LAPIN YLIOPISTO

PALVELUMUOTOILU KEHITTÄMÄSSÄ
KANSALAISSOSALLISTUMISTA

Tapaustutkimus Rovaniemen kaupungin osallistuvan budjetoinnin hankkeesta

Vilma Blomberg

Pro-gradu tutkielma

Palvelumuotoilun monialainen
maisteriohjelma

Syksy 2023

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Taiteiden tiedekunta

Työn nimi: Palvelumuotoilu kehittämässä kansalaisosallistumista: Tapaustutkimus Rovaniemen kaupungin osallistuvan budjetoinnin hankkeesta

Tekijä: Vilma Blomberg

Koulutusohjelma/oppiaine: Palvelumuotoilun monialainen maisteriohjelma

Työn laji: Pro gradu -tutkielma/Maisteritutkielma X Lisensiaatintutkimus__

Sivumäärä, liitteiden lukumäärä: 68 + 2

Vuosi: 2023

Tiivistelmä:

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten palvelumuotoilu soveltuu osallistuvan budjetoinnin tutkimusalueelle ja kansalaisosallistumisen kehittämiseen. Osallistuvaa budjetointia on tutkittu paljon hallinnollisesta näkökulmasta, mutta siinä tapahtuvaa yhteissuunnittelua on tutkittu vähemmän. Tutkimuksen tavoitteena onkin lisätä tietoa siitä, miten palvelumuotoilulla voisi tukea kuntalaisten osallistumismahdollisuuksia julkishallinnossa. Tapaustutkimuksen kohteena on Rovaniemen kaupungin osallistuvan budjetoinnin pilottihanke. Tutkimuksessa tutkitaan, miten prosessiin osallistuneet asukkaat ja kaupungin työntekijät ovat kokeneet prosessin ja kuinka vaikuttavana he sitä pitävät.

Tutkimuksessa vastataan kysymykseen, miten palvelumuotoilu soveltuu osallistuvan budjetoinnin tutkimusalueelle. Toisella tutkimuskysymyksellä selvitetään tarkemmin, miten palvelumuotoilulla kehitetään kansalaisosallistumista osallistuvassa budjetoinnissa. Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään julkisten palveluiden muotoilua, kansalaisosallistumista ja yhteissuunnittelua. Pääteorianaan hyödynnetään Barberan ym. (2016a) luomaa mallia, jossa osallistuvaa budjetointia tarkastellaan yhteissuunnittelun muotona. Tapaustutkimuksen aineisto sisältää osallistuvaa havainnointia kahdesta osallistuvan budjetoinnin työpajasta sekä viisi puolistrukturoitua haastattelua. Aineisto on analysoitu teoriaohjaavasti.

Tulosten mukaan palvelumuotoilua hyödynnettäessä tulee kiinnittää huomiota erityisesti yhteiseen hyvään, inklusiivisuuteen sekä vuorovaikutukseen. Tulosten perusteella voi päätellä, että palvelumuotoilu soveltuu osallistuvan budjetoinnin tutkimusalueelle ja tuo siihen jotain uutta. Palvelumuotoilulla voidaan kehittää kansalaisosallistumista, mutta kehittämiseen liittyy haasteita, jotka tulee ottaa huomioon. Merkittävimpana haasteena pidettiin asukkaiden vähäistä osallistumista, jonka toivotaan kehittyvän pilottihankkeen myötä. Palvelumuotoilussa on syytä kiinnittää huomiota etenkin valtakysymyksiin ja marginalisoitujen ryhmien inklusiivisuuteen. Tämä onnistuu, kun tiedostamme, millaista toimijuutta osallistumisen keinot suosivat. Merkittävänä mahdollisuutena yhteissuunnittelu ja vuorovaikutus osoittautuivat tärkeiksi toimijoiden välistä yhteistyötä ja luovuutta lisääviksi toimintatavoiksi.

Avainsanat: julkisten palveluiden muotoilu, kansalaisosallistuminen, yhteissuunnittelu, osallistuva budjetointi, tapaustutkimus

University of Lapland

Faculty: Faculty on Arts

Title: Service Design Developing Citizen Participation: a Case Study of The City of Rovaniemi's Participatory Budgeting Project

Author: Vilma Blomberg

Degree/program: Multidisciplinary master's program in service design

Type of work: Pro gradu -thesis

Number of pages, number of appendices: 68 + 2

Year: 2023

Summary:

The goal of the research is to find out how service design is suitable for the research of participatory budgeting and the development of citizen participation. Participatory budgeting has been studied a lot from an administrative point of view, but the co-design that takes place in it has been studied less. The goal of the research is therefore to increase information about how service design could support the opportunities for municipal citizens to participate in public administration. The subject of the case study is the participatory budgeting pilot of the city of Rovaniemi. The research examines how the residents and city employees who participated in the process have experienced the process and how effective they consider it to be.

The research answers the question of how service design is suitable for the research area of participatory budgeting. The second question investigates in more detail how service design can develop citizen participation in participatory budgeting. The theoretical framework deals with public service design, citizen participation and co-design. The main theory is the model created by Barbera et al. (2016a), where participatory budgeting is considered as a form of co-design. The research material of the case study includes participant observation from two participatory budgeting workshops and five semi-structured interviews. The research material has been analysed in a theory-guided manner.

According to the results, when using service design, special attention should be paid to the common good, inclusiveness and interaction. Based on the results, it can be concluded that service design is suitable for the research area of participatory budgeting and brings something new to it. Citizen participation can be developed through service design, but development involves challenges that must be considered. The most significant challenge was the residents' low participation, which is hoped to improve with the pilot project. In service design, attention should be paid especially to issues of power and inclusiveness of marginalized groups. This is possible when we know what kind of agency the means of participation prefer. As a significant opportunity, co-design and interaction proved to be important ways of working to increase cooperation and creativity between actors.

Keywords: public service design, citizen participation, co-design, participatory budgeting, case study

Sisälllys

1.	JOHDANTO.....	1
1.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma.....	3
1.2	Tutkimuksen tausta ja rakenne	5
1.3	Tapauksena osallistuva budjetointi	7
2.	TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	11
2.1	Osallistuva budjetointi yhteissuunnittelun muotona	11
2.2	Julkisten palveluiden muotoilu.....	15
2.3	Yhteissuunnittelu.....	20
2.4	Kansalaisosallistuminen	24
3.	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	27
3.1	Tutkimustapana tapaustutkimus	27
3.2	Tutkimusaineisto ja sen kerääminen.....	28
3.3	Osallistuva havainnointi osallistuvan budjetoinnin työpajoista	29
3.4	Työpajojen toteutus	31
3.5	Puolistrukturoitu haastattelu.....	33
3.6	Teoriaohjaava analyysi	36
4.	PALVELUMUOTOILU JA YHTEINEN HYVÄ.....	38
4.1	Prosessin vastaavuus	38
4.2	Prosessin representaatio	42
4.3	Prosessin valtasuhteet.....	44
5.	PALVELUMUOTOILU JA INKLUSIIVISUUS	47
5.1	Työpajojen suunnittelu	47
5.2	Prosessin avoimuus ja konkreettisuus	50
5.3	Osallistumisen tavat ja motivointi.....	52
6.	PALVELUMUOTOILU JA VUOROVAIKUTUS	56
6.1	Yhteissuunnittelu molemminpuolisena oppimisprosessina.....	56
6.2	Ymmärryksen lisääminen ja poikkeihallinnollisuus	58
6.3	Prosessin näkyvyys ja jatkuvuus	60
7.	YHTEENVETO	63
8.	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	65
	LÄHTEET	69
	LIITEET	77

1. JOHDANTO

Nyt on hyvä hetki tutkia palvelumuotoilun soveltumista kansalaisosallistumisen kehittämiseen. Osallistumisesta puhutaan, sitä tutkitaan ja sille luodaan yhä enemmän mahdollisuuksia. Poliittinen osallistuminen muuttaa muotoaan (Kestilä-Kekkonen & Korvela 2017, 5), mikä edellyttää uudenlaisia suoran osallistumisen keinoja ja tapoja luoda vaikuttamisen paikkoja. Hetki tutkimukselle on myös kriittinen. Osallisuuden suosion taustalla on huoli luottamuksen heikentymisestä demokraattisissa valtioissa (mt., 10). Osallisuutta lisäävillä hankkeilla halutaankin vahvistaa yhteyttä kansalaisyhteiskuntaan (mt., 14). Tarve lisätä luottamusta ja osallisuutta edellyttää julkishallinnolta muuntautumiskykyä. Osallistumista lisäämällä olemme lähempänä moniäänisempää ja luottavaisempaa yhteiskuntaa, ja minua kiinnostaa, miten palvelumuotoilu voisi tässä muutoksessa auttaa.

Tällä pro gradu-tutkielmalla haluan selvittää, miten palvelumuotoilu soveltuu osallistuvaan budjetointiin ja kansalaisosallistumisen kehittämiseen. Minua kiinnostaa, miten kansalaisosallistumista voisi edistää kuntien kehittämisessä palvelumuotoilun avulla. Aihepiirini liittyy julkisten palveluiden muotoiluun, osallistuvaan budjetointiin sekä tarkemmin kansalaisosallistumisen ja yhteissuunnittelun ilmiöihin julkishallinnon kontekstissa. Tapaustutkimukseni kohteena on Rovaniemen kaupungin osallistuvan budjetoinnin hanke. Tutkimus on tehty yhteistyössä Rovaniemen kaupungin viestintä-, markkinointi-, ja osallisuuspalveluiden kanssa.

Valitsin aihepiiriksi julkisten palvelujen muotoilun, sillä olen kiinnostunut julkisten palveluiden sekä laajemmin osallistumismahdollisuuksien kehittämisestä yhteiskunnassamme. Sosiologiaa aikaisemmin opiskelleena minua kiehtovat erityisesti palvelumuotoilun ja yhteiskuntatieteiden yhtymäkohdat tutkimuksessa. Erityisesti yhteissuunnittelun tutkiminen ja osallistumisen edistäminen palvelumuotoilun keinoin on mielestäni mielenkiintoista sen kompleksisuuden, merkittävyyden ja haastavuuden vuoksi. Tutkijana minulle on tärkeää ja motivoivaa, että voin tutkimuksella ymmärtää paremmin julkisen sektorin ja palvelumuotoilun yhteyksiä ja saada tätä kautta enemmän tietoa siitä, miten lisätä hyvinvointia yhteiskunnassamme.

Aiheeni on yhteiskunnallisesti merkittävä ja ajankohtainen sen kohdistuessa kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien tutkimiseen. Osallistamishankkeet ovat yleistyneet Suomen kunnissa (Meriluoto & Litmanen 2019, 12). Osallisuuden tavoite on kirjattu myös kuntalain 22 pykälään, jossa painotetaan asukkaiden ja palvelujen käyttäjien oikeuksia osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan sekä valtuuston vastuuta huolehtia monipuolisista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista. Yhtenä keinona esitetään kuntalaisten osallistumista talouden suunnitteluun. (Kuntalaki 8.2.2019/175.) Osallisuutta lisäävänä keinona onkin yleistynyt osallistuva budjetointi, jossa kuntalaiset saavat osallistua päätöksentekoon julkisten varojen käytöstä.

Olen Jaakko Kurrosen (2015, 44) kanssa samaa mieltä siitä, että palvelujen pitäisi taloudellisten mittareiden sijaan ottaa tavoitteeksi parantaa hyvinvointia. Mielestäni tarvitsemme ihmisen näkökulmaa julkisen sektorin palveluihin. Kehittämistä ja suunnittelua pitäisi tehdä yhdessä ja yhteistyössä erilaisten, erilaisista taustoista tulevien ja eri elämäntilanteissa elävien ihmisten kanssa, jotta ne vastaisivat todellisiin tarpeisiin. Osallistuvan budjetoinnin pitäisi tarjota mahdollisuuksia vaikuttaa julkisia varoja koskeviin päätöksiin ja uskon, että ihmislähtöinen näkökulma voi auttaa tässä.

Julkinen sektori on isojen haasteiden keskellä. Kuntalaisten osallistumiselta odotetaan paljon ja sitä pidetään mahdollisena ratkaisuna julkisen sektorin alentuneeseen legitimitettiin ja hupeneviin resursseihin (Steen ym. 2018, johdanto). Ei olekaan ihme, että osallistumisesta on tullut laajasti julkishallinnon ja ylikansallisten organisaatioiden omaksuma käytäntö (Meriluoto & Litmanen 2019, 8). Vastaavasti palvelumuotoilua halutaan hyödyntää osallistumisen kehittämiseen ja se nähdään yhtenä osallisuuden edistämisen keinona erilaisissa julkisen sektorin asiakirjoissa. Palvelumuotoilu mainitaan esimerkiksi Kuntaliiton oppaassa kuntalaisten osallistumisen arviointiin, jonka tarkoituksena on auttaa kuntia määrittämään osallisuuden tasoaan (ks. Piipponen & Kurikka 2020).

Samaan aikaan osallistamisesta puhutaan kuitenkin yllättävän kriittikkömään sävyyn. Meriluoto & Litmanen (2019, 7–8) huomauttavatkin, että osallistumista on alettu pitää niin itsestäänselvytenä, että sen tarkoitusta ja merkitystä pysähdytään harvoin pohtimaan.

Tästä syystä tarvitsemme lisää kansalaisosallistumiseen ja yhteissuunnitteluun liittyvää tutkimusta. Korkeista odotuksista huolimatta osallistamiseen liittyy edelleen paljon haasteita ja problematiikkaa. Tulenkin tarkastelemaan osallistuvaa budjetointia ja palvelumuotoilua myös kriittisestä näkökulmasta. Kun palvelumuotoilun merkittävyys osallistumisen kehittämisessä kasvaa, tarvitsemme lisää tutkimusta ja kriittistäkin näkökulmaa siihen, miten se soveltuu julkisen sektorin kontekstiin.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma

Ongelmanasetteluani ohjaa ihmislähtöinen hermeneuttinen ja konstruktivistinen tiedonintressi. Hermeneuttinen tiedonintressi korostaa ymmärtämistä ja tulkintaa (Anttila 2006, 648). Tutkimukseni tavoitteena on ymmärtää osallistuvan budjetoinnin prosessiin osallistuneiden osallistumisen kokemuksia sekä selvittää, miten palvelumuotoilu soveltuu osallistuvaan budjetointiin. Tiedostan samalla konstruktivistisesta näkökulmasta, että tiedon muodostaminen on sosiaalinen tapahtuma ja osallistun tutkijana aktiivisesti tiedon tuottamiseen (Anttila 2006, 22).

Tavoitteenani on lisätä tutkimuksella tietoa siitä, miten palvelumuotoilulla voisi tukea kuntalaisten osallistumismahdollisuuksia julkishallinnossa. Samalla toivon lisääväni ymmärrystä siitä, miten kuntalaisen äänen voisi saada paremmin kuuluviin kaupungin toiminnan kehittämisessä ja päätöksenteossa. Jos kuntalaisesta on todella tullut kumppani julkisten palveluiden muotoilussa, on mielenkiintoista nähdä, miten hänen äänensä tulee osaksi julkisen sektorin toimintaa.

Näkökulmani lähti muotoutumaan Rovaniemen kaupungilta saadun toimeksiannon jälkeen. Kaupungin näkökulmasta haluttiin lisätä tietoa siitä, kuinka vaikuttavana osallistuvan budjetoinnin prosessia pidetään. Toimeksianto sopii hyvin yhteen myös oman tutkimustehtäväni kanssa, sillä haluan ymmärtää, mitä prosessiin osallistuneet ajattelevat osallistuvan budjetoinnin vaikuttavuudesta ja osallistumisestaan. Tutkimuksellani on näin myös operationaalisen tason hyötyä, sillä tutkimustani voi hyödyntää tulevien osallistuvan budjetoinnin kierrosten järjestämisessä.

Tutkimuksessani minulla on kaksi tutkimuskysymystä:

1. Miten palvelumuotoilu soveltuu osallistuvan budjetoinnin tutkimusalueelle?
2. Miten palvelumuotoilulla kehitetään kansalaisosallistumista osallistuvassa budjetoinnissa?

Ensimmäisellä kysymyksellä selvitän palvelumuotoilun soveltuvuutta osallistuvaan budjetoinnin tutkimusalueelle. Osallistuvasta budjetoinnista ei ole aikaisemmin tehty kattavaa palvelumuotoilun tutkimusta, joten haluan tutkimuksellani selvittää ylipäänsä, miten palvelumuotoilu prosessissa näyttäytyy. Toinen kysymykseni selvittää konkreettisemmin sitä, mitä tapaus kertoo osallistuvan budjetoinnin järjestämisestä palvelumuotoilun avulla ja miten kansalaisosallistumisen kehittämiseen voisi palvelumuotoilulla vastata. Toisella kysymyksellä pääsen tutkimaan tarkemmin sitä, mihin asioihin pitää kiinnittää huomiota, kun palvelumuotoilua hyödynnetään osallistuvassa budjetoinnissa.

Tutkielmani on ennen kaikkea tarkoitettu kehittämään palvelumuotoilun alaa. Osallistun tutkimuksellani keskusteluun palvelumuotoilun hyödyntämisestä osallistuvaan budjetointiin sekä laajemmin kansalaisosallistumisen kehittämiseen julkisella sektorilla. Lisään tietoa osallistuvan budjetoinnin kehittämisestä palvelumuotoilun näkökulmasta. Kun saamme tietoa palvelumuotoilun soveltuvuudesta osallistavien projektien kehittämiseen, pystymme muotoilijoina tarkentamaan ja kommunikoimaan palvelumuotoilun merkitystä julkisella sektorilla sekä järjestämään yhteissuunnittelua paremmin julkishallinnon konteksti ja sen mahdolliset jännitteet huomioiden.

Tutkimukseni tavoitteena ei ole ratkaista koko ongelmaa, vaan haluan pikemminkin ymmärtää, mitä tapaus kertoo tutkimastani ilmiöstä. Selvitän tutkimukseni rajoissa palvelumuotoilun soveltuvuutta osallistuvan budjetoinnin tutkimusalueelle sekä miten se on sovellettavissa osallistumisen kehittämiseen. Toivon, että voin tällä tutkimuksella lisätä osallistuvaan budjetointiin liittyvää palvelumuotoilun kehittämistä, keskustelua ja tutkimusta.

1.2 Tutkimuksen tausta ja rakenne

Julkisten palvelujen muotoilu on suhteellisen uusi ja parhaillaan kasvava tutkimuksen ala. Palvelumuotoilua ja yhteissuunnittelua on kuitenkin alettu hyödyntämään julkisella sektorilla yhä enemmän (Hyysalo & Hyysalo 2018, 42). Muotoilun hyötyjä julkisella sektorilla pitäisi tutkia enemmän kotimaisesti ja kansainvälisesti (Hyysalo 2022, 102). Käyttäjälähtöisen innovoinnin tutkimus on keskittynyt lähinnä yksityiseen sektoriin, jossa tehty tutkimus käsitteineen ei täysin sellaisenaan istu julkisen sektorin diskurssiin (Kuusisto & Kuusisto 2015, 153). Suomessa väitöskirjatason tutkimusta julkisten palveluiden muotoilusta ovat tehneet esimerkiksi Virve Hyysalo (2022) keskustakirjasto Oodin yhteissuunnittelusta sekä Mira Alhonsuo (2021) sosiaali- ja terveystieteiden palvelumuotoilusta.

Osallistumisen suosiosta tutkimuskirjallisuudessa puhutaan ”osallistumisen aikakautena” (Hyysalo & Hyysalo 2018, 42). Muotoilun kirjallisuudessa osallistumisesta eri konteksteissa on puhuttu jo pitkään (Beaulé ym. 2021, 149). Ihmisten osallistumisesta julkisten palveluiden kehittämiseen on tullut myös julkishallinnon tutkimuksen pääaiheita (Brandsen ym. 2018, 3; Trischler ym. 2019, 1595). Näen, että osallistuminen on sekä muotoilun että yhteiskuntatieteiden tutkimusta kiinnostava ilmiö ja aihe, jolla on potentiaalia monitieteiselle lähestymistavalle.

Keskityn tutkimuksessani osallistuvaan budjetointiin. Osallistuvasta budjetoinnista löytyy hyvin yhteiskuntatieteiden tutkimusta, etenkin hallintotieteiden puolelta (ks. esim. Barbera ym. 2016a; 2016b; Lehtonen & Tuurnas 2021, Lehtonen 2022a; 2022b; Kopomaa & Salin 2018; Baiocchi & Ganuza 2014). Palvelumuotoilun näkökulmasta siitä kuitenkin ei ole vielä tehty kattavaa tutkimusta. Osallistumisen, osallistuvan budjetoinnin ja yhteissuunnittelun välisiä yhteyksiä käsittelevää tutkimuskirjallisuutta voisikin täydentää palvelumuotoilun tuoma näkökulma. Tämä on mielestäni tärkeää, sillä silloin saamme monitieteisesti kokonaisvaltaisemman kuvan osallistuvasta budjetoinnista ja sen osallistavista käytänteistä. Samalla avautuu mahdollisuus sen tutkimiseen, miten osallistuvan budjetoinnin vaikuttavuutta voisi lisätä palvelumuotoilun keinoin.

Vaikka osallistuvasta budjetoinnista löytyy tutkimusta julkishallinnon kirjallisuudessa, näkökulma on usein ollut hallinnollinen. Osallistuvaa budjetointia yhteistuotannon muotona sekä kansalaisten näkökulmia yhteissuunnittelijoina on tutkittu vähemmän. (Barbera ym. 2016b, 28, 36–37.) Mielestäni kokonaisvaltaiseen näkökulmaan tarvitaan sekä hallinnon että kansalaisten näkökulmaa. Siksi sisällytänkin tutkimukseeni monitoimijaisen ja ihmislähtöisen näkökulman. Selvitän, miten vaikuttavana niin kuntalaiset kuin kaupungin työntekijät ovat kokeneet Rovaniemen kaupungin osallistuvan budjetoinnin. Aineistona hyödynnän osallistuvaa havainnointia kahdesta suunnittelemastani työpajasta sekä työpajoihin osallistuneiden työntekijöiden ja asukkaiden haastatteluja.

Niin palvelumuotoilun kuin julkishallinnon tutkimuksessa on tunnistettu, että osallistavien projektien käytäntöä pitäisi tutkia enemmän. Trischler ym. (2019, 1596) toteavat, että tutkimuksissa keskitytään usein yhteissuunnittelun lopputuloksiin ja sen hyötyihin sen sijaan, että tutkittaisiin kuinka yhteissuunnittelu tulisi julkisen sektorin kontekstissa käytännössä järjestää. Vastaavasti muotoilun tutkimuksessa on keskitytty osallistavien menetelmien kehittämiseen, mutta yhteissuunnitteluun liittyvät käytännön kysymykset on siinäkin sivuutettu ja nähty pikemminkin häiriötekijöinä (Hyysalo 2022, 4). Tilannekohtaisuuden tunnistaminen ja käytäntö ovat kuitenkin osoittautuneet tärkeiksi yhteissuunnitteluprosessin tehokkuuden ja vaikuttavuuden kannalta (Trischler ym. 2019, 1596; Hyysalo 2022, 5). Mielestäni onkin perusteltua, että en keskity tutkimuksessani menetelmiin, vaan kontekstiin ja siihen, miten osallistuva budjetointi järjestetään.

Tutkielmani rakenne etenee seuraavasti: Johdannossa esittelen tutkielmani aiheen, tutkimuskysymykset, tutkimuksen taustan ja rakenteen. Määrittelen myös, mitä osallistuva budjetointi tarkoittaa ja kerron taustoja Rovaniemen kaupungin osallistuvan budjetoinnin hankkeesta ja saamastani toimeksiannosta. Luvussa kaksi esittelen teoreettisen viitekehylene. Käsittelen osallistuvaa budjetointia yhteissuunnittelun muotona, julkisten palveluiden muotoilua, yhteissuunnittelua ja kansalaisosallistumista. Luvussa kolme kerron tutkimukseni toteutuksesta tapaustutkimuksena, aineistosta ja aineistonkeruumenetelmästäni haastattelusta ja osallistuvasta havainnoinnista. Tämän jälkeen esittelen tutkimukseni tulokset luvuissa 4–6: luvussa neljä vastaavuuden ja representaation näkökulmista, luvussa viisi inklusiivisuuden näkökulmasta ja luvussa kuusi vuorovaikutuksen näkökulmasta.

Lopussa käsittelen tutkimukseni tuloksia ja merkityksiä yhteenvedossa ja johtopäätösluvussa.

1.3 Tapauksena osallistuva budjetointi

Seuraavaksi esittelen tutkimukseni tapauksen ja toimeksiannon. Määrittelen ensin osallistuvan budjetoinnin ja kerron sen jälkeen miten osallistuvaa budjetointia lähdettiin toteuttamaan Rovaniemen kaupungilla. Käsittelen prosessia läpi tutkielman ja tarkastelen sitä syvällisemmin tulosten yhteydessä. Olen ollut samanaikaisesti tutkielmaa tehdessä Rovaniemen kaupungilla työtehtävissä ja koen tärkeäksi tuoda tämän esille tutkimuksessani. Tiedostan, että työn tarjoama tieto on vaikuttanut näkökulmaani ja näkemyksiini. Tutkimukseni olisi ollut varmasti erilainen, jos olisin tarkastellut sitä ulkopuolisena. Toisaalta vahvasti mukana oleminen on tarjonnut minulle paljon tietoa ja ymmärrystä käytännön työstä ja toimintaympäristöstä.

Osallistuva budjetointi on demokraattinen lähivaikuttamisen keino, jossa kuntalaiset pääsevät päättämään siitä, mihin yhteisiä varoja käytetään ja miten kaupunkia tulisi kehittää (Kopomaa & Salin 2018, 25; Barbera ym. 2016b, 27). Osallistuva budjetointi keksittiin 1980-luvun lopulla Porto Alegreissa, Brasiliassa työväenpuolueen poliittisen kampanjan seurauksena. Sen tarkoituksena oli kohdentaa julkisten varojen käyttöä huono-osaisten kansalaisten tilanteen parantamiseksi. (Barbera ym. 2016b, 28.) Muiden maiden konteksteissa osallistuva budjetointi on muuttanut muotoaan erilaisten poliittisten, sosiaalisten ja taloudellisten kontekstien myötä (Barbera ym. 2016b, 28). Osallistuvan budjetoinnin tarkempi sisällöllinen määrittely onkin hankalaa, sillä siihen ei ole olemassa standardia mallia (Sintomer ym. 2008, 166).

Osallistuva budjetointi sisältää kuitenkin tyypillisesti tarpeiden ja prioriteettien määrittelyä, keskustelua, päätöksentekoprosessin ja kaupunkilaisten valitsemien projektien toteuttamisen (Barbera ym. 2016b, 28). Suomessa osallistuva budjetointi on järjestetty tyypillisesti vastaavalla tavalla niin, että kunnassa varataan määräraha asukkaiden päätettäväksi, kuntalaiset ehdottavat ideoita ja valitsevat niistä parhaimmat äänestämällä tai muilla priorisointikeinoilla. Kunta lupaa toteuttaa valitut ideat. (Lehtonen 2022b, 218.)

Osallistuvalla budjetoinnilla on havaittu olevan monia hyötyjä. Se voi lisätä demokratiaa ja osallisuutta. Paikallisella tasolla osallistuvalla budjetoinnilla voi vahvistaa ihmisten yhteyttä

kaupunkiin. Budjetoinnin nähdään lisäävän myös läpinäkyvyyttä, kun se vastuullistaa julkishallintoa resurssien käytöstä. (Barbera ym. 2016b, 28.) Osallistuvasta budjetoinnista on tullut suosittu osallistumisen keino julkishallinnossa (Lehtonen 2022a, 1037). Se edistää julkishallinnolle ja kansalaisille tärkeitä arvoja.

Osallistuva budjetointi on saanut osakseen myös kritiikkiä. Osallistumiskeinon merkitys riippuu päätöksentekoprosessin toteutuksesta ja siitä kuinka paljon valtaa kansalaisille jaetaan (Barbera ym. 2016b, 29). Kestilä-Kekkonen & Korvela (2017) huomauttavat, että vaikka osallistuva budjetointi lisää demokratiaa, sen merkitys on rajoittunut ja se kohdistuu usein vain pienen mittakaavan asioihin. Osallistuva budjetointi on myös aika hallintojohtoista, eli hallinto pystyy vaikuttamaan budjetoinnin merkitykseen, laajuuteen ja kohteeseen. Tässäkään tapauksessa ongelmana ei ole niinkään suoran demokratian tavoiteltavuus vaan toteuttamisen tapa. (mt., 21, 28.) Siksi toteuttamista on mielestäni tärkeää tutkia, jotta voisimme tehdä budjetoinnista vaikuttavampaa.

Tapaustutkimukseni kohteena on Rovaniemen kaupungin osallistuvan budjetoinnin hanke. Osallistuva budjetointi toteutetaan Rovaniemellä ensimmäistä kertaa isommassa mittakaavassa. Kyseessä on kokeilu, jonka tavoitteena on pilotoida prosessia sekä löytää jotain uutta ja omaa sen toteuttamiseen. Tämän toteutuskerran teemoina ovat nuorten mielen hyvinvoinnin edistäminen ja Korkalovaaran asuinalueen kehittäminen. Budjettiin varattiin 60 000 euroa. Alun perin budjetti oli 30 000 euroa, mutta budjetti tuplattiin äänestysvaiheen jälkeen kaupunginhallituksen päätöksellä.

Rovaniemellä osallistuva budjetointi on järjestetty Porto Alegren mallin mukaisesti, jossa budjetoinnin prosessi nivoutuu kaupungin vuosittaiseen talousarvioon (Ahonen & Rask 2019, 6). Prosessi on jaettu neljään vaiheeseen: ideointi, yhteiskehittäminen, äänestys ja toteutus. Prosessin vaiheet ja aikataulu on esitetty kuvassa 1.



Kuva 1. Rovaniemen kaupungin osallistuvan budjetoinnin prosessi ja aikataulu.

Prosessi alkoi vuonna 2022 toukokuussa ideointivaiheella, jonka aikana kuntalaisilta kysyttiin ideoita toteutukseen kyselylomakkeen kautta. Tässä vaiheessa kaupunki innosti erityisesti nuoria ehdottamaan ideoita järjestämällä nuorisohallitukselle työpajan. Ennen yhteiskehittämisvaihetta ideoista rajattiin pois sellaiset, joiden toteuttaminen budjetin rajoissa ei olisi realistista ja samankaltaisia ideoita koottiin yhteen. Vastauksia kertyi 64 kappaletta, joista yhteiskehittämisen työpajoihin päätyi 40 ideaa.

Yhteiskehittämisvaiheessa toteutettiin kaksi työpajaa. Oma roolini osallistuvan budjetoinnin prosessissa keskittyy etenkin tähän vaiheeseen. En ole ollut mukana järjestämässä esimerkiksi ideointivaihetta, vaikka olenkin saanut kuulla prosessin vaiheista ja sain kehitysideat itselleni luettavaksi. Koin rajauksen tarpeelliseksi jo aineiston rajauksen vuoksi, sillä koko prosessin palvelumuotoilu olisi voinut johtaa hyvinkin laajaan aineistoon. Minun on siis tutkimukseni kannalta tarkoituksenmukaisempaa kerätä aineisto rajatummasta kokonaisuudesta, jotta pystyn tutkimaan sitä tarkemmin.

Alun perin osallistuvan budjetoinnin kaksi teemaa, nuorten mielen hyvinvointi ja Korkalovaaran asuinalueen kehittäminen, oli tarkoitus pitää erillään niin, että molemmille teemoille olisi varattu omat työpajat ja budjetti olisi jaettu kahteen eri teemojen välille.

Aluksi aloin suunnittelemaan työpajaa asuinalueen kehittämiseen liittyen. Ideointivaiheessa kuitenkin huomattiin, että teemat sekoittuivat ideoissa toisiinsa. Tähän vaikutti varmaan osittain se, että ideointivaiheen kyselyssä käsiteltiin molempia kokonaisuuksia samassa kyselyssä. Myöhemmin päädyttiinkin siihen, että teemoja käsitellään yhdessä ja sisällytettiin työpajasuunnitelmiin molemmat teemat. Tämä vaikutti siihen, että teemat yhdistyivät myös lopullisissa ideoissa.

Verkkokyselynä toteutettuun äänestykseen päätyi kahdeksan ideaa. Työpajojen jälkeen tiivistin työpajoissa työstetyistä ideoista ehdotuskortit. Äänestykseen laitettavat ideat käytiin vielä läpi toimialojen kesken, jotta niiden toteutettavuus saataisiin varmistettua. Äänestysvaihe oli osallistuvan budjetoinnin tähänastisista vaiheista suosituin ja keräsi 1879 ääntä. Äänestyksen jälkeen analysoin äänestyskyselyn tulokset. Kaikille annettiin mahdollisuus osallistua, mutta äänestystuloksissa painotettiin korkalovaaralaisten ja nuorten antamia ääniä. Ideat siirtyivät tämän jälkeen toteutusvaiheeseen ja niiden on tarkoitus toteutua 2023 syksyn aikana.

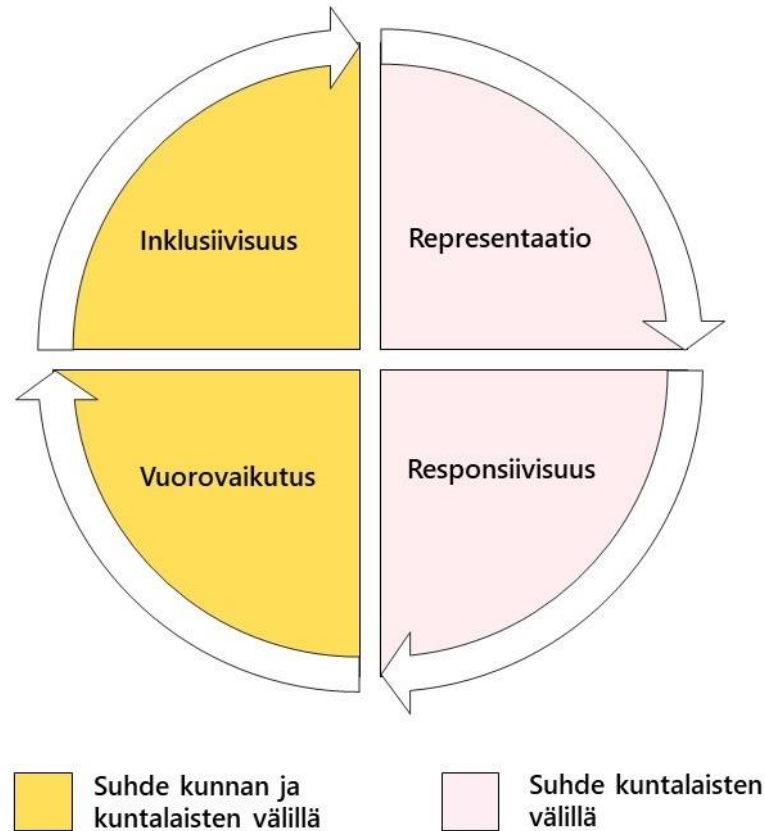
2. TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä luvussa käsittelen teoreettista viitekehystäni, joka rakentuu julkisten palveluiden muotoiluun, yhteissuunnittelun ja kansalaisosallistumisen käsitteiden ympärille. Hyödynnän pääteorianani Barberan, Sicilian ja Steccolinin (2016a) luomaa viitekehystä osallistuvan budjetoinnin tarkasteluun yhteissuunnittelun muotona. Yhdistelen viitekehyksessäni palvelumuotoiluun ja yhteiskuntatieteiden, etenkin julkishallinnon, tutkimuskirjallisuutta. Esittelen ensin pääteoriani ja kerron miten olen hyödyntänyt sitä tutkimuksessani. Sen jälkeen käsittelen julkisten palveluiden muotoilua, yhteissuunnittelua ja kansalaisosallistumista.

2.1 Osallistuva budjetointi yhteissuunnittelun muotona

Teoriana hyödynnän Barbera ym. (2016a, 1088) luomaa viitekehystä, jossa osallistuvaa budjetointia tarkastellaan yhteistuotannon, tarkemmin yhteismuotoiluun (co-design) ja yhdessä suunnittelun (co-planning) muotona. Heidän mukaansa osallistuvan budjetoinnin voi nähdä olevan yhteissuunnittelua, jossa kansalaiset otetaan mukaan julkisten resurssien jakamiseen sekä päätöksentekoon siitä, kuinka prosessissa valitut projektit toteutetaan (Barbera ym. 2016b, 29).

Osallistumisen tapa ja laajuus osallistuvassa budjetoinnissa vaihtelee suuresti. Yhteissuunnittelusta voikin puhua vain silloin kun kuntalaisia ei pelkästään konsultoida vaan heidät otetaan aktiivisesti mukaan päätöksentekoon. (Barbera ym. 2016a, 1089, 1090.) Viitekehyksessä onkin määritelty edellytykset yhteissuunnittelun onnistumiselle (Barbera ym. 2016b, 31). Onnistuakseen yhteistuotannossa, osallistuvan budjetoinnin pitää täyttää neljä ehtoa: vuorovaikutus (interaction), inklusiivisuus (inclusivity), responsiivisuus (responsivity) ja representaatio (representation) (Barbera ym. 2016b, 28, 37). Ehdot muodostavat kokonaisuuden, jota kutsutaan ”osallistuvan budjetoinnin tupla R ja tupla I malliksi” (Barbera ym. 2016b, 28; 2016a, 1095) (Kuva 2).



Kuva 2. Yhteissuunnittelun ulottuvuudet (mukaillen Barbera ym. 2016a, 1095).

Barberan ym. (2016b, 31) mukaan ”viitekehys, joka ottaa samanaikaisesti huomioon niin hallinnon kuin kansalaistenkin näkökulmat osallistuvasta budjetoinnista määrittää ne ehdot, jotka mahdollistavat osallistuvan budjetoinnin implementoinnin yhteistuotannon muotona.” Kuvan 2 mukaisesti malli rakentuu kahdentyypisten suhteiden ympärille: kuntalaisten ja kunnan väliseen sekä kuntalaisten välisiin suhteisiin (Barbera ym. 2016a, 1906; Barbera ym. 2016b, 31). Teoria perustuu ajatukselle siitä, että yhteissuunnittelu edellyttää näiden suhteiden rakentamista, huoltamista ja ylläpitoa (Barbera ym. 2016b, 31). Ehtojen täyttyminen suhteiden näkökulmasta mahdollistaa siis sen, että voimme ylipäänsä puhua yhteissuunnittelusta osallistuvassa budjetoinnissa. Barbera ym. (2016a; 2016b) käyttävät teoriassa termejä ’kansalainen’ ja ’hallinto’. Selkeyden vuoksi käytän itse termejä kuntalainen ja kunta tutkimani tapauksen kontekstissa.

Mallissa responsiivisuus (responsivity) ja representaatio (representation) nähdään välttämättöminä kuntalaisten välisissä suhteissa. Representaatiolla tarkoitetaan sitä, kuinka

monilla eri intresseillä, näkemyksillä ja valta-asemilla on ääntä prosessissa. Riittävä representaatio kuntalaisten kesken tekee prosessista oikeudenmukaisemman ja edistää sitoutumista. (Barbera ym. 2016a, 1095.)

Responsiivisuudella eli vastaavuudella tarkoitetaan osallistuvan budjetoinnin kykyä palvella yhteistä hyvää. Yhteissuunnittelijoina kuntalaiset kertovat omista tarpeistaan ja näkökulmastaan, mutta heiltä edellytetään samanaikaisesti laajempaa ymmärrystä ja tietoisuutta koko yhteisön tarpeista (Barbera ym. 2016b, 36). Osallistuvan budjetoinnin pitäisi siis vastata kuntalaisten yksittäisten tarpeiden lisäksi myös laajempiin kollektiivisiin tarpeisiin (Barbera ym. 2016a, 1095). Olen suomentanut responsiivisuuden vastaavuudeksi, koska se kuvastaa mielestäni hyvin sitä, mitä käsitteellä tarkoitetaan.

Vastaavasti vuorovaikutus (interaction) ja inklusiivisuus (inclusiveness) ovat keskeisiä virkamiesten ja kuntalaisten välisessä suhteessa (Barbera ym. 2016a, 1095). Vuorovaikutus viittaa kaksisuuntaiseen vuorovaikutukseen virkamiesten ja kuntalaisten välillä niin, että kumpikin on sekä tiedon lähettäjä että vastaanottaja (Barbera ym. 2016ab, 33; Nabatchi 2012, 702). Tässä korostuu ajatus siitä, että budjetin pitäisi rakentua vuorovaikutteisella tavalla niin, että kuntalaisten äänet ja tarpeet otetaan oikeasti huomioon (Barbera ym. 2016a, 1096).

Inklusiivisuudella tarkoitetaan poliittisen systeemin avoimuutta ja osallistujien määrää sekä tapaa ja laajuutta, joilla heidät otetaan mukaan (Hong 2015, 572; Barbera ym. 2016a, 1906). Inklusiivisuus on tärkeä edellytys osallistuvan budjetoinnin demokraattisuuden kannalta ja sen varmistamiseen, että resurssit jakautuisivat tasapuolisesti (Barbera ym. 2016a, 1096). Inklusiivisuudella viitataan siis osallistuvassa budjetoinnissa siihen, kuinka kuntalaiset otetaan mukaan prosessiin ja millaisia mahdollisuuksia heille tarjotaan päätöksentekoon. On erityisen tärkeää, että inklusio tarjoaa mahdollisuuksia heikommassa asemassa oleville ryhmille osallistumiseen ja aktiivisuuteen (Fisk ym. 2018, 844). Se on tärkeää etenkin osallistuvan budjetoinnin kaltaisissa osallistavissa hankkeissa, joissa inklusiivisuuden saavuttamisen on todettu olevan haastavaa etenkin marginalisoitujen ryhmien suhteen (Hodson ym. 2023, 2; Hong 2015, 572).

Sovellan mallin jaottelua tarkastellessani palvelumuotoilun soveltuvuutta osallistuvaan budjetoinnin tutkimusalueelle ja kansalaisosallistumisen kehittämiseen. Mallin neljä ulottuvuutta ovat toimineet teoriaohjaavan analyysini pohjalla. Palvelumuotoilua hyödynnettiin prosessissa etenkin tukemaan osallisuutta ja yhteissuunnittelua. Tutkin mallin

avulla sitä, miten palvelumuotoilu soveltuu näiden eri osa-alueiden toteutumiseen ja mitä asioita tulisi ottaa huomioon palvelumuotoilun näkökulmasta.

Teoria tarjoaa minulle viitekehyksen osallistuvan budjetoinnin tutkimiseen yhteissuunnittelun muotona. Näen myös, että tutkielmani näkökulma tarjoaa mahdollisuuden täydentää mallia kahdella eri tavalla. Ensinnäkin näen, että palvelumuotoilun tuoma käsitys yhteissuunnittelusta lisää ymmärrystä osallistuvassa budjetoinnissa tapahtuvasta vuorovaikutuksesta sekä menetelmistä syvällisemmällä tasolla, mikä on jäänyt teorian tarkastelussa pienemmälle huomiolle. Vaikka en tutki menetelmiä, työpajojen suunnittelu ja järjestäminen ovat kuitenkin tarjonneet tärkeää tietoa yhteissuunnittelun inklusiivisuudesta ja vuorovaikutuksesta. Toiseksi oma näkökulmani tuo malliin lisää ymmärrystä työntekijöiden välisistä suhteista. Barbera ym. (2016a) keskittyivät tutkimuksessaan asukkaiden näkökulmaan. He ovatkin maininneet, että tutkimusta tulisi jatkaa tarkastelemalla useiden muiden sidosryhmien kokemuksia (mt., 1096). Olen haastatellut tutkimuksessani asukkaiden lisäksi myös prosessiin osallistuneita kaupungin työntekijöitä. Osallistuvan budjetoinnin toteutumisen kannalta nostankin kuntalaisten ja kunnan sekä kuntalaisten välisten suhteiden lisäksi tärkeäksi myös työntekijöiden väliset suhteet.

Viitekehykseni sopii tarkasteluuni myös siksi, että sen yhtenä tarkoituksena on auttaa osallistuvan budjetoinnin implementoinnissa (Barbera ym. 2016a, 1096). Tämä tukee tutkimustehtävääni, sillä haluan selvittää, mitä asioita pitää ottaa huomioon prosessin kehittämiseksi. Barberan ym. (2016a) tutkimus toteutettiin Italiassa. Onkin mielenkiintoista viedä tutkimusta Suomen kontekstiin.

2.2 Julkisten palveluiden muotoilu

Palvelumuotoilu on ihmiskeskeinen lähestymistapa palveluiden innovointiin ja kehittämiseen (Mattelmäki 2015, 27; Moritz 2005, 8), jossa pyritään muotoilun työtapojen avulla ymmärtämään palveluiden kaikkia osapuolia ja luomaan heille arvoa (Tuulaniemi 2011, 24; Kimbell 2011, 41, 48). Palvelumuotoilun tavoitteena on tehdä palveluista hyödyllisempiä, käytettävämpiä ja houkuttelevampia käyttäjille ja tätä kautta tehokkaita ja vaikuttavia organisaatiolle (Moritz 2005, 8; Mager & Sung 2011, 1). Näen palvelumuotoilun Tuulaniemen (2011, 58) mukaisesti ajattelu- ja toimintatapana. Se sisältää niin tavan ymmärtää palveluita ja siinä tapahtuvaa vuorovaikutusta kuin työkaluja niiden järjestämiseen ja muotoiluun.

Muotoilu on kontekstisidonnaista ja se muovautuu uudelleen sillä alueella, jossa sitä hyödynnetään (Tuulaniemi 2011, 64). Tämä soveltuvuuskävykyys hämärtää palvelumuotoilun määritelmää, mutta mahdollistaa sen hyödyntämisen useissa eri yhteyksissä. Valitsin julkisten palveluiden muotoilun tutkielmani pääkäsitteistöni juuri siksi, että sillä tarkoitetaan nimenomaan julkisella sektorilla toteutettavaa palvelumuotoilua. Pystyn käsitteen avulla rajaamaan tarkastelemaani palvelumuotoilun aluetta.

Palvelumuotoilu on suhteellisen uusi ala ja lähtenyt kehittymään omakseen 1990-luvun alkupuolella (Tuulaniemi 2011, 61; Stickdorn ym. 2018, 22). Tieteenalana palvelumuotoilu on alkanut saamaan huomiota 2000-luvun puolivälissä (Sanders & Stappers 2008, 10), josta se on sittemmin vakiintunut uskottavaksi muotoilun tieteenalaksi akateemisen tutkimuksen, koulutuksen ja muotoilutoimistojen myötä (Penin 2018, 146). Uutuudestaan huolimatta palvelumuotoilu ei ole uusi keksintö, vaan monitieteisyytensä vuoksi sitä voisi luonnehtia asiantuntijuuden kentäksi, jossa yhdistetään eri tieteenalojen menetelmiä ja tietoa uusin tavoin (Moritz 2005, 47; Tuulaniemi 2011, 24). Palvelumuotoilussa hyödynnetään luovien muotoilun menetelmien lisäksi paljon esimerkiksi etnografisia metodeja (Penin 2018, 150).

Korostan omassa ymmärrystavassani palvelumuotoilun monitieteistä luonnetta. Palvelumuotoilusta ei ole yhtä yhteistä määritelmää (Mattelmäki 2015, 27). Tämä johtuu mielestäni juuri palvelumuotoilun monitieteisyydestä (Moritz 2005, 19), jonka kiteyttäminen yhteen määritelmään rajoittaisi sitä liikaa. Muiden alojen asiantuntijuuden hyödyntäminen kuuluukin olennaiseksi osaksi palvelumuotoilua (mt., 45). Yhdistelen itsekin palvelumuotoilun lisäksi muiden tieteenalojen tietoa tutkimusta tehdessäni.

Palvelumuotoilua on tutkittu ja kehitetty paljon yksityisellä sektorilla, mutta julkisella sektorilla se on suhteellisen uusia asia niin kehittämistyössä kuin tutkimuksessakin (Kuusisto & Kuusisto 2015, 153; Penin 2018, 99). Julkisten palveluiden hyödyntäminen on kuitenkin koko ajan yleistymässä (Hyysalo & Hyysalo 2018, 42), jonka myötä myös sitä koskevaa kirjallisuutta löytyy enemmän. Tutkimusta löytyy etenkin sosiaali- ja terveyspalveluiden muotoilusta (ks. esim. Alhonsuo 2021, Keinonen ym. 2013). Itseäni kiinnostaa erityisesti julkishallinnon konteksti, josta tutkimusta on tehty palvelumuotoilun näkökulmasta toistaiseksi vähän.

Yhden sopivan määritelmän löytämisen sijaan on mielenkiintoisempaa puhua palvelumuotoilun tavoitteista ja sen tuomasta näkökulmasta palveluiden kehittämiseen. Stickdorn ym. (2018, 27) ovat määrittäneet viisi muotoilun periaatetta: ihmiskeskeisyys, kollaboratiivisuus, iteratiivisuus, visuaalisuus, todellisuus ja holistisuus. Ihmiskeskeisyydellä tarkoitetaan sitä, että prosessissa otetaan huomioon kaikkien osallistuvien ihmisten kokemukset. Tämä puolestaan edellyttää, että sidosryhmät otetaan kollaboratiivisesti mukaan kehittämiseen. Iteratiivisuus kertoo siitä, kuinka muotoiluprosessi on harvoin lineaarinen ja edellyttää kokeilevaa lähestymistapaa. (mt., 27.) Visuaalisuus auttaa puolestaan kuvaamaan palveluita ja ihmisen elämän kompleksisuutta ymmärrettävään muotoon (Penin 2018, 151). Palvelumuotoilulla on myös aina konkreettinen, todellinen konteksti. Palvelutarpeita pitää siis tutkia ja todentaa eli prototypoida fyysisesti (Stickdorn ym. 2018, 27). Holistisuus viittaa puolestaan siihen, että palveluita katsotaan kokonaisuutena, jolla halutaan vastata kaikkien sidosryhmien tarpeisiin (mt., 27).

Nämä periaatteet pitävät sisällään tietynlaisen käsityksen palveluista ja niiden kehittämisestä. Palvelumuotoilussa palvelut nähdään laajemmin verrattuna perinteiseen käsitykseen palveluista. Ne eivät ole staattisia, vaan ne nähdään dynaamisina dialogeja, järjestelmiä, käytäntöjä ja resursseja sisältävinä sosio-materiaalisina kokonaisuuksina (Parker & Heapy 2006, 104–105; Kimbell 2011 42). Näin ymmärrettynä avautuu myös näkemyksemme siitä, kuinka olennaisesti palvelut kuuluvat osaksi elämäämme (Penin 2018, 21).

Vaajakallion ja Mattelmäen (2011, 26) mukaan olemme siirtyneet muodon ja materiaalien suunnittelusta ihmisten, tuotteiden ja teknologian välisen vuorovaikutuksen suunnitteluun. Näin ollen se mitä muotoillaan, on sosiaalista (Penin 2018, 149). Tämän myötä

palvelumuotoilussa on siirrytty yhteissuunnitteluun, joka on Sandersin & Stappersin (2008, 15) mukaan muuttanut sitä ”kuinka muotoilemme, mitä muotoilemme ja kuka muotoilee.” Tämän myötä myös palvelumuotoilijan rooli on muuttunut yhteissuunnittelua järjestäväksi fasilitaattoriksi (mt., 13–14).

Muutos on tehnyt tietä julkisten palveluiden muotoilulle. Palvelumuotoilulla on syvällisempää yhteiskunnallista merkitystä, kun muutos on mahdollistanut strategisemman kehittämisen (Penin 2018, 25). Sen myötä huomio kiinnitetään ihmisten ja ennakoimattoman käyttäytymisen lisäksi myös monimutkaisiin valtakysymyksiin ja kansalaisten representaatioon (mt., 149). Julkisella sektorilla palvelumuotoilu saa yhteiskunnallisemman merkityksen ja vastuun.

Palvelumuotoilun keinovalikoimaa ja lähestymistapaa voi hyödyntää monenlaisten prosessien kehittämiseen. Osallistuva budjetointi on nähtävissä palvelumuotoilun näkökulmasta mielenkiintoisena kokonaisuutena, joka pitää sisällään suhteita, käytäntöjä ja vuorovaikutusta. Siinä tapahtuu yhteissuunnittelua, jossa kuntalaiset ja kaupunkilaiset kehittävät yhdessä ratkaisuja havaittuihin haasteisiin. Osallistuva budjetointi on myös nähtävissä prosessina, joka muistuttaa vaiheiltaan etäisesti muotoiluprosessia, jossa lähdetään aluksi keräämään ymmärrystä, ideoimaan, kehittämään yhdessä ja toteuttamaan valittuja ideoita.

Tutkimuskirjallisuudessa on tunnistettu paljon hyötyjä julkisten palveluiden muotoilulle. Parkerin ja Heapyn (2006, 80) mukaan palvelumuotoilu ”voi tarjota julkishallinnolle vision julkisten palveluiden muutokseen kuten myös keinot päästä sinne”. Mielestäni he kiteyttävät palvelumuotoilun hyödyt hyvin, sillä ne liittyvät niin palvelumuotoilun tuomaan laajempaan, holistiseen näkökulmaan kuin niihin käytännön menetelmiin ja työkaluihin, joilla voi kerätä ymmärrystä ja luoda uusia ratkaisuja.

Palvelumuotoilun ihmiskeskeisyys tuo tärkeän moraalisen ja poliittisenkin näkökulman palveluiden kehittämiseen. Enää ei suunnitella vain asiakkaille (Sanders & Stappers 2008, 10) vaan hyvää palvelukokemusta halutaan luoda kaikille palveluprosessiin osallistuville osapuolille. Penin (2018, 108) puhuu julkisten palveluiden muotoilussa kansalaiskeskeisyydestä. Palvelumuotoilun yksikkö on ihminen (Parker & Heapy 2006, 92–93) ja muotoilu lähtee aina liikkeelle ihmisistä organisaation normien tai mittareiden sijaan (Parker & Heapy 2006, 86–86; Penin 2018, 100). Näin palvelutkin nähdään ensisijaisesti kokemuksina, ei niinkään taloudellisina toimintoina (Penin 2018, 24).

Palvelumuotoilun suosio julkisella sektorilla liittyykin etenkin sen kykyyn ottaa sidosryhmiä mukaan muotoiluprosessiin (Miettinen & Valtonen 2012, 7). Kansalaisten ja muiden sidosryhmien osallistuminen muotoiluprosessiin vapauttaa kaikkien luovuuden ja auttaa varmistamaan sen, että ratkaisut ovat käytettäviä, hyödyllisiä ja houkuttelevia (Penin 2018, 108; Kurronen 2015, 39). Tämä vähentää päällekkäistä työtä ja säästää resursseja (Penin 2018, 108).

Ihmiskeskeisyys ja sidosryhmien osallisuus kulkevat palvelumuotoilussa käsi kädessä. Palvelumuotoilu yhdistää ihmisiä. Sitä voi kuvailla merkittäväksi linkiksi toimijoiden välillä (Miettinen 2011, 22). Palvelumuotoilun on todettu toimivan ikään kuin yhteisenä ”sanakirjana” ja ”yhteisenä kielenä” eri toimijoiden välillä palveluiden kehittämisessä (Kurronen 2015, 39; Tuulaniemi 2011, 58). Palvelumuotoilulla voi siis lisätä niin osallistujien kuin organisaationkin ymmärrystä toisistaan ja kehitettävästä asiasta.

Parhaimmillaan palvelumuotoilulla voidaan vastata julkisen sektorin tarpeeseen lisätä osallisuutta. Muotoilu voi auttaa julkisia organisaatioita kohdentamaan osallistumista ja toteuttamaan sitä eri osapuolia palvelevalla tavalla (Hyysalo 2022, 168). Palvelumuotoilun menetelmät voivat valtauttaa käyttäjiä ja antaa heille mahdollisuuden vaikuttaa suunniteltuun lopputulokseen. Yhteissuunnittelun menetelmillä voidaankin mahdollistaa inklusio, luovuus ja sitoutuminen. (Miettinen & Valtonen 2012, 7.)

Palvelumuotoilun soveltaminen julkisella sektorilla ei ole kuitenkaan helppoa. On tärkeää tiedostaa muotoilun haasteita etenkin, kun muotoilun kirjallisuudella on taipumusta suhtautua muotoilun yhteiskunnalliseen vaikutukseen turhan positiivisesti (Sangiorgi 2011, 37). Julkinen sektori hyödyntää palvelumuotoilua yhä enemmän monimutkaisten haasteiden ratkaisemiseen, mikä korostaa tarvettamme ymmärtää valtaa ja sen vaikutuksia muotoilutyössä (Goodwill 2021, 46). Palvelumuotoilu on sidoksissa niihin valtarakenteisiin, joita sillä yritetään muuttaa. Irrallisissa pistemäisissä projekteissa muotoilulla voidaan tulla vain uusintaneeksi organisaatiokulttuuria sen muuttamisen sijaan (Kurronen 2015, 42). Valtasuhteiden muuttaminen yhteissuunnittelussa onkin usein jäänyt vain ideaaliksi, joka ei näy vielä julkisten palveluiden muotoilun käytännöissä (Goodwill ym. 2021, 45 viitaten Donetto ym. 2015, 241). Samoin kirjallisuudessa tunnistetaan, kuinka palvelumuotoilu voi osallistua edistämään kasvuun, kontrolliin ja kilpailuun pohjautuvia neoliberalistisia ideoita (Akama 2021, 107). Julkisen sektorin kontekstissa muotoilulla on siis yhteiskunnallinen ja poliittinen ulottuvuus, joka tulee tiedostaa.

Haasteena on myös monimutkainen toimintaympäristö. Julkisen sektorin laaja ja monimutkainen palvelutarjonta, lakisääteisyys ja siiloutunut organisaatorakenne voivat hidastaa kehittämistä ja yhteistyötä. Se voi myös hankaloittaa holistisen lähestymistavan omaksumista. Julkisten palveluiden kehittämistä haastaa myös heikentynyt luottamus hallintoa kohtaan. (Penin 2018, 100.) Käsiteltävät ongelmat ovat lisäksi ”viheliäisiä”, eli niillä ei ole suoraa tai selkeää ratkaisua (Goodwill ym. 2021, 45).

Haasteista huolimatta julkisten palveluiden muotoilun tutkimuskirjallisuudessa on osoitettu jo tähänkin mennessä, että palveluiden ihmislähtöiselle kehittämiselle on tarvetta. Näen, että palvelumuotoilun soveltuvuutta osallisuuden ja kansalaisosallistumisen kehittämisessä on mielenkiintoista tutkia, sillä osallisuuden teemat liittyvät niin tiiviisti palvelumuotoilun ajatteluun ja kehittämiseen.

Palvelumuotoilun tutkimuksessa on tunnistettu tarve inklusiivisuuden kehittämiselle ja tutkimiselle (Fisk ym. 2018, 841), osittain vastauksena valtarakenteiden purkamiseen. Fisk ym. (2018, 836) korostavat inklusion merkitystä palvelusysteemien ymmärtämisessä sekä sen roolia suhteiden ja vuorovaikutuksen kehittämisessä. Inklusio mahdollistaa sen, että heikommassa asemassa olevat voivat kokea olevansa aktiivisia osapuolia palveluiden arvonluonnissa (mt., 844). Dekolonisoivilla ja inklusiivisilla menetelmillä näitä rakenteita voidaan purkaa, analysoida ja kyseenalaistaa (Soto Hormabazál ym. 2021, 127). Siinä etenkin kriittisellä reflektiolla on tärkeä rooli (mt., 128).

Haasteet korostavat myös sitä, että palvelumuotoilu ei tule ratkaisemaan julkisen sektorin ongelmia yksin. Monitieteisyyttä ja -alaisuutta tarvitaan, mikä onkin palvelumuotoilulle luonteva toimintaympäristö. Hyödynnänkin julkisten palveluiden muotoilun kirjallisuuden lisäksi kansalaisosallistumiseen ja yhteissuunnitteluun liittyvää käsitteistöä ja kirjallisuutta yhteiskuntatieteellisestä näkökulmasta. Julkisten palveluiden muotoilun näkökulmalla kytken tutkielmani osaksi palvelumuotoilun tutkimusta, jota olen hyödyntänyt niin tutkimusta toteuttaessani kuin sitä analysoidessani. Otan tarkastelussani huomioon julkisten palveluiden muotoilun hyödyt ja haasteet julkisella sektorilla. Pääsen käsitteen kautta pohtimaan myös julkisten palveluiden tuomaa yhteiskunnallista merkitystä ja vastuuta, jonka tämä tuo mukanaan.

2.3 Yhteissuunnittelu

Palvelumuotoilussa olen kiinnostunut etenkin yhteissuunnittelusta. Kuten aikaisemmin kerroin, se on läheisesti yhteydessä palvelumuotoilun tutkimukseen ja muotoilutyöhön. Yhteissuunnittelu on lähestymistapa, jossa käyttäjiä ja sidosryhmiä otetaan mukaan muotoiluprosessiin (Mattelmäki & Sleeswijk Visser 2011, 6). Se perustuu niin prosessiltaan kuin käytännön tekemiseltään ajatukselle yhteistyöstä (mt., 6, 11.) Laajemmalla tasolla Sanders & Stappers (2008, 6) viittaavat käsitteellä kollektiiviseen luovuuteen muotoiluprosessissa. Yhteissuunnittelu on tämän kollektiivisen luovuuden järjestämistä (Steen 2015, 393).

Käytännön tasolla yhteissuunnittelu sisältää työkaluja ja prosessin monialaiseen suunnitteluun, sidosryhmien mukaan ottamiseen ja palveluideointiin (Mattelmäki & Sleeswijk Visser 2011, 6; Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 79). Luovien menetelmien tavoitteena on inspiroida, tuottaa yhdessä tietoa ja ratkaisuja, määrittää haasteita ja ilmaista kokemuksia (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 77; Mattelmäki & Sleeswijk Visser 2011, 2). Tiivistäen voisi sanoa, että yhteissuunnittelu on yhteistyöhön perustuvaa kollektiivista luovuutta, jossa kokemuksia ja tietoa jakamalla halutaan lisätä ymmärrystä, tunnistaa haasteita ja löytää uusia ratkaisuja.

On hyvä myös määrittää, mitä yhteissuunnittelu ei ole. Vaajakallion & Mattelmäen (2011, 81) mukaan yhteissuunnittelu käsitetään usein kapeasti. Se on muutakin kuin tilaisuus palautteenantoon, kommentointiin ja ideointiin (mt., 81). Yhteissuunnittelu ei ole myöskään vain menetelmien toteuttamista ja fasilitoinnin taitoa (Hyysalo 2022, 5). Hyysalo korostaa yhteissuunnittelun tilannesidonnaisuutta ja sen vaikutusta yhteissuunnittelun järjestämiseen (mt., 5). Yhteissuunnittelu ei ole myöskään näennäistä kuulemistä, vaan osallistujien pitää päästä aidosti mukaan kehittämistyöhön. Yhteissuunnittelussa työpajat ovat monisyinen ja monikanavainen tapa jakaa tietoa, oppia ja muotoilla (Kuure 2018, 122).

Co-alkuisia käsitteitä on paljon, joista tunnetuimpia ovat yhteissuunnittelu (co-design) ja yhteiskehittäminen (co-creation). Teemaan liittyvää tutkimusta löytyy laajasti muotoilun ja markkinoinnin (Mattelmäki & Sleeswijk Visser 2011, 1) kuin myös julkishallinnon (Trishler ym. 2019, 1595) puolelta. Yhteissuunnittelu on laaja käsite (Sanders & Stappers 2008, 6), josta puhuttaessa on syytä käsitellä siihen läheisesti liittyvien termien välisiä eroja. Yhteissuunnittelun ja yhteiskehittämisen erottelu on haastavaa ja niitä käytetään usein

toistensa synonyymeinä. Termien suomennokset hämmentävät myös lisää. Joissain instansseissa co-design on suomennettu niin yhteissuunnitteluna kuin yhteiskehittämisenäkin. Käsitteellinen epäselvyys kasvaa, kun siirrytään tieteenalojen välisiin käsitteellisiin eroihin. Yhteiskuntatieteellisessä kirjallisuudessa puhutaan yhteistuotannosta (co-production). Monitieteisenä tutkimuskohteena kollaboratiivinen kehittäminen saakin lukuisia erilaisia määritelmiä ja käyttökohteita.

Mattelmäki ja Sleeswijk Visser (2011) ovat määritelleet yhteiskehittämisen ja yhteissuunnittelun välisiä eroja. Yhteiskehittäminen on heidän mukaansa ajattelutapa ja yhteissuunnittelua laajempi kokonaisuus. Se on metodin sijaan laajempi ajattelutapa ja kokoelma työkaluja. (mt., 2011, 6.) Yhteissuunnittelulla puolestaan tarkoitetaan muotoiluprosessissa tapahtuvaa kollektiivista luovuutta, joka sisältyy yhteiskehittämiseen (Sanders & Stappers 2008, 6). Yhteistuottamisen käsitteellä viitataan palvelun tuotantoprosessiin, jossa kansalaiset ja palveluntarjoajat nähdään molemmat aktiivisina palveluiden tuotannossa (Torfing ym. 2019, 802; Tuurnas & Haveri 2017, 58). Se ei kuitenkaan pidä sisällään suunnittelua ja yhteiskehittämistä, vaan viittaa tavanomaiseen palvelutapahtumaan ja siinä tapahtuvaan yhteistuotantoon (Torfing ym. 2019, 802).

Tiedostan yhteissuunnittelun käsitteen monitieteisyyden sekä eri co-alkuisten käsitteiden limittyneisyyden käsitteitä käyttäessäni. Hyödynnän käsitteenä yhteissuunnittelua, koska se kytkeytyy vahvasti palvelumuotoiluun ja muotoilun tutkimukseen. Käytän käsitettä myös selkeyden vuoksi, sillä pääteoriani hyödyntää erityisesti co-design-termiä. Koska yhteissuunnittelun ja yhteiskehittämisen väliset erot ovat epäselvät, puhun tarpeen vaatiessa myös yhteiskehittämisestä, jos viitataan enemmän siihen. Esimerkiksi osallistuvan budjetoinnin prosessissa suunnittelutilaisuuksista puhutaan yhteiskehittämisenä, mutta tarkemmassa tarkastelussa puhun yhteissuunnittelusta.

Palvelumuotoilun ja muotoilun tutkimuksessa käsitteillä voi olla erilaisia merkityksiä kuin muiden alojen kirjallisuudessa, jossa yhteissuunnittelua tarkastellaan julkisten palveluiden kehittämisessä. Co-etuliitteen mukaisesti niillä kaikilla kuitenkin viitataan yhdessä tekemiseen. Tämä ajatus yhteistyöstä on asia, joka näitä kaikkia käsitteitä yhdistää.

Kuten palvelumuotoilua, myös yhteissuunnittelua on kehitetty alun perin yksityisellä sektorilla, jossa haluttiin selvittää kuinka asiakkaat voisivat osallistua ostamansa palvelun luomiseen (Torfing ym. 2019, 801). Osallisuutta on käsitelty muotoilun tutkimuksessa jo

pitkään käyttäjäkeskeisessä muotoilussa, osallistavassa muotoilussa ja nyt yhteissuunnittelussa ja ihmiskeskeisessä muotoilussa (Harder ym. 2013, 41).

Muotoilun tutkimuskirjallisuudessa yhteissuunnittelu on lähtöisin osallistavasta suunnittelusta (participatory design). Osallistava suunta muotoiluun on lähtenyt liikkeelle 1970-luvulla pohjoismaista. (Sanders & Stappers 2008, 7.) Taustalla vaikutti poliittiset ja yhteisölliset syyt valtauttaa ihmisiä ja ottaa heidät mukaan muotoiluprosessiin (Steen 2015, 392). Yhteissuunnittelusta on tullut uusi termi osallistavan muotoilun rinnalle (Sanders & Stappers 2008, 7; Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 80). Se pohjautuu samaan ajatteluun ja toimintatapoihin, mutta korostaa osallistavaa muotoilua enemmän monialaista näkökulmaa (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 80) eikä sillä ole samanlaista poliittista taustaa (Mattelmäki & Sleewijk Visser 2011, 2).

Yhteissuunnitteluun on sisäänrakennettuna emansipatorista ajattelua. Osallistavien projektien maailmannäkemyks korostaa sitä, että ihmiset ovat aktiivisia osallistujia ympärillä olevan maailman muotoilussa (Robertson & Wagner 2012, 65). Yhteissuunnittelu voi myös haastaa vallalla olevia valtarakenteita vaatimalla, että kontrollia luovutetaan ja annetaan potentiaalisille loppukäyttäjille (Sanders & Stappers 2008, 9).

Yhteissuunnittelu ja yhteiskehittäminen tuovat myös mukanaan haasteita, jotka on syytä ottaa huomioon erityisesti julkisten palveluiden muotoilussa. Steen ym. (2018) puhuvat yhteiskehittämisen lisäksi yhteistuhuomisesta. Käsitteellä viitataan siihen, että yhteistuotannolla on mahdollisuus tuhota arvoa yhtä paljon kuin luoda sitä (Osborne ym. 2018, 24; Steen ym. 2018, 289.) Yhteistuhuomisen käsite on mielenkiintoinen, sillä se osoittaa myös yhteissuunnitteluun liittyvän epävarmuuden.

Yhteissuunnittelu ja yhteiskehittäminen kansalaisosallistumisen muotoina eivät olekaan demokratian ja vallan näkökulmasta yksiselitteisiä. Vastuunjako ja valvonta voi hämärtyä, kun rajat yhteiskunnan eri sektoreiden välillä hämärtyvät (Steen ym. 2018, 285). Julkishallinnon muuttuessa yhä enemmän mahdollistajaksi ja koordinoijaksi, osallistumisella voidaan pahimmassa tapauksessa siirtää vastuuta ja vastuunkantoa kansalaisille samalla kun julkiset resurssit vähentyvät (Steen ym. 2018, 285; Eriksson 2010, 84). Erikssonin (2010) mukaan huolena on myös politiikan henkilökohtaistuminen. Yhteisen edun tavoittelun sijaan osallistumisella voidaan tavoitella omaa etua ja ratkaista omia yksilöllisiä tapauksia (mt., 90). Tämä herättää huolta etenkin tilanteessa, jossa uusien osallistumisen tapojen on huomattu suosivan hyvässä asemassa olevien ihmisten

osallistumista (Kestilä-Kekkonen & Korvela 2017, 17). Demokratian kannalta onkin tärkeä kiinnittää huomiota demokratian edustavuuteen, osallistuvaan demokratiaan ja asiantuntijuuteen (Steen ym. 2018, 286).

Tiedostan yhteissuunnittelun haasteet ja sen mahdollisuudet niin luoda kuin tuhota arvoa osallistuvaa budjetointia tarkastellessani. Näen yhteiskehittämiselle esitetyn kritiikin haasteina, joita on tärkeä tiedostaa osallistamisprojekteja suunnitellessa ja toteutettaessa. Steenin ym. (2018, 284) mukaan myös tämä nurja puoli on tärkeä tiedostaa osana tutkimusta. He kuitenkin myös huomauttavat, että voimme olla liiankin kriittisiä arvioidessamme yhteiskehittämistä ja sen demokraattisia vaikutuksia. Etenkin kun näitä odotuksia vertaa palveluihin, joita ei tuoteta yhteissuunnittelulla. (mt., 286.) Yhteissuunnittelun hyödyntäminen ei siis ole ongelmatonta, mutta niin ei ole palveluiden tuottaminen ilman yhteissuunnitteluakaan.

2.4 Kansalaisosallistuminen

Kuten todettu kansalaisosallistumisesta on tullut suosittua julkishallinnossa (Meriluoto & Litmanen 2019, 8). Tämän myötä ihmisten mukaan ottamisesta palveluiden suunnitteluun ja tuotantoon on tullut myös julkishallinnon ja julkisjohtamisen tutkimuksen pääaiheita (Brandsen ym. 2018, 3). Näkemys julkisen sektorin roolista niin päätöksentekoon kuin palveluiden tarjontaan on muuttunut vuorovaikutteisemmaksi, eikä sitä nähdä enää vain ylhäältä alaspäin lähtevänä prosessina (Bovaird 2007, 846). Tämän uudenlaisen näkökulman voi nähdä tukevan myös palvelumuotoilun käsitystä palveluiden tuotannosta ja suunnittelusta. Nyt onkin hyvä mahdollisuus tarkastella kansalaisosallistumista palvelumuotoilun avulla.

Huoli demokratiasta on kasvanut. Kestilä-Kekkonen & Korvela (2017) muistuttavat, että vaikka puhe demokratian kriisistä on osittain oikeutettua, todellisuudessa taustalla on kyse myös siitä, että poliittinen osallistuminen muuttaa muotoaan. Julkisjohtamisen muuttuessa verkostomaiseksi, perinteisten osallistumisen tapojen rinnalle onkin noussut uusia suoria osallistumisen muotoja, jotka eivät ole nähtävissä osallistumista mittaavissa indikaattoreissa. (mt., 5, 9.)

Liitän kansalaisosallistumisen käsitteellä tutkimukseni osaksi julkishallinnon kontekstia. Kansalaisosallistuminen on läheisesti yhteydessä osallisuuden ja osallistamisen käsitteisiin. Päädyin valitsemaan tutkimukseeni kansalaisosallistumisen käsitteen, sillä osallisuuden käsite on itsessään hyvin laaja ja moniselitteinen. Osallisuus tarkoittaa kokemusta kuulua osaksi ympäröivää yhteiskuntaa ja yhteisöä siinä missä osallistuminen on keino vahvistaa osallisuutta (Tuurnas & Haveri 2017, 58). Osallistumisen käsite viittaa siis osallisuutta vahvistavaan toimintaan, joka minua tutkimuskohteessani kiinnostaa. Sen avulla pääsen tutkimaan paremmin käytäntöä ja pystyn rajaamaan teoreettista viitekehystäni.

Kansalaisosallistumisen käsitteellä voidaan viitata niin edustuksellisen demokratian mukaisiin perinteisiin osallistumisen tapoihin kuin kaupungin kehittämiseen liittyvään suoraan demokratiaan (Lehtonen 2013, 10), millaista esimerkiksi osallistuva budjetointi on. Osallistumisella voidaan tarkoittaa niin kansalaisten omatoimisesti käynnistyvää kuin julkishallinnon aloittamaa toimintaa (mt., 11). Osallistaminen on Lehtosen (2013, 12) mukaan puolestaan jonkin tahon toimintaa, jossa kansalaisia kutsutaan osallistumaan kehittämiseen. Ylhäältä alaspäin suuntautuvana toimintana osallistaminen saa

problemaattisen sävyn (Lindholm 2015, 15). Toisaalta Kuusimäki (2017, 82) huomauttaa, että osallistamisessakin osallistuminen on vapaaehtoista. Käsitteet kertovatkin vain näkökulmasta, joka osallistumiseen otetaan (mt., 82). Osallistamisen käsitteellä voikin mielestäni lisätä läpinäkyvyyttä, etenkin jos sitä ei ymmärretä asukkaan passivointina.

Osallistuvaan budjetointiin yhdistyy kaupunkipolitiikan välineenä sekä ylhäältä alaspäin lähtevää osallistamista ja ruohonjuuritasolta lähtevää vuorovaikuttavuutta (Kopomaa & Salin 2018, 11–12). Osallistuvan budjetoinnin yhteydessä voi siis puhua sekä osallistamisesta että osallistumisesta. Tutkielmassani on mielestäni sopivaa käyttää etenkin osallistumisen käsitettä, sillä keskityn hallinnollisen näkökulman sijaan enemmän osallistujien osallistumisen kokemuksiin.

Uudenlaiset mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa ovat yhteydessä institutionaalisiin rakenteisiin ja käytäntöihin sekä erilaisiin tulkintoihin kansalaisuudesta (Bäcklund ym. 2017, 5). Onkin hyvä tarkastella julkishallinnon hallintoideologioita, sillä ne auttavat ymmärtämään miten kansalaisen asema käsitetään suhteessa julkiseen sektoriin (Lehtonen & Tuurnas 2021, 27). Julkishallinnon käsitys kansalaisista on muuttunut. 70-luvulle asti tiukkaan byrokratiaan ja hierarkiaan pohjautuva julkishallintokäsitys näki julkishallinnon aktiivisena toimijana ja kansalaisen vastaavasti asukkaan passiivisessa ja homogeenisessä asiakkaan roolissa. (Bracci ym. 2016, 1, 2.)

Sittemmin uusi julkinen hallinta (new public management) käsitti kansalaisen asiakkaan sijasta kuluttajana. Tämän hallintokäsityksen mukaisesti hallintoa pitäisi johtaa kuin yritystä. (Bracci ym. 2016, 2.) Uuden julkisen hallinnon ideologia on Torfingin ym. (2019, 796) mukaan epäonnistunut sen lupauksessa luoda julkinen sektori, joka toimii paremmin ja maksaa vähemmän. Vaikka hallintokäsitys on tuonut mukanaan myös positiivisia muutoksia, hallinnon rinnastaminen yrityksiin on vienyt huomiota pois julkisen sektorin lukuisista tarkoituksista tehokkuuden tieltä (mt., 796). Tämä uusiliberaali näkemys onkin pelkistänyt julkisen sektorin toimintaa liikaa ja tehnyt toiminnasta ihmiskeskeisyyden sijaan tehokkuuskeskeistä.

Kuten Lehtonen & Tuurnas (2021, 27) toteavat: ”kuntalaiset eivät ole vain asiakkaita, vaan asukkaita, kansalaisia ja kuntalaisia erilaisine rooleihin kuuluvine odotuksineen.” Siinä missä kansalainen on nähty aikaisemmin passiivisena asiakkaana ja kuluttajana, hänet nähdään tuottajana. Tämä uusi hallinnon muoto (new public governance) ottaa huomioon julkisten palveluiden kompleksisuuden ja moninaiset suhteet eri sidosryhmien välillä.

(Bracci ym. 2016, 2–3.) Se myös kuvastaa siirtymää uudenlaista ihmislähtöistä näkökulmaa kohti, johon viittasin luvun alussa.

Mielestäni on mielenkiintoista luoda yhteyksiä kansalaisosallistumisen, palvelumuotoilun ja yhteissuunnittelun välille. Tutkielmaa kirjoittaessani huomasin kuinka läheisesti ne liittyvät toisiinsa, kun niitä tarkastellaan julkisen sektorin kontekstissa. Osallistuva on budjetointi esimerkki uudesta kansalaisosallistumisen keinosta, jossa nämä ilmiöt yhdistyvät. Hyödynnän kansalaisosallistumisen käsitettä ymmärtääkseni osallistuvan budjetoinnin suhdetta yhteiskuntaan sekä kytkeäkseni sen osaksi laajempaa osallistamis- ja osallistumispuhetta.

3. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimustapana tapaustutkimus

Toteutan tutkimukseni tapaustutkimuksena. Tapaustutkimus on empiiristä tutkimusta, jossa pyritään monipuolisen aineiston ja menetelmien avulla tuottamaan mahdollisimman perusteellinen ja tarkkaperäinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä (Yin 2014, 16; Bamberg & Jokinen 2007, 10). Yinin (2014, 5, 16) mukaan tapaustutkimus soveltuu parhaiten tutkimuksiin, joissa halutaan ymmärtää jotain kompleksista, ajankohtaista sosiaalista ilmiötä todellisessa kontekstissaan. Tutkimani osallistuvan budjetoinnin tapaus on vastaavanlainen ajankohtainen ja kompleksinen ilmiö, jota pystyn tapaustutkimuksen avulla tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Bambergin & Jokisen (2007) mukaan tapaus on aina tapaus jostain. Tutkimuksen tapaus ja kohde ovat siis tutkimuksen aikana kaksi toisistaan erotettavaa asiaa. (mt., 2007, 11.) Tutkimukseni tapaus on Rovaniemen kaupungin osallistuvan budjetoinnin kokeilu, josta tutkimukseni kohde on prosessissa tapahtuva yhteissuunnittelu.

Tapaustutkimuksella on kolme tarkoitusta: uutta löytävä, kuvaileva ja selittävä (Yin 2014, 8). Tapaustutkimukseni sijoittuu näistä jälkimmäiseen. Bambergin & Jokisen (2007, 10) mukaan tapaustutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tapausta ja niitä olosuhteita, joiden myötä tapauksesta tuli sellainen kuin siitä tuli. Tapaustutkimus vastaa näin etenkin, miten ja miksi-kysymyksiin (Yin 2014, 4). Haluankin ymmärtää, miten osallistuvan budjetoinnin tapauksesta tuli sellainen kuin siitä tuli. Tutkimustavan valintaa ohjaakin etenkin haluni ymmärtää, mitä osallistuvan budjetoinnin prosessissa tapahtuu ja selittää, miten palvelumuotoilu soveltuu siihen ja kansalaisosallistumisen kehittämiseen.

Tapaustutkimuksen etuna on sen tuoma joustavuus ja vapaus suhteessa menetelmien käyttöön (Malmsten 2007, 67; Anttila 1996, 171). Metodin sijaan sitä voikin pitää tutkimustapana tai tutkimusstrategiana, joka mahdollistaa useiden erilaisten aineistonkeruun ja analysointimenetelmien käytön (Yin 2014, 7; Bamberg & Jokinen 2007, 9). Näin se sopii hyvin etenkin muotoilun tutkimukseen, jonka monimuotoiset ilmiöt edellyttävät usein monipuolisen aineiston ja monen tyyppisten menetelmien käyttöä (Anttila 1996, 171). Tapaustutkimukseni pitää sisällään haastatteluja ja osallistuvaa havainnointia. Monipuolisen

aineiston avulla saan kokonaisvaltaisemman kuvan prosessista ja pystyn soveltamaan tapaustutkimusta ja sen menetelmiä juuri tutkimaani tapaukseen sopivaksi.

Tapaustutkimus tuo mukanaan myös rajoituksia, jotka liittyvät sen kapea-alaisuuteen (Anttila 1996, 253). Tilannesidonnaisuutensa vuoksi tapaustutkimuksen tulokset eivät ole suoraan yleistettävissä. Sillä tavoitellaankin universaalin yleistettävyyden sijaan ilmiön paikallista ja kokonaisvaltaista ymmärrystä. (Malmsten 2007, 63, 73.) Mielestäni tapaustutkimuksen kontekstuaalisuus on sen rikkaus, vaikka yleistettävyyden ongelmat onkin syytä huomioida. Voin ymmärtää palvelumuotoilua syvällisemmin tapahtuman todellisessa ympäristössä. Tapaustutkimuksen arvo onkin sen tuottamassa yksityiskohtaisessa tietämyksessä erilaisista toimijoista, tapahtumista ja prosesseista (Häikiö & Niemenmaa 2007, 48).

On myös syytä huomioida tutkijan vaikutus tutkimukseen. Tapaustutkimus on intensiivinen menetelmä, jossa olen vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa (Anttila 2006, 287). Näin läsnäoloni vaikuttaa tapaukseen ja sitä kautta myös tutkimuksen tuloksiin (mt., 287). Tiedostan tutkimusta tehdessäni vaikutukseni tutkimaani tapaukseen.

3.2 Tutkimusaineisto ja sen kerääminen

Olen kerännyt tapaustutkimuksen aineiston hyödyntämällä osallistuvaa havainnointia ja puolistrukturoitua haastattelua. Olen tehnyt osallistuvaa havainnointia kahdesta osallistuvan budjetoinnin työpajasta. Haastatteluilla selvitin osallistujien kokemuksia osallistuvan budjetoinnin prosessista sen jälkeen, kun toteutukseen valituista ideoista äänestettiin. Aineistonkeruumenetelmien lisäksi olen kirjoittanut itselleni tutkimuspäiväkirjaa, jonne olen kirjannut ylös ajatuksia tutkimuksen eri vaiheissa, reflektoinut tutkimuksellisia valintojani sekä mieleen heränneitä kysymyksiä ja pohdintoja. Tämä on tukenut työskentelyäni läpi tutkimusprosessin. Kriittinen reflektio on myös edellytys metodologisesti kestäväälle tutkimukselle (Häikiö & Niemenmaa 2007, 41).

Menetelmien avulla saan kokonaisvaltaisen kuvauksen tapauksesta ja vastaan tutkimuskysymyksiini siitä, miten palvelumuotoilu soveltuu osallistuvan budjetoinnin tutkimusalueeseen ja miten palvelumuotoilulla kehitetään kansalaisosallistumista osallistuvassa budjetoinnissa. Näen, että aineistot tukevat hyvin toisiaan.

Havainnointiaineisto kuvastaa prosessin yhteissuunnittelutilannetta, haastattelu koko prosessia ja palvelumuotoilun vaikutusta osallistujien näkökulmasta. Seuraavaksi esittelen aineistonkeruutani tarkemmin.

3.3 Osallistuva havainnointi osallistuvan budjetoinnin työpajoista

Havainnointia voi pitää tieteellisen työskentelyn perusedellytyksenä ja menetelmänä, jota oikeastaan jokainen ilmiönsä kanssa suoraan yhteyksissä oleva tutkija tulee tehneeksi (Anttila 2006, 189; Paalumäki & Vähämäki 2020, 131). Osallistuvan havainnoinnin etuna on, että sen avulla pääsee seuraamaan tilanteita reaaliaikaisesti niiden tapahtuessa ilman väliin tulevia ylimääräisiä tulkintoja (Paalumäki & Vähämäki 2020, 131; Anttila 2006, 221). Näin se soveltuu etenkin vuorovaikutuksen ja erilaisten ryhmäilmiöiden tutkimiseen (Paalumäki & Vähämäki 2020, 132), jollaisia myös työpajat ovat. Keskityin havainnoinnissa ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, kuten keskusteluun, yhteistyöskentelyyn ja reaktioihin. Havainnoin myös työpajan kulkua yleisesti sekä menetelmien sujuvuutta ja työpohjien käyttöä.

Osallistuva havainnointi voi olla aktiivista tai passiivista tutkijan ottaman roolin mukaan. Passiivisessa havainnoinnissa tutkija ei vaikuta osallistumansa tilanteen kulkuun siinä missä aktiivisessa havainnoinnissa tutkija vaikuttaa aktiivisesti tutkimaansa ilmiöön. (Anttila 2006, 190.) Tässä tutkimuksessa havainnointini on aktiivista, kun osallistuin työpajojen kulkuun niin tutkijan kuin palvelumuotoilijan roolissa. Vaikutin aktiivisesti työpajojen kulkuun, ohjeistin tehtäviä ja olin vuorovaikutuksessa osallistujien kanssa. Toteutin työpajat yhdessä kaupungin osallisuuden ja vaikuttamisen erityisasiantuntijan kanssa. Hän huolehti työpajojen fasilitoinnista ja aikataulutuksesta, jotta minä voisin keskittyä osallistuvaan havainnointiin tutkimustani varten. Tämä oli hyvä jako, sillä pystyin fasilitoinnin sijaan keskittymään työpajan aikana aineiston keräämiseen.

Tieteellinen havainnointi on arjen havainnointia tarkempaa ja järjestelmällisempää tiedon keräämistä. Luotettavuuteen kuuluu aineistonkeruun systemaattinen suunnittelu, jotta sitä voi analysoida uskottavasti jälkikäteen. (Paalumäki & Vähämäki 2020, 131, 133.) Käytännössä tein luettelon työpajojen eri vaiheista ja tehtävistä, joiden alle kirjasin havaintojani. Työpajojen jälkeen kävin havaintoni läpi ja täydensin ylös asioita, joita en välttämättä työpajojen aikana kerennyt kirjaamaan. Ilman teoriaa tai varsinaista käsitteistöä

lähestyin havainnointitilannetta hyvin avoimesti, sillä en halunnut ennen työpajoja lähteä raajamaan havainnointiani. Kirjoitin sen vuoksi Paalumäen ja Vähämäen (2020, 136) suosituksen mukaisesti olennaisten asioiden lisäksi ylös myös yksityiskohtia siltä varalta, että ne nousevat tärkeäksi tutkimuksen edetessä. Kattava havainnointi auttoi minua aineiston analysoinnissa jälkeenpäin.

Tein havaintoja työpajojen jokaisessa vaiheessa. Pienryhmätyöskentelyssä ryhmät jakautuivat erillisiin huoneisiin ja tein havainnointikierroksia huoneiden välillä. Seurasin työskentelyä pääosin etäältä ja osallistuin vuorovaikutukseen tarpeen mukaan, jos minulta esimerkiksi kysyttiin jotain. Havainnointikierrosten aikana en päässyt itse keskusteluun sisälle, mutta havainnoinnin kannalta tämä osoittautui hyväksi asiaksi, sillä pystyin tarkastelemaan tilannetta ulkopuolelta ja kiinnittämään huomioni ryhmien toimintaan ja tehtävien toimivuuteen.

Toin tutkijan roolini avoimesti esille työpajojen alussa. Kerroin tekeväni havainnointia tutkimustani varten sekä pyysin lupaa ottaa valokuvien ottamiseen. Varsinaisia tutkimuslupia en tarvinnut, sillä sen kerännyt henkilödataa. On kuitenkin eettistä ja hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaista kertoa tilanteesta tehdystä tutkimuksesta (Paalumäki & Vähämäki 2020, 140). Toisen työpajan jälkeen keräsin haastatteluun kiinnostuneilta yhteystietoja haastatteluja varten.

On hyvä tiedostaa, että osallistuva havainnointi on subjektiivista toimintaa (Eskola & Suoranta 1998, 103). Havainnoin työpajoja omasta ymmärrysmaailmastani käsin, johon ennakkokäsitykseni tapauksesta ja tutkimukselliset valintani vaikuttavat. Luotettavuuden kannalta on myös tärkeää tiedostaa roolini tutkijana ja sen mahdollinen vaikutus tutkittavaan tilanteeseen (Anttila 1996, 219). Palvelumuotoilijana suhteeni työpajojen havainnointiin on mielenkiintoinen myös siksi, että olen käytännössä suunnitellut työpajojen kulun. Havainnoinnin jälkeen koin aluksi epävarmuutta keräämästäni aineistosta. Tiedostan, että havaintojen kirjoittaminen vihkoon saattoi sivuuttaa minulta joidenkin asioiden havainnointia. Tarkempi strukturointi olisi voinut auttaa minua kohdistamaan havainnointiani. Toisaalta havainnoimalla laajemmalla otteella pystyin käsittelemään ja rajaamaan aineistoani monipuolisemmin jälkikäteen. Tämä on myös yksi havainnointiaineiston eduista, sillä pystyn sen avulla kirjoittamaan kattavan kuvauksen (Paalumäki & Vähämäki 2020, 138). Havainnointiaineisto auttoi myös haastattelukysymysten muotoilussa.

3.4 Työpajojen toteutus

Seuraavaksi kerron tarkemmin, miten osallistuvan budjetoinnin työpajat toteutettiin. Kuvailen suunnitteluprosessiani ja kerron lyhyesti työpajoista, joita tarkastelen syvällisemmin tulosten yhteydessä. Olen noudattanut suunnittelussani Vaajakallion ja Mattelmäen (2011) määrittelemää tyypillistä työpajan rakennetta. Ensin työpajassa esitellään tavoitteet, jonka jälkeen virittäydytään tunnelmaan lämmittelyllä. Sen jälkeen siirrytään yhteissuunnitteluun, jonka jälkeen ryhmät esittelevät tuloksiaan. Tilaisuus päättyy loppukeskusteluun. (mt., 81.)

Ensimmäinen työpaja: parhaat ideat jatkoon!

Ensimmäisen työpajan tarkoituksena oli käsitellä ehdotettuja ideoita yhdessä asukkaiden ja kaupungin työntekijöiden kanssa sekä valita parhaat ideat jatkoon. Työpajaan osallistui 16 henkilöä, joista kolme oli asukkaita ja loput olivat kaupunkiorganisaation henkilöstöä. Työpaja oli kestoaltaan kolme tuntia.

Työpajojen suunnittelu ja toteuttaminen oli itselleni uutta ja mielenkiintoista. Näitä työpajoja aikaisemmin olen ollut mukana järjestämässä vain virtuaalisia työpajoja. Työpajat olivat itselleni siis ensimmäisiä paikan päällä järjestettäviä työpajoja, joita olen suunnitellut ja järjestänyt.

Aloitimme työpajan tilaisuuden ja osallistujien esittelyllä. Esittelimme työparini kanssa ensin itsemme lyhyesti ja sitten ohjasin lämmittelytehtävän koko osallistujajoukon kesken. Pyysin jokaista osallistujaa esittelemään itsensä sekä kertomaan mitä hyvää he näkivät matkalla työpajaan. Työpajan alussa kaikille osallistujille jaettiin ehdotusvaiheen ideat sisältävät vihkot, jotta jokainen pääsisi tutustumaan ideoihin rauhassa. Työpajassa esiteltiin osallistuvan budjetoinnin prosessia ja ideoita lähdettiin sen jälkeen käymään läpi yhteisesti keskustellen.

Alun yhteiskeskusteluun ja ideoiden karsimiseen meni varattua enemmän aikaa, mutta työpajan tavoitteen kannalta tämä oli hyvin tarpeellista, jotta prosessia ja ideoita saataisiin kunnolla käsiteltyä. Yhteiskeskustelun jälkeen osallistujat jakautuivat kolmeen pienryhmään. Pienryhmiin jakautuessa osallistujat saivat valita itse mitä ideaa he halusivat

lähteä kehittämään. Ryhmissä käsiteltiin nuorten hyvinvointitapahtumaa ja -viikkoa, nuorisotilaa Korkalovaaraan sekä talvikävelyreittiä ja toiminnallista puistoa. Suunnittelin ensimmäiseen työpajaan idea-julisteet, johon osallistujat pystyivät pienryhmissä käsittelemään ideoita ja pohtimaan niiden kriteeristöä. Julisteissa oli ideoiden käsittelyyn herättäviä kysymyksiä, kuten miksi idea on hyvä, mitä muutoksia se tuo ja mitä ongelmia se ratkaisee, kenelle idea tuo arvoa sekä kehitysideoita siihen, miten idea voisi olla vielä parempi.

Ryhmätyöskentelyn jälkeen ryhmät esittelivät ideansa. Lyhyen loppukeskustelun jälkeen laitoin kiertämään lyhyen palautelomakkeen, jossa kysyttiin tyytyväisyyttä työpajaan, työpajan arvosanaa sekä kertomaan mitä hyvää ja kehitettävää työpajassa oli. Hyödynsimme saamaamme palautetta työpajojen kehittämisessä. En siis käsittele palautelomakkeiden tuloksia tieteellisenä tietona, vaan miellän siitä saadun tiedon osana prosessia tehtävää palvelumuotoilua ja arvioin sitä siitä näkökulmasta. Erityisesti työpajojen hyvästä ilmapiiristä pidettiin. Kehityskommentteja tuli ideoiden liiasta karsimisesta sekä työpajan pituudesta.

Reflektoimme työpajoja työparini kanssa työpajan jälkeen. Meille molemmille jäi siitä hyvä kokemus. Puhuimme muun muassa lämmittelytehtävän energisoivasta vaikutuksesta sekä työpajan tilan merkityksestä. Työpajassa oli rento ja innostava tunnelma ja se meni mielestäni hyvin. Tila oli sopivan tunnelmallinen, mikä mahdollisesti myös edesauttoi hyvän ilmapiirin syntyä.

Toinen työpaja: ideoista suunnitelmiksi!

Toinen työpaja järjestettiin viikko ensimmäisen työpajan jälkeen. Toisen työpajan tarkoituksena oli laatia edellisessä työpajassa valituista ideoista konkreettisia suunnitelmia. Tilaisuuteen osallistui 12 ihmistä, joista kaksi olivat asukkaita, yksi asukasyhdistyksen jäsen sekä yksi maastopyöräilyyn keskittyvän yhdistyksen jäsen. Yksi virkahenkilö joutui poistumaan yhteiskeskustelun jälkeen. Työpajan oli kestoaltaan kaksi ja puoli tuntia.

Työpaja noudatti aloitukseltaan ensimmäistä työpajaa. Ohjasin lämmittelytehtävän ja fasilitaattori esitteli osallistuvan budjetoinnin prosessia ja edellisen työpajan tuloksia. Aikaisempaan työpajaan osallistuneet pääsivät esittelemään työstämiään ideoita ja

ideaajulisteita. Ryhmätyöskentelyssä edistettiin nuorisoviikkoa- ja tapahtumaa, nuorten väliaikaista nuorisotilaa, talvikävelyreittiä ja toiminnallista puistoa. Lisäksi uutena ideana ryhmätyöskentelyn aikana äänestykseen lisättiin maastopyöräreitti.

Suunnittelin yhteiskehittämistä varten työpohjan tiekartan laatimista varten sekä toimijaprofiilipohjat, johon osallistujat saivat kirjata toteutuksen kannalta keskeisiä henkilöitä ja rooleja. Lopullisen idean visiointia varten kehitin ehdotuskortin, johon osallistujat pääsivät ideoimaan miltä idea näyttäisi valmiina, mitä siitä sanottaisiin ja miltä se näyttäisi, jos siitä kerrottaisiin lehdessä. Tähän kuului myös visualisointitehtävä, johon sai piirtää tai liittää ideaan sopivia kuvia. Toimme toiseen työpajaan materiaaliksi myös kartoja, sillä opin ensimmäisestä työpajasta, että se auttaisi hahmottamaan asuinalueita paremmin.

Loppukeskustelussa päädyttiin ottamaan lisää ideoita äänestykseen, koska ideoida rajautui niin paljon pois ensimmäisessä työpajassa. Karsituista ideoista nostettiin äänestykseen frisbeegolfrata sekä roskisten ja puistonpenkkien lisääminen Korkalovaaraan. Laitoimme palautekyselyn kiertämään myös toisessa työpajassa. Palautteen perustella työpajaan oltiin tyytyväisiä ja hyvää palautetta saimme esimerkiksi mielikuvituksellisuudesta.

3.5 Puolistrukturoitu haastattelu

Osallistuvan budjetoinnin äänestysvaiheen jälkeen olen haastatellut prosessiin osallistuneita asukkaita ja työntekijöitä heidän kokemuksistaan. Tutkimushaastattelu on ainutlaatuinen ja usein ainoa aineistonkeruumenetelmä, jonka avulla voidaan välillisesti selvittää tutkittavien ajatuksia, odotuksia ja kokemuksia (Puusa 2020, 103, 104). Kannattavin tapa selvittää ihmisten ajatuksia onkin kysyä suoraan heiltä (Eskola & Suoranta 1998, 86). Haastattelun avulla tutkimukseen saadaan siis subjektiivinen kokemus (Puusa 2020, 104), jonka selvittäminen on tutkimukseni kannalta hyvin tärkeää. Haluan tietää, miten osallistujat ovat kokeneet koko osallistuvan budjetoinnin prosessin ja kuulla heidän mielipiteitään sen vaikuttavuudesta. Kysyin kokemuksia sekä asukailta että kaupungin henkilökunnalta saadakseni kokonaisvaltaisen kuvan prosessista. Olen kiinnostunut prosessin vaikuttavuudesta kaikkien osallistuneiden näkökulmasta, jolloin kaikkien prosessiin osallistuneiden näkökulma on merkittävä.

Tutkimushaastattelut voi jakaa strukturointiasteen eli niiden ohjailevuuden mukaan (Puusa 2020, 111). Puolistrukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa tutkija on laatinut tutkimuksen aihepiirin kannalta keskeiset tutkimuskysymykset, mutta vastausvaihtoehtoja ei ole määritetty etukäteen (Eskola & Suoranta 1998, 87). Sen ansiosta haastateltavilta saa näkemyksen tutkimuksen kannalta keskeisiin aiheisiin kunkin haastateltavan itse sanoittamana (Puusa 2020, 112). Kysymykset voi Puusan (2020, 106) mukaan muodostaa teorian sijaan kontekstin ja tutkittaviin liittyvien seikkojen perusteella. Halusinkin pitää haastattelujen kysymysrunгон avoimena niin, että vastaajat saavat kertoa kokemuksistaan ilman, että kysymyksen ohjaisivat niitä liikaa johonkin teoreettiseen suuntaan. Tässä etenkin havainnointiaineisto tuki kysymysten muotoilua.

Haastattelin kolmea asukasta ja kahta työntekijää. Toisen työpajan jälkeen keräsin haastatteluun kiinnostuneilta yhteystiedot ylös yhteystietolomakkeeseen. Lähetin haastattelukutsut joulukuussa sen jälkeen, kun äänestysvaiheen tuloksista oli tiedotettu. Aluksi tarkoitukseni oli saada haastattelut toteutettua joulukuun aikana, mutta aikatauluni hieman viivästyi. Tämä oli arvattavaa, sillä kovin monelle joulukiireet estivät sopivan ajan löytämisen haastattelulle aikaisemmin. Laitoinkin tammikuussa vielä uutta viestiä haastateltaville ja sain loput haastattelut toteutettua helmikuun aikana. Haastattelut toteutettiin etänä videopuheluna. Lisäksi haastateltavat saivat kiitokseksi haastatteluun osallistumisesta Rovaniemen kaupungin brändimukit.

Minulla oli hieman haasteita saada tarpeeksi osallistujia mukaan haastatteluihin. Alkuperäinen tavoitteeni oli saada tutkimukseeni kuusi haastateltavaa, tasainen määrä työntekijöitä ja asukkaita, mutta jäin yhden haastateltavan päähän tavoitteestani. Olisinkin jälkikäteen ajatellen voinut pyytää yhteystietoja kummankin työpajan jälkeen. Osallistujamäärä pääsi yllättämään minut, enkä aluksi ajatellut, että toiseen työpajaan osallistuisi niin vaihtelevasti eri ihmisiä kuin ensimmäiseen.

Valitsin haastateltavat sen perusteella, että he ovat osallistuneet osallistuvan budjetoinnin prosessiin ja työpajoihin. Puhun kaupungin edustajista työntekijöinä ja kuntalaisista asukkaina. Haastatteleman kaupunkin edustajat eivät olleet niinkään mukana osallistuvan budjetoinnin järjestäjinä, vaan asiantuntijan roolissa. Puhuessani osallistujista viittaankin myös heihin.

On hyvä tuoda esille, että kaikki haastateltavat eivät osallistuneet molempiin työpajoihin. Asukas 2 osallistui kumpaankin työpajaan, Asukas 3 osallistui ensimmäiseen ja Asukas 1

toiseen. Työntekijöistä kumpikin osallistui molempiin työpajoihin, joskin työntekijä 2 joutui poistumaan toisesta työpajasta ennen pienryhmätyöskentelyä. Vaihteleva osallistuminen työpajoihin ei jälkikäteen reflektoiden haitannut, sillä keskityn yksittäisiä työpajoja enemmän koko osallistumisen prosessiin ja kokemukseen. Työpajojen toteutuksesta oli myös haastatteluiden aikana kulunut jo niin paljon aikaa, ettei haastatteluissa refleктоitu niinkään yksittäisiä menetelmiä vaan yhteissuunnittelutilanteen kokonaiskuvaa ja prosessia yleisesti. Tämä sopi tutkimukseeni hyvin, sillä haluan keskittyä laajempaan kuvaan.

Kysyin haastateltavilta osallistumisen kokemuksia osallistuvan budjetoinnin eri vaiheissa ja syvällisemmin heidän ajatuksiaan työpajoista ja työpajatyöskentelystä. Kysyin myös kehitysideoita, ajatuksia toteutusvaiheesta ja mahdollisesta kiinnostuksesta osallistua uudelleen. Työntekijöille ja asukkaille laaditut haastattelurungot olivat keskenään samansuuntaisia, mutta olin kohdentanut kysymyksiä kummallekin ryhmälle sopiviksi. Tarkempi haastattelujen kysymysrunko löytyy liitteistä (Liite 1 ja liite 2).

Haastattelututkimuksessa on syytä pohtia eettisyyttä. Eskola & Suoranta (1998, 94) pitävät luottamusta haastattelun tärkeimpänä tekijänä. Luotettavan ilmapiirin luominen on merkittävää ja pitää ottaa huomioon esimerkiksi se, että tutkittavat saattavat jännittää tilannetta (Puusa 2020, 108). On hyvän tieteellisen käytännön mukaista, että haastateltava on tietoinen haastattelun tietojen säilyttämisestä ja käytöstä sekä siitä sekä miksi haastattelua tehdään (Hyvärinen 2017, 32). Olen kerännyt kirjallisen suostumuksen jokaiselta haastatteluun osallistuneelta. Se sisältää suostumuksen tietojen keräämiseen ja säilyttämiseen sekä tiedot tutkittavan oikeuksista. Olen litteroinut haastattelut ja anonymisoinut keskeiset tunnistetiedot. Nimien ja henkilötietojen anonymisoinnin lisäksi anonymisoin myös toimialan, jolla työntekijät työskentelevät. Pienen osallistujamäärän vuoksi koen, että työntekijöiden tarkempi toimiala ja yksikkö ovat liian tunnistettavia tietoja.

Haastattelut ovat tilannesidonnaisia, jonka vuoksi niitä tulisi olla yleistämättä liikaa (Puusa 2020, 104). Eskola & Suoranta (1998, 86) muistuttavat, että haastattelu on vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Voisi tiivistäen sanoa, että haastatteluaineisto on kokonaisuus, johon vaikuttaa niin osallistujien ja tutkijan subjektiiviset tulkinnat kuin tutkijan tekemät valinnat ja vuorovaikutustilanne (ks. Puusa 2020).

3.6 Teoriaohjaava analyysi

Aineistonkeruun tuloksena minulle kertyi tekstimuotoista litterointiaineistoa haastatteluista sekä kenttämuistiinpanoja kahdesta osallistuvan budjetoinnin työpajasta. Hyödynsin aineiston analyysiin teoriaohjaavaa analyysia. Teoriaohjaavuus soveltuu mielestäni hyvin osaksi analysointivaihetta, sillä keräsin aineiston avoimesti ilman teoriaa. Teorian avulla sain rajattua aineistoani analyysivaiheessa sekä liitettyä sen osaksi teoreettista keskustelua. Bambergin & Jokisen (2007, 11) mukaan tapauksen määrittely suhteessa empiiriseen ja teoreettiseen kontekstiin kuuluu tapaustutkimuksessa osaksi tutkimusprosessia. Myös minulla teoreettinen kehys ja rajausta lähtivät muotoutumaan tutkimusprosessin edetessä.

Teoriaohjaavassa analyysissä teoria ohjaa tai auttaa aineiston analyysia, kuitenkin niin, ettei analyysi pohjaudu suoraan teoriaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109). Analyysini noudattaa Barberan ym. (2016a) mukaista jakoa neljään ulottuvuuteen lähes teorialähtöisesti. Pidän lähestymistapaani kuitenkin pikemminkin teoriaohjaavana, sillä en ole tehnyt analyysia täysin teorialle uskollisesti vaan olen soveltanut sitä omaan tarkasteluuni sopivaksi. Tarkoitukseni ei ole niinkään testata teoriaa, vaan soveltaa sitä omaan näkökulmaani sopivaksi ja löytää uusia tapoja ajatella (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109). Teoriaohjaava analyysi on auttanut minua käsitteistämään tutkimaani ilmiötä (mt., 133). Verrattuna teorialähtöiseen lähestymistapaan, olen myös kerännyt aineistoni teoriaohjaavasti vapaasti suhteessa teoriaan (mt. 111).

Ruusuvuori ym. (2010, 11) erittelevät analysoinnin vaiheet luokitteluun, analysointiin ja tulkintaan. Aluksi tutustuin aineistoon ja nostin sieltä mielenkiintoisia huomioita ja havaintoja ylös aineistolähtöisesti jäsenellen. Otin teorian mukaan jo varhaisessa vaiheessa analyysiani ja lähdin koodaamaan aineiston kohtia teoriaerittelyn mukaisesti. Tässä vaiheessa analyysini myös tarkentui. Tunnistin teorian mukaisesti responsiivisuuteen, representaatioon, inklusiivisuuteen ja vuorovaikutukseen viittaavia tekijöitä, näkökulmia ja ajatuksia haastateltavien vastauksista.

Olen samaa mieltä Malmstenin kanssa siitä, että rajaaminen on yksi tapaustutkimuksen haasteellisimpia vaiheita, sillä näkökulmia tapauksen tarkasteluun on niin paljon (Malmsten 2007, 57). Analysointi ja sopivan teorian löytäminen olivat mielestäni tämän tutkielman haastavimpia osuuksia. Näin mahdollisuuksia useiden erilaisten teorioiden hyödyntämiselle. Harkitsin muun muassa toimijaverkkoteoriaa ja deliberatiivisten demokratiateorioiden

hyödyntämistä. Totesin kuitenkin, että toimijaverkkoteoria olisi monimutkaistanut tätä tutkimusta liikaa, vaikkakin sitä olisi mielenkiintoista hyödyntää yhteissuunnittelun tutkimiseen. Mielestäni on myös pilottiprojektia tutkiessa mielekkäämpää keskittyä kansalaisosallistumiseen ja yhteissuunnitteluun demokratiateorioiden sijaan, sillä tarkoitukseni ei ole mitata tai arvioida prosessin demokraattisuutta tai osallisuuden astetta.

Ruusuvuori ym. (2010, 10) kuvaavat haastattelun analysointia osuvasti keskusteluksi aineiston kanssa. Kävin hyvin pitkiä keskusteluja niin aineiston kuin teoriankin kanssa. Haasteena oli eri aineistoyksiköiden erottelu isompiin kokonaisuuksiin, sillä ne tuntuivat limittyvän kaikki toisiinsa. Tässä hyödynsinkin teoriaohjaavaa otetta ja muokkasin kategorioita omaan tutkimukseeni sopivaksi.

On tärkeää tuoda esille myös aineiston rajoitukset (Ruusuvuori ym. 2010, 29). Aineiston hallittavuuden vuoksi olen kerännyt työajojen havainnointiaineiston kirjoittamalla kenttämuistiinpanoja ja olen jättänyt esimerkiksi videoinnin ja äänittämisen työpajojen havainnoinnin ulkopuolelle. Tiedostan, että esimerkiksi äänittämällä olisi saanut tarkemman kuvauksen työpajoista, mutta pidän kenttämuistiinpanoja tutkimukseni kannalta riittävänä ja tarkoituksenmukaisena aineistonkeruutapana. Haastattelut puolestaan toteutin äänittämällä, jonka jälkeen litteroin äänitykset tekstiksi. Haastatteluissa haastateltavieni määrä jäi yhtä vaille tavoitteesta ja aineisto jäi ajateltua pienemmäksi. Koen kuitenkin, että sain tutkielmani rajoissa kerättyä riittävän aineiston tutkimustani varten. Tätä tukevat analyysini tulokset. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa arvioidaankin pikemminkin sen perusteella, että tutkittavilla on riittävästi kokemusta ja tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98) ja kuinka aineistosta rakennetaan näkökulmia teoreettisella herkkyydellä (Eskola & Suoranta 1998, 62).

4. PALVELUMUOTOILU JA YHTEINEN HYVÄ

Tässä luvussa tarkastelen sitä, miten Rovaniemen osallistuvan budjetoinnin prosessi näyttäytyi vastaavuuden ja representaation ulottuvuuksien näkökulmasta. Alaluvuilla vastaan kysymykseen siitä, miten palvelumuotoilulla kehitetään kansalaisosallistumista osallistuvassa budjetoinnissa.

Osallistuvan budjetoinnin pitää vastata kollektiivisesti koko yhteisön tarpeisiin. Prosessissa pitää olla tarpeeksi kattava edustus eri näkökulmia eli representaatiota, jotta ideoista voisi tulla laajempaa yleisöä palvelevia eli vastaavia (Barbera ym. 2016b, 35). Näin prosessissa voidaan toteuttaa yhteistä hyvää. Nämä ulottuvuudet ja niihin liittyvät palvelumuotoilun keinot osoittautuivat tärkeiksi prosessin jatkoa ja tulevia osallistuvan budjetoinnin kierroksia ajatellen. Käsittelen ensin prosessin vastaavuutta ja sen jälkeen prosessin representaatiota ja valtasuhteisiin liittyviä tekijöitä.

4.1 Prosessin vastaavuus

Vastaavuuden ulottuvuus liittyy erityisesti osallistuvan budjetoinnin alun ideointivaiheeseen, ensimmäiseen työpajaan, jossa ideoita lähdettiin rajaamaan sekä äänestysvaiheeseen. Vastaavuuden kannalta pohdittiin etenkin ideoiden laatua, niiden kykyä vastata laajempiin tarpeisiin sekä osallistuvan budjetoinnin kohdentamista tiettyyn alueeseen. Vastaavuuden näkökulmasta on tärkeä kiinnittää huomiota myös ideointivaiheen selkeään ohjeistukseen.

No kyllä päästiin (tavoitteisiin) varmasti siinä, että niin tuota tietenkin itte asiantuntijana katton omasta omalta kannaltani. Jos mä katon sitä niinku kaupunkisuunnittelun ja väestörakenteen kannalta, niin kyllähän nää kohteet mitkä siihen valikoitui niin tukee kyllä. Sitten tässä sanotetaan asiantuntijan toimialalla olevaa työtä, että jos mietitään niitä alueitten virkistysmahdollisuuksia esimerkiksi niin kyllähän se lisää sitten sitä. Että mun mielestä tältä osin ihan asialliset valikoitui sitten siihen. (Työntekijä 2)

Lähtökohtaisesti haastateltavat ovat tyytyväisiä äänestyksen tuloksiin ja pitävät niitä sopivan edustavina. Ideoiden sopivuutta perusteltiinkin sillä, että ne palvelevat useampaa ikäryhmää ja alueen tarpeita. Äänestetyissä ehdotuksissa arvostettiin myös sitä, että ne ovat

pitkäaikaisia ja palvelevat aluetta pitkään. Haastateltavat pitivät ideoiden konkreettisuudesta ja siitä, että ne vastaavat suoraan alueen tarpeisiin. Vastaavuuteen ja ideoiden laatuun kiinnitettiin huomiota myös työpajoissa ja keskustelua herätti etenkin se, ettei ideoiden haluttu olevan kertaluontoisia tai väliaikaisia.

Halusin myös työpajoja suunnitellessa kiinnittää huomion siihen, että ideoita käsitellään laajempaa joukkoa ja yhteisöä ajatellen. Sisällytin ensimmäisessä työpajassa työstettyyn juliste-tehtävään kysymyksen siitä, kenelle ideat on tarkoitettu. Julisteissa osallistujat pohtivat ideoiden kriteeristöä ja perusteluja ideoiden valinnalle. Menetelmällä osallistujat pääsivät miettimään perusteluja sille, kenen tarpeita idea palvelee.

Ideat olivat sopivia niin työntekijöiden hallinnollisemmasta näkökulmasta kuin asukkaidenkin kokemusnäkökulmasta. Toisaalta yksi työntekijä nosti haastattelussa esille, kuinka spesifejä äänestykseen menevät ehdotukset olivat. Ideointivaiheen otannan ollessa pieni heräsi huoli siitä, ovatko vain isot harrastusporukat saaneet äänet puolelleen. Harrastusporukat olivatkin aktivoituneet ideointivaiheessa ja ehdotuksia tuli paljon esimerkiksi frisbeegolfrataan liittyen. Vastaavuuden kannalta voikin herättää huolta, jos ideointivaiheen osallistujamäärä on pieni. Tässä näkyy vastaavuuden kompleksinen suhde representaation kanssa (Barbera ym. 2016b, 35). Jos osallistujia on vähän, vastaavuuden varmistaminen on haastavaa, vaikka ideat olisivatkin sopivia isommalle joukolle.

Barberan ym. (2016b, 36) mukaan osallistuvan budjetoinnin prosessin alussa usein yksittäisten kuntalaisten tarpeisiin vastaavat ideat on muunnettava vastamaan laajemmin koko yhteisön toiveita. Varsinaista ideoiden ”nurkkakuntaisuutta” (mt., 36) en havainnoinut prosessissa, mutta muuntaminen näkyi työpajoissa pikemminkin ideoiden yhdistelyn muodossa. Asukkaiden yksittäisistä ideoista koostettiin kokonaisuuksia, kun huomattiin, että ne liittyvät samaan teemaan tai asiaan. Esimerkiksi ehdotukset roskiksien ja penkkien lisäämisestä Korkalovaaraan yhdistettiin. Toinen työntekijöistä huomauttikin haastattelussa, että vastaavanlaista yhdistelyä olisi voinut olla enemmänkin.

Ideat olivat myös luonteeltaan erilaisia. Joidenkin ideoiden työstäminen aiheutti enemmän haasteita ja herätti paljon keskustelua ja turhautumistakin työpajoissa. Ideoista etenkin nuorisotila mietitytti. Kysymys koski sopivan paikan löytymistä ja korkeita kustannuksia, joihin määräraha ei tulisi riittämään. Sitä ei pidetty budjetin rajoissa toteutettavana kovin realistisena, mutta idea oli osallistujille hyvin tärkeä. Fasilitoija kannusti jatkamaan idean

käsittelyä ja lopulta idea muotoutui starttirahaksi nuorisotilan toteuttamiseen. Yhteissuunnittelun tuloksena se saatiin sisällytettyä äänestykseen mukaan.

Vastaavuuden kannalta pidettiin tärkeänä myös sitä, että osallistuva budjetointi kohdennettiin tiettyyn kaupunginosaan. Etenkin budjetin kokoon suhteutettuna oli hyvä, että aluetta oli rajattu etukäteen:

Niin ja se oli varsinkin niinku nyt, ku tänne alueelle on kaivattu paljon kaikkea mahdollista tai ko tänne ei ole oikein mittään saatu ja kaikki on kurjistunut, niin oli kyllä siis tosi hyvä, että se nyt tuli tänne. (Asukas 2)

Valinta oli hyvä yhden asukkaan mielestä myös siitä näkökulmasta, että koko kaupunkia koskevana äänestyksenä osallistuva budjetointi sijoittuu usein aktiivisempiin ja hyväosaisiin kaupunginosiin. Luhtakallion & Mustarannan (2017) mukaan osallistuminen sijoittuu usein epätasaisesti lähiöiden ulkopuolelle. Olikin hyvä, että budjetointi kohdistettiin alueeseen, johon on kaivattu kehittämistä. Yksi asukas toi esille, että tämän voi osittain nähdä myös hyvittelynä Korkalovaaran alueen suuntaan ja kaupungin ”kilven kiillotuksena” asuinalueen muiden hidastuneiden hankkeiden valossa, vaikka olikin valintaan muuten tyytyväinen.

Prosessin vastaavuuden kannalta haaste liittyi etenkin prosessin ideointivaiheeseen ja ensimmäiseen työpajaan. Vastaavuuden näkökulmasta on tärkeää, että budjetointiin valittavat ideat vastaavat niin asukkaiden tarpeisiin kuin kaupungin resursseihin. Ideointivaiheen rajat tulivat vastaan ensimmäisessä työpajassa, kun ehdotuksia käsiteltiin ja valikoitiin yhdessä kuntalaisten ja kaupungin kanssa. Asukkaat kokivat ideoiden rajaamisen hämmentävänä, sillä ideoita karsiutui pois niin paljon sillä perusteella, että ne kuuluvat jo jonkun toimialan normibudjettiin tai ne ovat valmisteilla tai tekeillä. Vastaavuuden kannalta koettiin, että ideointivaihetta olisi voinut ohjeistaa ja rajata tarkemmin etukäteen. Silloin ideat olisivat olleet paremmin budjetoinnin tarkoitukseen vastaavia:

Kun ei ite ole siinä kaupunkiorganisaatiossa, niin niinku näin asukkaan näkökulmasta, kun niinku tosi monia juttuja vaan torpattiin, että tätä jo tehdään ja tätä jo tehdään. Sitten ne meni vähän silleen aika nopeesti että tuli semmoinen, että meneeköhän tää nyt ihan oikein ja tai mitä tässä nyt niinku oikein tapahtuu, että niinku mikä tää juttu oli. Et se oli ehkä semmoinen, että niinku sen olisi voinut tavallaan jo valmistelussa ottaa huomioon. (Asukas 3)

Budjetoinnin reunaehdot olisikin hyvä käsitellä etukäteen viranhaltijoiden kanssa tarkemmin ennen ensimmäistä työpajaa. Työntekijöidenkin mielestä ideoiden käsittely olisi ollut tehokkaampaa ja helpompaa, jos niitä olisi käsitelty ensin viranhaltijoiden kesken. Ideoita karsiutui ensimmäisessä työpajassa niin paljon, että lopullista ideoiden rajaamista tai äänestystä ei tarvittu. Asukkaille ideoiden rajaaminen näyttäytyikin ”torppaamisena”. Epäluottamusta heräsi myös siihen liittyen, toteutuvatko rajautuneet ideat todella jotain muuta kanavaa pitkin:

--Se oli vähän hämmentävää se prosessi, että ensin vähän vaan päättelet ehdottaa ja sitten kumminkin, että ne olikin vähän niinku vääränlaisia ehdotuksia tai sillee. Ja sitten niinku se ois se tosi konkreettinen ja kiva niinku ne penkit ja roskikset nii, että mulla ei kauhean luottamusta sitten siihen ole, että ne nyt jotenkin välttämättä etenis sitä jotain muuta kautta, että niitäkin tulisi. (Asukas 2)

Suunnittelun kannalta ehdotusvaihetta olisikin pitänyt haastateltavien mielestä ohjeistaa tarkemmin, jotta budjetointiin olisi tullut enemmän prosessiin soveltuvia ideoita. Rajaaminen koettiin turhauttavaksi, kun asukkaiden ehdottamat ideat eivät sopineetkaan budjetointiin ja heille tärkeitä aluetta hyödyttäviä ideoita rajautui pois. Etenkin roskikset olisi koettu hyvin alueen tarpeisiin vastaavina.

Rovaniemen osallistuvan budjetointia verrattiin haastattelussa myös toisen kaupungin osallistuvaan budjetointiin, jossa roskisten lisääminen oli otettu mukaan. Osallistuvan budjetoinnin ohjeistuksissa ja raameissa onkin paljon myös kuntakohtaisia eroja, mikä voi hämmentää prosessia entisestään. Toisessa työpajassa roskikset ja penkit nostettiin lopulta äänestykseen. Oli kuitenkin hyvä, että ideoiden valitseminen tapahtui keskustelun kautta:

– Että se oli ihan hyvä, että siinä vähän niinku keskustelun kautta ja sitten että kuulikin niitä syitä, jos sieltä jotakin suoraan niinku torpattiin ja muuta. Niin niin oli minusta ihan hyvä silleen käydä niitä läpi. (Asukas 2)

Ehdotusvaihetta voi olla hankala määrittää tai ohjeistaa etukäteen, joten yhteissuunnittelulla on selkeä tarkoitus ideoiden rajaamisessa ja jatkokehittämisessä. Yhteiskehittämisyvaiheessa ideoita voidaankin käsitellä keskustelun kautta.

4.2 Prosessin representaatio

Mutta sitten taas, jos miettii niinku osallistuvan budjetoinnin kannalta niin edelleenkin niitä kuntalaisia olisin toivonut siihen tilaisuuteen enemmän, että se kuntalaisten ääni olisi kuulunut siellä. Että jos sitä ryhmän kokoonpanoa miettii, että jos siinä nyt se 15 % oli kuntalaisia ja loput oli asiantuntijoita niin kenen ääni siinä silloin kuuluu? (Työntekijä 2)

Prosessin vastaavuuden lisäksi yhteistä hyvää rakentaa se, että prosessissa kuuluisi monen eri ihmisen äänet. Representaatio nousi tarkastelemassani osallistuvan budjetoinnin prosessissa keskiöön, sillä siihen osallistuneiden kuntalaisten osuus oli niin vähäinen. Koska asukkaita osallistui prosessiin niin vähän, sitä ei pidetty kovin demokraattisena. Isompaa ja moninaisempaa osallistujajoukkoa toivottiin niin ideointivaiheeseen kuin työpajoihin. Etenkin representaatio oli asukkaille ja työntekijöille tärkeää. Osallistuneiden asukkaiden määrä oli isoin tekijä, johon prosessin onnistumista ja osallistumisen kokemusta peilattiin.

Representaation kannalta asukkaiden vähäiseen osallistumiseen haasteen toi se, että työpajoihin osallistuneet olivat hyvin samankaltaisia keskenään ja tiettyjä kohderyhmiä puuttui työpajoista kokonaan:

Koska se oli jotenkin aika semmoinen niinku tietyn ikäisten ja tietynlaisten ihmisten ryhmä mitä meitä siinä oli paikalla. (Asukas 3)

He, jotka osallistuivat, edustivat siis samankaltaisia näkökulmia sen sijaan, että osallistujat olisivat olleet keskenään erilaisia. Toisaalta kokemus siitä, oliko työpajoissa riittävästi erilaisia osallistujia riippui siitä, millaisissa pienryhmissä haastateltavat olivat. Osan mielestä työpajoissa oli riittävästi otantaa ja pienryhmissä oli riittävästi erilaisia ihmisiä. Joissakin pienryhmissä taas oli puolestaan pelkästään työntekijöitä, sillä asukkaita ei riittänyt jokaiseen ryhmään. Jokaisen osallistujan kannalta kokemus työpajojen riittävästä edustuksesta voikin olla erilainen, vaikka yleisesti ottaen asukkaiden määrä oli työpajoissa tunnistettu haaste.

Etenkin nuorten puuttumiseen kiinnitettiin huomiota. Osallistuvan budjetoinnin toisena teemana oli nuorten mielen hyvinvoinnin kehittäminen, mutta työpajoihin ei osallistunut yhtään nuorta:

Ja tietenkin sanotaan näistä kahdesta tilaisuudesta niin kyllähän niitä kokemusasiantuntijoita elikkä kun meilläkin oli lapset ja nuoret niin heitäkinhän olisi

tietenkin ollut ihan hyvä kuunnella. Meni vähän niinku setä- ja tätiosaston pohdinnaksi. (Työntekijä 2)

Nuorten puuttumista pidettiin ongelmallisena, sillä nuorten ääni ei päässyt prosessissa tarpeeksi kuuluviin. Tämä koettiin haasteelliseksi myös vastaavuuden kannalta, sillä nuorten puuttuessa suunnittelun ei koettu kykenevän vastaamaan heidän tarpeisiinsa. Representaation olisi koettu parantavan näin myös ideoiden laatua. Ideoiden kehittyä tarvitseekin sen kohderyhmän näkemystä, joille se on tarkoitettu. Jos osallistujajoukko on homogeeninen, representaation kannalta työskentely voi helposti jäädä yksipuoliseksi.

Asukkaiden vähyys asetti paineita prosessiin osallistuneille asukkaille. Esimerkiksi työpajoihin osallistuneet asukasyhdistyksen toimijat kokivat työlääksi sen, että he ovat aina niitä, jotka osallistuvat aktiivisesti:

Kun en mä nyt voi olla kuitenkaan mikään kaikkien ääni, vaikka kuinka kyselisi sieltä tai muuta että ei tai niinku meidän asukasyhdistyskään, että meitä on aika pieni piiri, että miten sitä laajempaa niinku osallisuutta pystytään toteuttamaan. Että eihän sekään ole mikään itseisarvo, että kaikki on mukana kaikessa, mutta että noi on niinku semmoisia mitä itse tosi paljon miettii aina näissä kun järjestetään jotain tilaisuuksia tai muita niin kuin niin, et niinku miten sinne saadaan niinku minkälaisia ihmisiä ja niinku kenelle se on relevantti. (Asukas 3)

Edustavuus jää ikään kuin työpajoihin osallistuneiden kuntalaisten harteille. Asukkaat olisivatkin toivoneet laajempaa osallistujajoukkoa, koska kaikkien sidosryhmien edustaminen on mahdotonta. Etenkin työpajatyöskentelyn kannalta olisi tärkeää, että ideat representoisivat ihmisiä monipuolisemmin. Asukasyhdistyksen edustaja tuo esille sen, että asukasyhdistyksiä kuunnellaan kaupungin päätöksenteossa spesifisti. Kaupunki kontaktoikin asukasyhdistystä prosessissa suoraan ja oli suorassa vuorovaikutuksessa heidän kanssaan. Asukasyhdistyksen toimija toivoisi myös, että kaupunki kuulisi muitakin yhdistyksiä ja neljännen sektorin toimijoita samalla tavalla yleisestikin osallisuuteen liittyen.

Vaikka osallistuminen oli asukkaalle tuttua, hän koki myös vaivaannuttavana sen, ettei asukkaita saapunut tarpeeksi paikalle:

Mutta tulevaisuutta ajatellen just se, että sinne saataisiin sitä niinku, että se jotenkin tuntuu ehkä vähän vaivaannuttavaltakin niinku itsestä, että kun sä oot siellä sen kaksi

asukkaiden edustajaa se hirveä määrä niitä viranhaltijoita siinä ympärillä. Niin siis silleen vaikka niinku itse ei oo edes mitenkään niinku semmoinen, että se konteksti ois vieras, mutta silti se on vähän semmonen niinku no missä ne kaikki muut asukkaat on tyyppinen niinku. (Asukas 3)

Asukkaiden mahdollisesti kokema edustuksellinen ”paine” korostuikin, kun kuntalaisten ja työntekijöiden määrä oli niin epäsuhtainen.

4.3 Prosessin valtasuhteet

Työpajojen representaatio herätti myös valtasuhteiden näkökulmasta keskustelua. Asukkaiden vähyys korosti vastaavasti työpajoihin osallistuneiden virkahenkilöiden määrää, jota pidettiin sekä hyvänä että ongelmallisena asiana. Näin representaatio vaikutti kuntalaisten ja kunnan väliseen suhteeseen. Ongelmana ei ollut niinkään se, että virkahenkilöitä oli paljon vaan se, että heitä oli niin paljon enemmän suhteessa kuntalaisiin.

Ja niinku itelle oli ainakin siellä niinku ihan sellaisia, että en mie ole niinku ollut paljon tekemisissä niin oli niinku semmoisia, että kiva saaha kasvot semmoisille ihmisille, jota lukkee lehdestä, kaikesta päätöksistä ja tämmöisistä. Niin tuota oli minusta ihan positiivista, että jalkauduttiin tuolleen ihan meidän kanssa sinne suunnittelemaan. (Asukas 2)

Virkahenkilöiden suuri edustus oli yhden asukkaan sanoin ”yllättävää, mutta positiivista”. Työpajoihin osallistui laajasti kaupungin työntekijöitä useilta eri toimialoilta. Asukkaat arvostivat työntekijöiden läsnäoloa ja sitä, että niin moni osallistui työpajoihin virka-ajan ulkopuolella. Osallistuminen osoitti sitoutuneisuutta ja sitä, että virkahenkilöt olivat ottaneet asian tosissaan. Mielenkiintoista oli myös, se että osalle työntekijöistä Korkalovaaran alue oli hyvinkin tuttu, mikä lisäsi haastattelujen mukaan arvostusta asukkaiden silmissä. Työntekijöiden läsnäolo on tällä tavalla tärkeää representaation kannalta, sillä edustus antaa kaupungille kasvot ja osoittaa sitoutuneisuutta prosessiin.

Prosessissa onkin syytä kiinnittää huomiota myös siihen, keitä kaupungilta on paikalla. Asukkaiden edustuksen lisäksi työntekijät pohtivatkin kaupungin edustusta omalta kannaltaan. Yksi työntekijä kyseenalaisti oman läsnäolonsa toisessa työpajassa sillä, kun

ideat lähtivät rajautumaan, ne eivät koskettaneet hänen toimialaansa. Työpajojen tarkentuessa kaupungin puolelta voisikin ottaa mukaan etenkin ne, joita ideat koskettavat. Työntekijöiden edustus on tärkeää siis myös siksi, että avainhenkilöiden mukanaolo helpottaa ideoiden toteutusta ja tekee työskentelystä muutenkin tehokkaampaa.

Haastateltavat tiedostivat omat positionsa ja sen mahdollisesti tuomat edut osallistumisessa. Epäsuhtaiset valta-asemat liittyivät niihin tekijöihin, joita haastateltavat omassakin asemassaan nostivat. Virallinen asema, asiantuntijuus ja resurssit asettavat esteitä kumppanuudelle ja vaikuttavat yhteistyöhön (Steen ym. 2018, 287). Jos osallistujat ovat tietynlaisia ja tietynikäisiä, herää kysymys siitä, keillä prosessissa on ylipäänsä valtaa.

Valtasuhteet näyttäytyivät myös kuntalaisten välisissä suhteissa. Asukasyhdistykseen kuulumisen voi tuoda siihen kuuluville tietynlaista asemaa jo valmiiksi:

Mä oon nyt siis tietenkin ehkä siit näkökulmasta myöskin, että kun meillä on tää yhdistys niin meitä kuitenkin niinku aika spesifisti kuultiin tässä ja. Ja sitten myös se, että mä oon nyt ollut jo niin monta vuotta tavallaan tän kaupungin päätöksenteon kanssa tekemisissä, että mä tavallaan niinku aika hyvin tiedän miten siihen vaikutetaan, että niinku. Et, tavallaan vaikkei haluttaisikaan niin mä kyl koen, että mä pystyn siihen vaikuttamaan. Ja tässä prosessissa ehkä haluttiin, mutta niinku aina ei ole ihan niin. (Asukas 3)

Osallistuminen oli asukasyhdistyksen toimijalle ja muillekin haastatelluille asukkaille tuttua, he siis tiesivät, miten vaikutetaan. Heillä on jo valmiiksi tietotaitoa ja resursseja, mikä helpotti äänen saamista kuuluviin. Prosessissa mukana oloa voikin helpottaa se, että tuntee osallistumisen ”pelisäännöt” (Putnam 2000, 45; Borg & Kestilä-Kekkonen, 67). On kuitenkin huomioitava, että puhun tässä yhteydessä haastateltavistani, eivätkä kaikki työpajoihin osallistuneet olleet välttämättä aktiivisia osallistujia.

Virallisen aseman näkökulmasta etenkin työntekijät pohtivat kaupungin edustusta ja sen vaikutusta asukkaiden työskentelyyn. Työntekijöiden määrästä puhuttiin ”yliedustuksena” ja ”viranhaltijapainotteisuutena”. Tasa-arvon ja valtasuhteiden kannalta viranhaltijoiden suuri määrä suhteessa asukkaiden määrään huolestutti.

Elikkä sen ryhmädynamiikan kannalta jäin miettimään sitä, että tuliko oikeasti kaikki ideat esimerkiksi esille siinä vai onko tällainen vanha kansalainen hiljentykööt seurakunnan edessä tapahtunut sitten siinä. Sehän ei ole tarkoituksella, mutta

jokainen tietää, että ihmiset toimivat miten toimivat ja jos joutuu epä mukavuusalueelle tai kokee, että on aliedustettuna jossain tai oma idea on vastatuulella, niin varsin moni hiljenee sitten siinä, että se vaatii tietyntaista sitten kovapäisyyttä, että sitä härkämäisesti vie sitä omaa ideaansa esille. Siinä mielessä ehkä tällainen tilanne pitäisi olla enemmän tasa-arvoinen. (Työntekijä 2)

Asukkaiden vähyys ja viranhaltijoiden suuri määrä aiheutti työntekijälle epäilyksen siitä, tuliko oikeasti kaikkien ideat esille. Kun työntekijöitä osallistui prosessiin paljon, on heidän helpompi saada äänensä kuuluviin, koska he ovat työpajoissa eniten edustettuina. Työntekijöillä ja asukkailla on erilaiset näkökulmat prosessissa. Asukkaiden tietoa olisikin kaivattu enemmän. Keskustelu nähtiin asukkaan näkökulmasta osittain ”hakuammuntana”, sillä asuinalueen ympäristö oli joillekin työntekijöille niin vieras. Epäsuhtaisuus laitettiin merkeille myös ensimmäisessä työpajassa. Kun ensimmäisen työpajan aikana päästiin ensimmäisen asukkaan kohdalle, hän totesi olevansa ”eka oikea osallistuja”.

Asukkaat pitivät kuitenkin keskustelua tasapuolisena ja kokivat päässeensä kertomaan näkökulmaansa. Yksi asukas arveli tämän johtuvan nimenomaan osallistujien samankaltaisuudesta, mikä teki yhteistyöstä helpompaa. Ongelmana olikin enemmän se, että asukkaita ei osallistunut prosessiin tarpeeksi.

Representaation kannalta pohdittiin myös päättäjien edustusta ja sen mahdollisia seurauksia. Päättäjiä ei osallistunut työpajoihin, mutta yksi työntekijä nosti esille, pitäisikö päättäjiä olla työpajoissa mukana.

--Ja se oli ehkä semmoinen yks mikä minkä mä huomasin sit siinä jossain vaiheessa, että et siellä oli kattavaa se otanta ympäri kaupunkia, mutta oliko siellä sitten lopulta ne, joilla on päätäntävaltaa? (Työntekijä 1)

Tämä mietitytti myös asukkaita, sillä toisessa työpajassa yksi asukas kysyi yhteiskeskustelun yhteydessä, onko päättäjiä paikalla. Päättäjien läsnäolo saattaisi lisätä sitoutuvuutta prosessiin, mutta toisaalta päättäjien läsnäolon ja auktoriteetin arveltiin myös voivan haitata asukkaiden osallistumista. Päättäjien mahdollinen edustus ja sitoutuminen prosessiin on myös hyvä asia ottaa huomioon, kun mietitään työpajan edustusta kaupungin näkökulmasta.

5. PALVELUMUOTOILU JA INKLUSIIVISUUS

Tässä luvussa käsittelen mitä asioita prosessissa tulisi ottaa inklusiivisuuden näkökulmasta huomioon. Analysoin aineistosta haastateltavien kertomia kokemuksia osallistumisesta, miten he kokivat päässeensä mukaan ja mitä asioita he mainitsivat aktiivisuutta edistäneiksi ja estäneiksi asioiksi. Nämä ovat myös asioita, jotka tulisi huomioida, kun palvelumuotoilulla kehitetään kansalaisosallistumista. Inklusiivisuus osoittautuikin palvelumuotoilun näkökulmasta tärkeäksi ulottuvuudeksi, sillä palvelumuotoilun menetelmillä ja työpajoilla on paljon vaikutusta siihen, miten asukkaat pääsevät osallistumaan. Tämän vuoksi keskityn käsittelyssäni etenkin työpajoihin ja niiden toteutukseen. Yhteissuunnittelussa olisi syytä kiinnittää huomiota työpajojen suunnitteluun, prosessin avoimuuteen ja konkreettisuuteen sekä osallistumisen tapoihin ja motivaatiotekijöihin.

5.1 Työpajojen suunnittelu

Olen ollut lukuisissa työpajoissa elämäni aikana, ja tämä oli yksi hyvistä työpajoista ja ensimmäinen työpajaosallistuminen minulle täällä Rovaniemellä. (Asukas 1)

Inklusiivisuuden perspektiivistä työpajojen merkitys korostuu, sillä niissä mukana oleminen ja kuulluksi tuleminen konkretisoituivat keskeisellä tavalla. Kuulluksi tulemisesta ja osallistumisesta puhuttaessa refleктоitiinkin etenkin työpajoja. Lähtökohtaisesti kaikki haastateltavani asukkaat kokivat saaneensa äänensä kuuluviin prosessissa ja kokivat päässeensä aktiivisesti mukaan. Työntekijätäkään eivät havainnoineet kenenkään aktiivisuudessa esteitä työpajoissa, vaikkakin osallistujia olisi toivottu enemmän. Kaikki haastateltavat osallistuisivat myös uudelleen prosessiin, mikäli se koskettaisi heidän elämäänsä. Tämä osaltaan kertoo myös siitä, että osallistumisen kokemusta pidettiin lähtökohtaisesti hyvänä.

Pieni osallistujamäärä osaltaan tuki tekemistä. Haastateltavien mielestä heidän oli helppo saada äänensä kuuluviin, myös osittain siksi, että työpajoissa oli niin vähän ihmisiä. Tässä osallistujien vähyys tuki työpajoihin osallistuneiden inklusiivisuutta ja mukana olemisen tunnetta, vaikka se samanaikaisesti olisikin representaation näkökulmasta ongelmallista.

Kaikki sai äänensä kuuluviin. Jokaiselle annettiin tilaa puhua, mutta myös annettiin tilaa olla puhumatta, jos näytti siltä, että henkilö ei halua mitään sanoa. (Asukas 1)

Osallistujille tuli aktiivinen olo, kun he saivat kertoa omia ideoita ja mielipiteitään sekä täsmentää tehtäviä suunnitelmia omasta näkökulmastaan. Merkittävää on myös se, että osallistujat saivat halutessaan vain kuunnella. Jokaiselle annettiin siis tilaa osallistua haluamallaan tavalla. Tämä oli tärkeää etenkin vähemmän kaupunkia tuntevalle asukkaalle.

Tavallaan siinä viimeistään sitten, jos ei ehkä isolla porukalla kaikkien kuullen kaikkia asioita joku halunnut tai uskaltanut tai kokenut, että haluaa sanoa niin sit mun mielestä sinne, kun tännepäin mentiin niihin pienempiin ryhmiin niin se viimeistään vähän niinku mahdollisti sen, että kyllä varmasti jokainen sai oman mielipiteensä sitten tuo tuoda esille. (Työntekijä 1)

Pienryhmätyöskentely tuki osallistumista ja varmisti viimeistään sen, että jokainen sai tuoda oman mielipiteensä esille. Olikin hyvä, että työpajoissa oli yhteisen keskustelun lisäksi pienempien ryhmien välisiä keskusteluja. Halusin sisällyttää työpajoja suunnitellessa työpajatyöskentelyyn sekä itsenäistä työskentelyä, ryhmätyöskentelyä että keskustelua koko osallistujajoukon kesken. Näin menetelmillä voidaankin vaikuttaa siihen, että kaikki pääsisivät osallistumaan.

Aktivoivana pidettiin myös työpajojen lämmittelytehtäviä. Niiden koettiin aktivoivan hyvin ihmisiä ja ne tarjosivat mahdollisuuden siihen, että jokainen saa kertoa vähän itsestään. Haastateltavien vastauksien lisäksi etenkin havainnointiaineistoni tukee lämmittelytehtävän merkitystä työpajassa. Kävimme ensimmäisen työpajan alussa pöydän ympäri lyhyen kierroksen, jossa kehotin osallistujia esittelemään itsensä ja kertomaan mitä hyvää he näkivät matkalla työpajaan. Osallistujat keksivät paljon hauskoja tarinoita matkastaan paikalle, mikä loi heti rennon ja hauskan ilmapiirin. Tilanne toimi hyvin lämmittelytehtävänä ja sen aikana naurettiin paljon. Se oli toimiva tapa avata vuorovaikutus.

Kuulluksi tulemista tuki etenkin hyvin suunniteltu kokonaisuus. Haastateltavat eivät maininneetkaan niinkään yksittäisiä menetelmiä, vaan käsittelivät osallistumistilanteen kokonaisuutta. Työpajat oli myös haastateltavien mielestä suunniteltu hyvin ja toteutettu ammattimaisesti. Niitä pidettiin selkeinä sekä rakenteeltaan hyvinä:

Siinä oli kuitenkin semmoinen selkeä rakenne koko sillä kahella työpajalla. Ja että niinku että, selkeästi oli eka työpajassa: täs on nämä, lähdettiin karsiin, mentiin jakannuuttiin ryhmiin, vähän ideoitiin. Seuraavalla kerralla jatkettiin siitä ja mentiin niinku kohti sitä tavoitetta, niin mun mielestä se on niinku rakenteellisesti niinku hyvin tehty ja hyvin toimiva että, että mikään ei ole turhauttavampaa kuin istua kaks iltapäivää jossakin työpajassa ja mittään ei tapahdu. Niin tuossa oli selkeä, että mentiin koko ajan niinku sitä tavoitetta kohti. Musta se toimi hyvin. (Työntekijä 1)

Haastateltavien mielestä työpajoilla oli selkeä ajatus ja tavoite, jota kohti mentiin. Niin työntekijät kuin asukkaat käyttivät työpajoihin aikaansa ja osaamistaan, joten tunne siitä, että niillä saadaan jotain konkreettista aikaan, on tärkeää. Jos työpajojen tavoitetta ei ole kirkastettu, näkyy se myös osallistujille. Kerroimme jokaisen työpajan alussa mikä tarkoitus työpajoilla on sekä mitä niillä on tarkoitus saavuttaa. Osallistujilla oli siis koko ajan tiedossa mitä työpajalla tavoitellaan ja mitä siitä halutaan lopputulokseksi. Näin he pystyvät myös arvioimaan onko tavoitteisiin päästy.

Hyvä suunnittelu edisti yhteiskehittämistä ja tuki näin inklusiivisuutta. Etenkin kahden työpajan rakenteesta pidettiin. Ensimmäinen työpaja oli keskustelevampaa, joten oli hyvä, että toinen työpaja oli konkreettisempaa suunnitelmien työstämistä varten.

Osallistumista tukivat myös työpajan käytännön järjestelyt ja järjestäminen:

Se oli hyvin valmisteltu ennakoon. Paperit ja kynät ja kartat oli nähtävillä. Työtilat oli eriytetty. Meille annettiin riittävästi aikaa. Ja oli myös aikaa sille loppuyhteenvedolle ja loppukeskusteluun. (Asukas 1)

Ennen työpajaa olimme valmistelleet pöytiin valmiiksi työpajapohjat, kynät ja muut materiaalit. Toimme karttoja toiseen työpajaan, kun havainnoin ensimmäisessä työpajassa, että ne auttaisivat hahmottamaan aluetta paremmin ja helpottamaan siitä käytävää keskustelua. Kartta auttoikin havainnollistamaan aluetta etenkin aluetta vähemmän tuntevalle asukkaalle ja työntekijöille.

Työpajan johdonmukaisuutta ja tavoitteisiin pääsemistä tuki etenkin ammattitaitoinen fasilitointi, joka keskustelutti ja vei työpajaa eteenpäin. Fasilitoijalla on myös tärkeä rooli huolehtia hyvästä keskusteluilmapiiiristä. Edellytysten luominen yhteiselle tiedontuotannolle on haastavaa (Penin 2018, 151). Fasilitoijan pitää samanaikaisesti varmistaa vapautunut

työskentely, empaattinen ilmapiiri kuin myös pyrkiä välttämään konflikteja osallistujien välillä (mt., 151).

Soto Hormabazál ym. (2021) korostavat fasilitoinnin merkitystä inklusiivisessa yhteissuunnittelussa. Empaattinen ja ihmiset mukaan ottava inklusiivinen lähestymistapa sekä kyky merkityksellistää asioita voivat vahvistaa ihmisten välisiä yhteyksiä (mt., 128). Hyvästä fasilitoinnista tulee olo, että prosessi on hallinnassa. Yhden työntekijän sanoin, työpaja pidettiin hyvin ”hyppysissä”. Fasilitointi johtaakin työpajan suunnitelmaa ja tuo luottamusta siihen, että työskentely on hallinnassa ja etenee. Etenkin aikataulussa pysyminen ja aikataulumuutoksiin varautuminen on tärkeää. Olikin hyvä, että työpajoihin oli varattu tarpeeksi aikaa loppukeskustelulle, joka saattaa usein työpajoissa jäädä helposti lyhyeksi.

Myös työpajan ympäristöllä on merkitystä. Työpajat järjestettiin vanhassa talonpoikaistalossa, jonka luomasta tunnelmasta pidettiin. Sen koettiin fokuoivan työskentelyä. Tila mahdollisesti myös sen, että pienryhmät pääsivät erillisiin huoneisiin suunnittelemaan.

5.2 Prosessin avoimuus ja konkreettisuus

On tärkeää huolehtia siitä, että prosessi on avoin ja että sillä saadaan tulokseksi jotain konkreettista. Työpajojen toteutuksen lisäksi prosessi sai kokonaisuudessaan kiitosta hyvästä suunnittelusta. Osallistavien projektien inklusiivisuus ei riipukaan ainoastaan menetelmistä ja suhteista vaan siitä, kuinka projektit on suunniteltu kokonaisuudessaan (Hodson ym. 2023, 16). Hyvää osallistumisen kokemusta tuki prosessin avoimuus. Prosessia pidettiin seurattavissa olevana ja avoimena, jossa tähänastiset vaiheet on toteutettu ajallaan.

Avoimuuden merkitys korostui etenkin suhteessa aikaisempiin osallistumisen kokemuksiin. Aikaisemmat kokemukset vaikuttivat luonnostaan siihen, miten osallistuvan budjetoinnin prosessiin suhtauduttiin. Jos aikaisemmista osallistumistilanteista on ollut hyviä kokemuksia niin luottoa on myös siihen, että vaikuttavuus toteutuu tälläkin kerralla. Jos aikaisemmat

osallistumistilanteet ovat olleet enemmän kuulemistilaisuuksia, osallistumiskokemusta peilattiin siihen:

Niin silleen se oli kyllä ihan hyödyllä- että aika vähän niitä on tollaisia nuin tommoisia vapaita, että ne on yleensä niinku paljon enemmän semmoisia että vaikka tuohon kouluunkin liittyen on ollut nuita asukastilaisuuksia ne on enemmän semmoisia, että siellä esitellään mitä on tehty. (Asukas 2)

Yhteissuunnittelun ja inklusiivisuuden kannalta on äärimmäisen tärkeää, että osallistujat pääsevät vaikuttamaan aidosti. Haastateltavat peilasivat osallistuvaan budjetointiin osallistumista aikaisempiin osallistumisen kokemuksiin. Asukas arvostikin työpajan vapaata luonnetta eli sitä, että asukkaat pääsivät aidosti suunnittelemaan ja vaikuttamaan prosessiin. Onkin tärkeää, että osallistuminen ei ollut vain näennäinen ”kuulemistilaisuus” vaan avoin vuorovaikutteinen tapahtuma, jossa sai aidosti vaikuttaa. Prosessin pitääkin mahdollistaa se, että osallistujat pääsevät vapaasti kertomaan ideoitaan ja näkemyksiään. Tämä tuottaa hyviä osallistumisen kokemuksia ja luottamusta.

Hyvä osallistumisen kokemus on sidoksissa konkreettisuuteen. Prosessissa pitää päästä tavoitteisiin ja saada jotain näkyvää aikaan. Osallistuvan budjetoinnin vaikuttavuus arvioidaankin lopullisesti vasta toteutusvaiheessa toteutuneiden ideoiden myötä. Vaikka toteutusvaihe rajautuu tutkimukseni ulkopuolelle, prosessia refleктоitiin myös tulevaisuutta ajatellen:

Sitten et ko sen näkee nyt sitten kun ne tässä toteutuu niin sittenhän se vielä varsinkin niinku tulee näkyväksi, että kyllä oikeasti oli vaikutusta, että osallistuttiin, äänestettiin ja oltiin työpajoissa ja kaikkea niin. Niin se on tosi hienoa. (Asukas 2)

Onkin ymmärrettävää, että tunne siitä, että asukkaat on otettu aidosti mukaan päätöksentekoprosessiin, konkretisoituu sitten, kun nähdään että ideat ovat toteutuneet. Silloin myös kaikella sillä vaivalla, jota osallistujat ovat tehneet, on merkitystä. Pahin skenaario olisikin, jos osallistumisella ei saada konkreettisia tuloksia aikaan. Inklusiivisuuden kannalta on ymmärrettävästi tärkeää, että osallistujat näkevät osallistumisellaan olleen konkreettista hyötyä.

Ei semmoista epäluottamusta, ettei nää toteutuisi, mutta silleen että sitten vasta voi oikeasti juhlia että ku ne on niinku tuolla. Että aina voi tulla joku mutka matkaan. Mitä näitä on kaikkia nuita, että siltaa ei tule ja uimahallia ei tule ja kaikkea niin että sitten se oikeasti vasta kun näkkee että ne on valmiita. Luotetaan siihen. (Asukas 2)

Aikaisemmat kokemukset vaikuttavat myös kokemuksiin ideoiden toteutumisesta. Varsinaista epäluottamusta ei ole, mutta prosessilla halutaan nähdä konkreettisia tuloksia. Luottamusta onkin hyvä rakentaa läpi prosessin. Luottamuksen rakentamisessa etenkin prosessin avoimuudella ja hyvällä suunnittelulla on tärkeä tehtävä. Jo ennen toteutusta hyvänä tuloksena pidettiin sitä, että osallistuvalla budjetoinnilla on luvattu jatkoa ja budjetti tuplattiin. Kaupunginhallituksen päätös budjetin tuplaamisesta onkin hyvin konkreettinen teko ja kertoo sitoutuneisuudesta prosessiin.

5.3 Osallistumisen tavat ja motivointi

Inklusiivisuuden saavuttaminen ei ole helppoa. Ihmiset saattavat kokea osallistumisen etäiseksi tai heillä voi olla kokemus siitä, etteivät he voi vaikuttaa. (Barbera ym. 2016b, 32.) Myös tässä tapauksessa haastateltavat kertoivat erilaisia inklusiivisuuden esteitä ja syitä sille, miksi työpajoihin osallistuminen oli niin vähäistä. Osallistujien puute nähtiin etenkin osallistumiseen aktivoiminnan ja motivoiminnan haasteena. Haastattelijat käsittelivät syitä motivaation taustalla. Ne liittyivät etenkin osallistumisen tapoihin eli siihen, miten osallistujat otetaan mukaan.

No sitten ehkä just niinku se mitä täytyis sitten tai mitä itekki paljon pohtii, et miten niitä ihmisiä saisi liikkeelle ylipäättäen, koska niinku aina ne on nää samat tyypit ketkä pyörii näissä tai niinku esimerkiksi me asukasyhdistys niin niinku et joo me voidaan edustaa sitä koko kaupunginosaa, mutta ois niinku jotenkin niinku sen yleisen kehityksen kannalta, niin olisi tärkeää, että sit niinku saatais niinku jotenkin ihmisiä innostuu niistä oman ees sen oman niinku lähipiirinsä niinku tai elämänpiirinsä asioista. Että niinku tavallaan siihen sillä osallistumisella niinku isommassa mittakaavassa pitäis pyrkiä, että niinku tavallaan se, että mikä on se keino niinku jotenkin, että ehkä niinku just se. (Asukas 3)

Kuntalaisia oli pyritty aktivoimaan mukaan niin kaupungin kuin asukkaidenkin toimesta. Asukasyhdistys oli ehdottanut ideoita yhdessä ja he olivat muutenkin pyrkineet innostamaan yhteisöään kanavissaan. Etenkin nuoria oli pyritty aktivoimaan eri tavoin prosessin aikana. Ideointivaiheessa kaupunki järjesti nuorisohallitukselle työpajan ideoiden ehdottamista varten. Äänestysvaiheessa korkalovaaralaiset nuoret olivat myös äänestäneet ehdotuksia

koulussa. Yhteiskehittämisvaiheessa ensimmäisen työpajan jälkeen erityisesti nuorten puuttuminen harmitti. Sekä kaupungin työntekijät että nuoret olivat pyrkineet kannustamaan nuoria mukaan, mutta yrityksistä huolimatta nuoria ei saapunut paikalle.

Että varsinkin, jos on jotain tommosia tiettyjä kohderyhmiä, niin sitten ehkä siihen, että miten se saahaan ne ne mukaan sinne suunnitteluun ja että onks se just ihan eri paikka tai eri jotenkin väylä tai missä niitä, mutta et se oli vähän niinku että me keski-ikäiset siellä mietitään mitä ne nuoret haluaa. (Asukas 2)

Keskeistä olisikin miettiä, millaisilla menetelmillä ja keinoilla asukkaita saisi mukaan niin, että osallistujajoukko olisi moninaisempi. Suunniteltuja osallistumisen keinoja pitäisi kohdentaa eri kohderyhmille sopiviksi. Nuorten puuttuminen työpajoista kertoo siitä, että yhteiskehittämisvaihe ei ollut heille tarpeeksi inklusiivinen. Osallistujien näkökulmasta oli harmillista, että nuoret eivät päässeet itse kehittämään heille tarkoitettuja ideoita. Käytetyt menetelmät ja osallistumisen työkalut saattavatkin olla helposti tietynlaista toimijuutta suosivia:

Niin kuitenkin niinku et et niinku me, jotka tehdään sen tyyppisiä juttuja, niin ollaan niinku aika semmoinen semmoisia keskiluokkaisia ja noi palvelumuotoilun menetelmät esimerkiksi helposti on suunnattu aika keskiluokkaisille ihmisille, että se jo tuottaa niinku semmoista tiettyä, tiettyä toimijuutta ja tiettyä sellaista, että kenelle ne sopii ja sitten niinku se. (Asukas 3)

Itsekin palvelumuotoilua hyödyntänyt asukas pohtiikin, millaista toimijuutta menetelmät suosivat. Tämän tapauksen haasteet kuvastavat laajemmin osallistamisen haasteita ja sen problematiikkaa. Tässä myös palvelumuotoilulla on opittavaa. Vaikka palvelumuotoilulla halutaan luoda tasa-arvoa ja osallisuutta, sillä voidaan tulla toisinnettua valtarakenteita niiden uudistamisen sijaan (Goodwill ym. 2021, 45). Tarvitsemmekin syvällistä ymmärrystä näistä valtasuhteista ja rakenteista, jotka liittyvät muotoilun käytäntöihin (mt., 45). Niin voimme tehdä myös muotoilusta inklusiivisempaa.

Joskus haasteet luovat myös uusia osallistumisen keinoja. Työpajassa nuorison tapahtumaviikkoa suunnitteleva ryhmä otti nuoret luovalla tavalla mukaan työpajaan. He päättivät kysyä nuorten mielipidettä puhelimitse:

Kun tämä lähtökohta tunnustettiin, että meillä oli näitä asiantuntijoita vähän vähäskönlaisesti ja meillä oli lapset ja nuoret ryhmänä siihen, niin sitten me

puhelimella otettiin siihen lapsia ja nuoria mukaan elikkä tällöinen luova ongelmanratkaisu. (Työntekijä 2)

Nuorisoviikon ja nuorten tapahtumien suunnitteluun saatiin siis nuoria mukaan, kun asiantuntijat löysivät nuorille sopivan osallistumisen tavan. Tästä suorana hyötynä oli esimerkiksi se, että nuortentapahtuman ajankohta muokkautui nuorten ollessa mukana. Työntekijöitä ohjasi aluksi työkalenteri ja kesäloma-ajat. Onkin syytä kiinnittää huomio matalan kynnyksen keinoihin.

Matalan kynnyksen keinona vastaavasti äänestys keräsiikin hyvin ääniä. Äänestysvaiheessa prosessiin saatiin aktivoitua paljon ihmisiä mukaan ja ääniä kertyi 1879 kappaletta. Äänestyksen suosio kertoo ehkä osaltaan siitä, että erilaiset menetelmät houkuttelevat eri tavoin. Haastateltavien asukkaiden mielestä äänestäminen kyselytyökalun avulla oli helppoa, vain päätöksen tekeminen aiheutti päänsäivaa. Äänestäminen anonyyminä verkkokyselyn kautta onkin helppoa, nopeaa ja konkreettista. Äänestämisenvaiheessa tarjottiin myös mahdollisuus äänestää paperisesti Korkalovaaran kirjastossa. Digitaalisten osallistumien keinojen rinnalle onkin hyvä tuoda myös vaihtoehtoisia tapoja. Osallistuminen riippuu paljon osallistumisen tavasta ja konkreettisuudesta.

Inklusiivisuuden kannalta olisi tärkeää, että asukkaita osallistuisi yhteiskehittämiseen enemmän. Kynnys työpajoihin osallistumiseen voi olla kuitenkin korkea, mitä pitäisi eri keinoin pystyä madaltamaan. On kuitenkin hyvä huomata, että vaikka äänestysvaihe olikin prosessissa työpajoja suositumpi osallistumisen keino, se ei kuitenkaan tee menetelmästä välttämättä inklusiivisempää. Menetelmiä ei voikaan suoraan verrata keskenään, sillä työpajoissa vuorovaikutteisuus on syvempää. Syvemmälle osallistumiselle on myös paikkansa, sillä muotoilun menetelmien on todettu onnistuvan inspiroimaan ja fokusoimaan etenkin kiireissä ympäristöissä olevia ihmisiä (Hakio ym. 2015, 65).

Inklusiivisuuden näkökulmasta haasteet liittyivät myös työpajojen käytännön järjestelyihin, vaikka niitä pidettiin pääosin toimivina. Asukkaiden tuomat selitykset työpajojen haasteille voi osaltaan selittää työpajoihin osallistumisen korkeaa kynnystä.

Niin ni silleen, että niinku nii, että kyllä nyt ite pystyin osallistuu ja näin, mutta että olihan ne lähtökohtaisestikin siinä oli aika se pitkä se aika niin, niinku varattuna aina sillee nii sitten työpäivän jälkeen ku muistan itekki taisin ainaki eka kerralla tulla töistä suoraan tai jotenki silleen niin aika rankan semmonen kolme tuntia semmoinen vapaaehtoisessio siihen niin, niin silleen. (Asukas 2)

Työpajojen kesto voi kuulostaa luotaantyöntävältä ja nostaa osallistumisen kynnystä. Työpajojen ajankohtaakin pidettiin haasteena, sillä heti työpäivän jälkeen alkava työpaja tuntui niin työntekijöistä kuin asukkaista raskaalta. Asukkaiden vähäistä osallistumista selitettiin myös työpajojen sijainnilla. Työpajat järjestettiin keskustassa ja yksi asukas toi esille, että korkalovaaralaisille tämä voi nostaa osallistumisen kynnystä. Käytännön järjestelyt on hyvä ottaa huomioon työpajoja järjestettäessä, sillä ne vaikuttavat siihen keitä työpajoihin pääsee paikalle. Esimerkiksi virka-ajan ulkopuolella järjestettävät työpajat ovat inklusiivisuuden edellytys. Ilta-ajalla järjestettävien työpajojen lyhentäminen tuo tosin suunnittelun näkökulmasta haasteen, sillä vuorovaikutteisuudelle pitäisi varata tarpeeksi aikaa.

6. PALVELUMUOTOILU JA VUOROVAIKUTUS

Vuorovaikutuksella viitataan kaksisuuntaisen vuorovaikutuksen kanavan rakentamiseen kaupungin ja kuntalaisten välillä (Barbera ym. 2016b, 33). Tässä luvussa olen analysoinut aineistosta sitä, mitä yhteistyöstä ja yhteiskehittämisestä kaupungin ja asukkaiden välillä ajateltiin sekä miten vuorovaikutus toteutui laajemmin prosessissa viestinnän näkökulmasta. Kaupungin ja asukkaiden välisen vuorovaikutuksen lisäksi minusta on tärkeää huomioida myös työntekijöiden välinen vuorovaikutus. Lisään siis tähän ulottuvuuteen omat havaintoni työntekijöiden välisestä vuorovaikutuksesta. Seuraavaksi käsittelen kuinka vuorovaikutus tulisi huomioida molemminpuolisena oppimisprosessina, kuinka sillä voi lisätä ymmärrystä ja poikkihallinnollisuutta sekä vuorovaikutuksen merkitystä prosessin jatkuvuuden ja näkyväksi tekemisen kannalta.

6.1 Yhteissuunnittelu molemminpuolisena oppimisprosessina

Minulle tämä oli oppimisen paikka. Ja osallistumisen paikka. Molemmat tärkeitä. (Asukas 1)

Vuorovaikutus rikastutti niin työntekijöiden kuin kuntalaisten näkökulmaa. Osallistuminen oli molemminpuolinen oppimisprosessi, (Barbera ym. 2016b 34), jossa osallistujat pääsivät sekä oppimaan että opettamaan.

No kyllä se oli niinku tosi hyödyllistä, että ku niillä työntekijöillä on just se käytännön tieto, niin niin just pystyy pudottaan maan pinnalle ja silleen sanomaan, että kenen kautta tai mihin pittää ja mikä on se järjestys, että miten ne etenee. Ja niin on se tosi hyvä, että ne oli niinku siellä ite ja myös että ne kuuli sitä asukkaitten näkökulmaa, että kyllä se monesti niinku paperina näyttää ihan eriltä, kö sitten täällä tää käytännön arki. (Asukas 2)

Asukkaat arvostavat työntekijöiden asiantuntijuutta. He osasivat ottaa suoraan kantaa asioihin sekä tarjota ideoiden toteuttamisen kannalta tärkeää informaatiota ja kertoa taustoja. Työntekijät ikään kuin ”pudottavat asukkaat maan pinnalle” ja asukkaat pääsevät samalla oppimaan, miten prosessit kunnallishallinnossa menevät. Asukkaat oppivat näin roolinsa

yhteissuunnittelijoina oppien osallistuvan budjetoinnin toiminnasta ja projektien rakentamisen edellytyksistä (Barbera ym. 2016b, 34).

Asukkailla ja työntekijöillä on erilaiset näkökulmat, joten on tärkeää, että luodaan tilaisuuksia tuoda molempien näkökulmat kuuluviin. Työntekijöiden näkökulmasta asukkaiden kokemusnäkökulma rikastutti prosessia ja tarjosi heille ymmärrystä siitä, miten asiat alueella oikeasti ovat:

Rikastuttaa kyllä. Ja se sitoo ehkä paremmin siihen paikkaan, koska se on heidän elinpiiriä missä he kulkee päivittäin niin he kattoo sitä aivan erillä lailla kun itse katson sitä karttapohjasta lähinnä. Niin ja ko se he tuo sen niinku sille ihmisen tasolle ja paha se on tai paha on myöntää, mutta kyllä se oma tarkastelutaso hyvin usein on lintuperspektiiviä. (Työntekijä 2)

Työntekijä tunnistaa tarpeen asukkaiden kokemustiedolle. Kuulemalla asukkaita kaupunki oppii ymmärtämään paremmin yhteisön tarpeita sekä löytää uusia innovatiivisia tapoja palveluiden rakentamiseen (Barbera ym. 2016b, 34). Työpajoissa asukkaat jakoivat omia kokemuksiaan asuinalueesta ja sen tarpeista. He kertoivat paikallista tietoa Korkalovaarasta sekä arvioivat ideoiden sopivuutta ja tarpeellisuutta. Näkökulmien ”törmäyttäminen” (Kopomaa & Salin 2018, 18) lisäsi myös ideoiden luovuutta:

--ihmiset kun liikkuu niin he näkevät tietynlaisia ratkaisuja käytettävän muissa kaupungeissa tai muualla elikkä esiin tulee hyvinkin niinkö tietyssä mielessä tarkalla tasolla jopa tämmöistä ympäristötaidenäkökulmaa. Miten romusta pystytään tekemään vaikka kuntoiluvälineitä, niin tuskinpa virkamiestyönä tällaista olisi tullut. (Työntekijä 2)

Yhteissuunnittelun ansiosta ideoita jatkokehitettiin työpajoissa. Pieni budjetti asetti myös haasteita työpajatyöskentelylle ja kaupungin ja asukkaiden pitikin keksiä yhdessä ratkaisuja sen luomiin haasteisiin. Yhteissuunnittelu käyttäjien kanssa onkin todettu voivan johtaa innovatiivisempiin ideoihin, jotka vastaavat paremmin käyttäjien tarpeisiin (Trischler ym. 2019, 1595–1596). Yhteissuunnittelu voi avata uusia ideoita, kun näkökulmat tuodaan yhteen (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 80).

6.2 Ymmärryksen lisääminen ja poikkihallinnollisuus

On kuitenkin hyvä huomata, että vuorovaikutteisuus vaatii myös työtä. Näkökulmien yhdistäminen ei ollut ihan vaivatonta. Ryhmätyöskentelyn kannalta oli myös haasteellista, kun ihmiset katsoivat asiaa niin eri näkökulmista. Oppimisen lisäksi tärkeää on myös toisiin tutustuminen, ryhmädynamiikka ja epävirallisuus. Merkitystä onkin myös vuorovaikutuksen laadulla, vastavuoroisuudella ja kunnioittavalla kohtelulla (Lund & Juujärvi 2016; Wagenaar 2007, 39). Työpajat lisäsivät ymmärrystä eri toimijoiden välillä:

Luulen että ne asukkaatkin kuuli sitten niitä reunaehtoja, kun mietitään jotain ulkoilualueita tai nuorisotilaa tai jotain muuta, niin ne sai kuulla, että hei me on vuosikausia yritetty sitä nuorisotilaa löytää ja sitä ei vaan niinku ei ole. Että ei se ole siitä kiinni että kaupunki ei välitä Korkalovaarasta eikä halua perustaa nuorisotilaa. Ei se ole. Vaan oikeasti on halua, mutta kun, jos ei löydy tilaa niin... what can we do, että se oli must silleen, mun mielestä se oli hyvä. (Työntekijä 1)

Työntekijälle oli tärkeää osoittaa asukkaille, että he oikeasti välittävät heistä. Työntekijätkin pääsivät avoimemmin kertomaan projektien taustalla vaikuttavia asioita sekä perustelemaan tehtyjä valintoja. Onkin tärkeää, että työntekijät pääsevät jakamaan tietoa, joka on perinteisesti ollut vain heidän tiedossaan (Barbera ym. 2016b, 34). Nuorisotilan rakentamisesta käytiin työpajoissa keskustelua puolin ja toisin. Kiistanalaisista kysymyksistä ja haasteista on hyvä käydä avointa keskustelua, etenkin kun asia näyttäytyy eri näkökulmista erilaiselta. Samalla avoimessa keskustelussa tarjotaan mahdollisuus haastaa toisten näkemyksiä.

Samoin työntekijät ymmärsivät paremmin asukkaiden tarpeita myös oman toimialansa näkökulmasta. Osallistuminen oli yhdelle työntekijälle hyvä huomautus siitä, kuinka paljon asukkaat tietävät heidän toiminnastaan. Suurin osa suoraan työntekijän toimialaa koskettavista ideoista karsiutui ensimmäisessä työpajassa pois, koska ne olivat jo joko tekeillä tai valmisteilla. Tämä oli työntekijälle tärkeä huomio siitä, että heidän tulee panostaa tiedottamiseen omalla toimialallaan enemmän sekä viestiä palveluistaan aktiivisemmin. Työpajan lisäarvona työntekijä sai siis ymmärrystä siitä, että heidän pitää olla jatkossakin enemmän vuorovaikutuksessa asukkaiden kanssa.

Vuorovaikutusta tuki työpajojen epävirallinen ympäristö, jossa kuntalaiset ja kaupungin työntekijät pääsivät tutustumaan toisiinsa. Havainnoissani korostui rento tunnelma ja hyvä ilmapiiri niin yhteiskeskusteluissa kuin pienryhmissäkin.

No ryhmätyöskentelyssähän se oli varsin rönsyilevää, käytetään tätä. Että meillähän oli hyvin tällainen, nopeasti muodostettu tällainen tilanneanalyysi siitä, että kuka kukin on ja minkälaista on jutun taso. Niin sanotusti niin meillä löydettiin hyvin äkkiä semmoinen yhteinen sävel, että et sieltä löytyi näkökulmia laidasta ja laidasta ja huumorin kautta mentiin asioita eteenpäin, että meillä oli erittäin hyvä ryhmähenki ja ei mitään ongelmaa siinä, että työhön päästiin todella nopeasti. (Työntekijä 2)

Työntekijän kuvaus kertoo hyvin työpajojen ilmapiiristä. On hyvä tuoda esille, että hänen ryhmässään oli pelkästään virkahenkilöitä. Samaa ilmapiiriä oli kuitenkin havaittavissa myös muissa ryhmissä. Hyvä ryhmädynamiikka tuki työskentelyä. Myös kasvokkaista vuorovaikutusta arvostettiin kaiken etänä olemisen jälkeen. Palvelumuotoilu voikin auttaa luomaan avointa ilmapiiriä sekä rakentamaan vastavuoroisia ja intiimejä suhteita osallistujien välille, mikä on usein palveluorganisaatioille haastavaa (Hakio ym. 2015, 69; Parker & Heapy 2006, 80). Nämä ovat usein kuitenkin keskustelussa implisiittiseksi jääviä tekijöitä, jotka vaikuttavat merkittävästi yhteistyöhön (Beaulé ym. 2021, 126).

Vuorovaikutuksen kannalta tärkeänä huomiona nostan myös työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen. Sisällytänkin Barberan ym. (2016a) viitekehykseen työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen tärkeänä yhteissuunnittelun osana. Ideoiden toteutumisen ja eteenpäin viemisen kannalta on tärkeää, että vuorovaikutus kaupungin sisäisesti on sujuvaa. Tämä voi olla haastavaa etenkin julkisella sektorilla, jossa siiloutuminen ja epävirallisten suhteiden puutteet on tunnistettu vuorovaikutuksen haasteiksi (Kurronen 2015, 68). Huomasinkin, että vuorovaikutus työpajoissa edisti poikkihallinnollisuutta.

Koska sitten kuitenkin yhdessä tätä kaupunkia ja kaupungin hommia täällä tehdään niin siis mun mielestä ikinä ei ole liikaa sitä sellaista, niinku palvelualojen välistäkään yhteistyötä, että tiedetään nyt oikeasti niinku eikä oleteta, että mitä joku tuolla taas tuolla tekee tai mitä kukakin tekee vaan että vaan tietää, että mitä tapahtuu. (Työntekijä 1)

Työpajassa oli laaja edustus kaupungin eri toimialoilta. Työntekijöiden näkökulmasta osallistuminen laajensi näkökulmaa siitä, mitä toisilla toimialoilla tehdään. He kertoivat työpajassa toisilleen mitä toisilla toimialoilla tehdään, missä he voisivat tehdä yhteistyötä ja

keneltä voisi kysyä lisätietoja. Työpajojen epävirallinen ilmapiiri mahdollisti sen, että työntekijät pystyivät keskustelemaan eri aihepiireistä vapaammin. Yhteistyön näkökulmasta työpajojen vuorovaikutusta pidettiin oikein hyvänä asiana. Onkin hyvä, että tietoa toisilta toimialoilta pääsee kuulemaan muitakin kuin virallisia kanavia pitkin. Työntekijöiden välinen ymmärrys toisistaan edistää poikkihallinnollista yhteistyötä.

6.3 Prosessin näkyvyys ja jatkuvuus

Prosessia pidettiin hyvänä alkuna ja sille toivottiin jatkuvuutta. Haastateltavat toivoivat, että toimintaa jatkamalla ja siitä aktiivisesti viestimällä saataisiin lisää ihmisiä osallistumaan. Osallistujien motivointia pidettiin etenkin kommunikoinnin haasteena. Jatkon kannalta on siis tärkeää, että vuorovaikutusta ja viestintää jatketaan. Olisi hyvä, että tietoisuus osallistuvasta budjetoinnista ja sen vaikuttavuudesta kasvaa. Tämä edellyttää aktiivista vuorovaikutusta kaupungin ja asukkaiden välillä.

Asukkaita pitäisi saada enemmän aktivoitua tästä, että mitä tämä käytännössä tarkoittaa. Olen tosi järkyttynyt siitä, että siinä toisessa työpajassa kuntalaisia edusti vain muutama henkilö ja kysymys on kuitenkin isosta rahasta ja meidän asuinalueiden viihtyvyyden lisäämisestä. Eli jäin miettimään, että onko näin, että ihmisiä ei todellakaan kiinnosta kehittää omaa asuinalueitaan, mutta toisaalta sitten tämä voi aihealueena olla jonkin verran vieras ehkä tai käsitteet jotenkin vieraita. Mutta näen ainoana vaihtoehtona, että, että vuorovaikutusta ja informaatiota tästä osa- tästä täytyisi kokonaisuudessa lisätä mediassa. (Asukas 1)

Osallistuvasta budjetoinnista tehtiin tiedotteita, joita jaettiin myös eri medioiden lehdissä. Työpajoista ja budjetoinnin vaiheista viestittiin eri sidosryhmille suoraan. Vaikka prosessista viestittiin laajasti se koettiin kuitenkin haasteena. Yksi syy asukkaiden vähäiseen osallistumiseen on luultavasti se, että osallistuva budjetointi on heille vieras toimintatapa. Jos osallistuva budjetointi on sanana vieras ja käytäntönä tuntematon, on osallistumisen kynnyskin korkea. Osallistuva budjetointi voi sananakin kuulostaa raskaalta, eikä kerro konkreettisesti siitä, mistä budjetoinnissa on kyse. Termin onkin huomattu voivan säikäyttää ihmisiä pois, sillä se kuulostaa edellyttävän ammattilaispolitiikan taitoja (Hyysalo & Hyysalo 2018, 52–53).

Yhteissuunnittelun kannalta onkin tärkeää, millä tavalla yhteissuunnittelua tuodaan esiin ja kuinka vaikuttamismahdollisuuksista viestitään (Hyysalo 2022, 170). Kansalaisosallistumisen kontekstissa tapa kommunikoida palvelumuotoilua korostuu. Viestintä kietoutuu yhteen vuorovaikutuksen ja inklusiivisuuden kanssa. Inklusiivisuuden kannalta on tärkeää, että osallistumisen tavoista kerrottaisiin tarpeeksi ymmärrettävällä tavalla. Kuten aineisto-otteesta huomaa, asukkaalle osallistuminen oli tuttua ja hän tiesi mitä prosessilla tarkoitetaan. Hän myös tiesi mitä vaikutusta osallistumisella on. Yhteissuunnittelun osallistumisessa halun lisäksi tärkeää onkin tunne siitä, että kokee pystyvänsä siihen (Steen ym. 2018, 287). Osallistuvan budjetoinnin käsitteen ei pitäisi olla osallistumisen tiellä. Olisikin tärkeää tuoda vaikuttamismahdollisuuksia esille konkreettisesti niin, että he näkevät osallistumisen omasta näkökulmastaan mahdollisena.

Jatkoon kannalta tärkeää on myös vuorovaikutuksen jatkaminen:

No kyllähän se on varmasti se, että tarjotaan lähtökohtaisesti se mahdollisuus. Niin kaikkihan lähtee siinä, että tarjotaan mahdollisuus osallistua, että sen jälkeen ne on ne rohkeimmat ensimmäisenä, jotka tulee esille sieltä ja sitten kun prosessia pystytään hiomaan paremmin ja olemaan enemmän sen asian kanssa avoimia ja pystytään ehkä ennakkoon kertomaan juuri se, että mitä jollakin tietyllä rahamäärällä pystytään tekemään, niin se nostaa sitten sitä osallistumisaktiivisuutta sitten sitä kautta, että niin kauan kun asiat on abstraktilla tasolla, niin kyllä ne on ne hardcore-kaverit, jotka siihen silloin vain osallistuu. (Työntekijä 2)

Pilottiprojektin haasteeksi osoittautui se, ettei sitä ole toteutettu aikaisemmin. On siis osittain ymmärrettävääkin, että prosessi keräsi tässä vaiheessa puoleensa aktiivisia ihmisiä. Kun pystytään näyttämään mitä prosessilla saadaan aikaan, pystytään myös konkreettisemmin osoittamaan, että osallistumisella on vaikutusta. Abstraktia prosessia olisikin tärkeä tehdä näkyväksi läpi prosessin. Prosessia tulisi tehdä tutuksi vuorovaikutuksen kautta.

Tää on hyvä startti mistä lähteä liikenteeseen ja kun seuraavaan kerta tehdään, niin voidaan tehdä sen paremmin. Että mutta itse näkisin sen, että tämän koko prosessi on, tai siis se on prosessi eikä projekti. Eli se ei voi jäädä vain ideointiin, vaan sen pitää mennä siihen asti, kunnes se kyseinen tuote on valmis ja se kuntalainen on mukana niissä tietyissä kokouksissa ja ikään kuin antaa sille kuntalaiselle kasvot. Ja sille tekemiselle sitoo sen tekemisen sitten siihen tiettyyn aloitteeseen tai tahtotilaan, mikä on ilmaistu silloin suunnitelmavaiheessa. (Työntekijä 2)

Prosessin pitää pysyä vuorovaikutteisena loppuun asti. Työntekijä tunnistaa kuntapuolen haasteita ja pitää tärkeänä toteuttamisen kannalta sitä, että prosessi on kaupungilla vastuutettu hyvin ja että kuntalaiset pidetään mukana myös toteutusvaiheessa. Tähänastisen prosessin jälkeen onkin tärkeää, että yhteissuunnittelu jatkuu. Kaupungin sitoutumisella onkin osallistavien prosessien toteuttamisessa suuri merkitys (Barbera ym. 2016b, 36). Representaation kannalta on myös tärkeää, että kuntalaiset ovat edustettuina.

Työntekijä kiteyttää ajatuksen vuorovaikutuksen merkityksellisyydestä hyvin:

Mutta niinku just se, että mun mielestä ei, en myöskään, että ei kannata niinku kuopata ajatusta ”no ei siihen osallistu riittävän(sti) ihmisiä, ei tällä ollut mittään väliä” Oli sillä nille, jotka osallistui.” (Työntekijä 1)

Tämä kertoo siitä, osallistamisprojektit vaativat aikaa kehittyäkseen. Vaikka prosessia olisi helppo kritisoida sen perusteella, että siihen ei osallistunut tarpeeksi asukkaita, oli se kuitenkin tärkeä ja merkityksellinen kokemus siihen osallistuneille. Onnistumisen kokemukset voivat inspiroida lisää ihmisiä osallistumaan.

Vuorovaikutuksen hyödyt ilmenevät, kun se ei ole kertaluontoista (Nabatchi & Blombgren Amsler 2014; Barbera ym. 2016b, 34). Kaiken kaikkiaan prosessia pidettiin hyvänä alkuna. Näiden kokemusten varmistamiseksi osallistuvan budjetoinnin prosessi pitää institutionalisoida eli vakiinnuttaa (Barbera ym. 2016b, 34). Tämä on mahdollista, kun osallistamisen muodot on sisällytetty osaksi yhteisön poliittisia ja yhteiskunnallisia käytäntöjä (Nabatchi & Blombgren Amsler 2014, 74). Vuorovaikutus voikin jatkuessaan rakentaa parhaimmillaan luottamusta kuntalaisten ja kunnan välillä (Barbera ym. 2016b, 34).

7. YHTEENVETO

Kysyin tutkimuksessani, miten palvelumuotoilu soveltuu osallistuvan budjetoinnin tutkimusalueelle. Toisella tutkimuskysymyksellä selvitin, miten palvelumuotoilulla kehitetään kansalaisosallistumista osallistuvassa budjetoinnissa. Tarkastelin Rovaniemen kaupungin osallistuvan budjetoinnin hankkeen yhteissuunnittelua neljän ulottuvuuden kautta: representaation, vastaavuuden, vuorovaikutuksen ja inklusiivisuuden näkökulmasta. Nämä kaikki ulottuvuudet osoittautuivat merkittäviksi, kun palvelumuotoilua sovelletaan osallistuvaan budjettiin ja laajemmin kansalaisosallistumisen edistämiseen. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että palvelumuotoilua voi soveltaa monin eri tavoin osallistuvassa budjetoinnissa.

Palvelumuotoilu osallistuu yhteisen hyvän rakentamiseen. Responsiivisuuden eli vastaavuuden ulottuvuus näkyy etenkin ideoinnin arvioinnissa ja käsittelyssä. Valittavissa ideoissa arvostetaan jatkuvuutta ja sitä, että ne vastaavat suoraan alueen tarpeisiin. Ideoiden käsittely ei ole kuitenkaan helppoa, kun ne pitää suhteuttaa asukkaiden tarpeisiin ja kaupungin resursseihin. Ideoiden rajaaminen näyttäytyi asukkaille ”torppaamisena”, mikä kertoo yhteiskehittämisvaiheeseen sisältyvästä epävarmuudesta ja tarpeesta tunnistaa yhteissuunnittelutilanteen valtasuhteita.

Representaation ulottuvuus osoittautui demokraattisuuden kannalta tärkeäksi ulottuvuudeksi. Osallistujien vähäisyys oli haaste niin kaupungin työntekijöille kuin asukkaille. Asukkaiden pieni määrä ja osallistujien samankaltaisuus aiheutti osallistujissa huolta valtasuhteista ja riittävän moninaisesta edustuksesta. Haasteet yhteisen hyvän rakentamisessa korostavat yhteissuunnittelun merkitystä. Kun kuntalaiset toivat epäkohtia esille ja ehdottivat uusia ideoita tai jo torpattujen ideoiden palauttamista, niin tehtiin. Keskustelu ja avoin vuorovaikutus on siis tärkeitä epävarmuutta aiheuttavia asioita käsiteltäessä.

Palvelumuotoilu ja inklusiivisuus osoittautuivat olevan tiiviisti yhteydessä toisiinsa. Palvelumuotoilu voi vaikuttaa siihen kuinka kuultu olo osallistujilla tulee. Työpajojen hyvä suunnittelu, ammattitaitoinen fasilitointi ja valitut menetelmät aktivoivat osallistujia ja auttoivat asukkaita saamaan heidän äänensä kuuluviin. Koko prosessin suunnittelu avoimeksi ja konkreettiseksi vahvistavat luottamusta siihen, että asukkaat pääsevät mukaan päätöksentekoprosessiin. Hyvän osallistumisen kokemuksen kannalta onkin tärkeää, että

osallistuminen on aitoa. Inklusiivisuuden kannalta osallistujien vähäisyys osoittautui ongelmalliseksi. Tärkeää olisi, että asukkaita osallistuisi yhteiskehittämiseen enemmän ja osallistumisen kynnystä saataisiin madallettua. Olisikin hyvä kiinnittää huomiota siihen mitä osallistumisen menetelmiä hyödynnetään ja keitä niillä osallistetaan.

Yhteissuunnittelulla on selkeä paikka vuorovaikutuksen lisäämisessä, sillä työpajoissa työntekijöillä ja asukkailla on mahdollisuus kohdata. Yhteissuunnittelu lisäsi osallistujien ymmärrystä toisistaan ja edisti poikkihallinnollista työtä. Osallistuminen hyödytti työntekijöiden työtä, sillä toimiminen työpajaympäristössä helpotti toimijoiden välistä yhteistyötä ja tiedonjakoa. Tässä etenkin hyvällä ryhmädynamiikalla ja työpajojen epävirallisella ilmapiirillä on merkitystä. Vuorovaikutuksen näkökulmasta tuloksissa korostuu myös prosessin näkyvyys ja jatkuvuus. Tämän kierroksen haasteena pidettiin kommunikointia asukkaiden kanssa. Osallistujat toivovat, että tietoisuus osallistuvasta budjetoinnista kasvaisi ja että se saisi lisää näkyvyyttä. Haastateltavien toive on selkeä: budjetointi on hyvä alku, jota pitää jatkaa. Tämä korostaa ajatusta siitä, että prosessista pitää tehdä pysyvämpi toimintatapa, jotta vuorovaikutus vahvistuisi.

8. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksen tulosten perusteella voi väittää, että palvelumuotoilu soveltuu hyvin osallistuvan budjetoinnin tutkimusalueelle ja tuo siihen jotain uutta. Palvelumuotoilulla voidaan kehittää kansalaisosallistumista, mutta kehittämiseen liittyy haasteita, jotka tulee ottaa huomioon.

Vastaavuuden kannalta haasteeksi osoittautui ideoiden rajaaminen ensimmäisessä työpajassa, jota pidettiin ”torppaamisena”. Mielestäni torppaaminen on hyvä termi, joka kertoo yhteissuunnittelun todellisuudesta. Se kertoo myös toimijoiden välisistä suhteista, ja siitä, kuinka erilaiset valta-asemat voivat näyttäytyä yhteissuunnittelutilanteessa. Asukkaille oli lannistavaa, että heidän ehdottamansa ideat eivät päässeet jatkokäsittelyyn. Vaikka ideoiden rajaamiselle oli hyvät perustelut, asukkaat kaipasivat silti varmistusta siitä, että ideat todella toteutuvat muita kanavia pitkin. Tämä kertoo epävarmuudesta, mitä yhteiskehittämiseen voi liittyä. Yhteiskehittämisvaiheessa tulisikin kiinnittää huomiota siihen, miten ideoita käsitellään.

Toinen mielenkiintoinen huomio oli se, että näkökulmia ”törmäytettiin” työpajoissa, jonka tuloksena syntyi jotain uutta: ideoita luotiin lisää, niiden toteuttamiseen lisättiin ympäristötaidenäkökulmaa ja työpajoista puuttuneet nuoret otettiin puhelimitse mukaan yhteissuunnitteluun. Pidän käsitteestä ”törmäyttää” sillä yhteissuunnittelu eri lähtökohdista käsin ei ole aina helppoa ja sujuvaa. Näkökulmat eivät yhteissuunnittelussa heti automaattisesti sulaudu toisiinsa, vaan sen eteen pitää tehdä töitä. Eri näkökulmien törmäminen voi luoda haasteita, mutta myös uusia mahdollisuuksia. Kun samaa haastetta lähestytään niin työntekijöiden kuin asukkaiden näkökulmasta, voidaan tulla luoneeksi jotain mitä kumpikaan ei olisi pystynyt luomaan yksin. Yhteiskehittämiseen sisältyy aina epävarmuutta (Lehtonen 2022b, 217), mikä voi olla ihan hyvä asia. Keskustelun avulla voidaan työstää epävarmuutta, silloin kun ideoita torpataan ja kun näkökulmia törmäytetään. Yhteissuunnittelu on tärkeä tilaisuus osallistujille kuulla ja vaikuttaa päätöksentekoprosessiin.

Asukkaiden vähäisyys on haaste, mikä heijastui jokaiseen yhteissuunnittelun ulottuvuuteen. Kansalaisosallistumisen kannalta olisi tärkeää, että se houkuttelisi erilaisia ihmisiä osallistumaan. Tuurnaksen & Haverin (2017, 71) mukaan kansalaismuokkaukselle olisi olennaista löytää sopiva taso ja kohde. Tämä sopivan tason ja kohteen tunnistaminen on

mielestäni avainasemassa myös osallistuvaa budjetointia suunnitellussa. Osallistuva budjetointi sisältää eri tasoisia kansalaisosallistumisen mahdollisuuksia. Kaikki eivät välttämättä halua osallistua työpajoihin ja asukastilaisuuksiin, mutta äänestäminen voi olla heille mielekäs tapa vaikuttaa kaupungin päätöksentekoon. Siitä huolimatta pitäisi luoda uusia syvempiä vuorovaikutuksen keinoja, jotta useampi pääsisi mukaan. Tämä onnistuu niin, että tiedostamme, mitä toimijuutta tietyt osallistumisen keinot suosivat.

Osallistumisen keinojen pitäisikin olla moninaisempia ja kohdennetumpia etenkin marginalisoituja ryhmiä ajatellen. Tämä tutkimusprosessin aikana syntynyt huomio vahvistaa aikaisempien tutkimusten tuloksia. Osallistumisen kynnystä pitäisi pyrkiä madaltamaan. On myös syytä pohtia kuinka paljon vaikutusta sillä on motivaatioon, että osallistumisen keinot eivät tunnu omalta. Etenkin nuorten osallistuminen osoittautui tässä prosessissa haasteeksi. Ehdotan, että marginalisoitujen ryhmien inklusiivisesta palvelumuotoilusta kansalaisosallistumisen kontekstissa tehtäisiin lisää tutkimusta. Etenkin, koska osallistuvan budjetoinnin alkuperäinen tavoite on marginalisoitujen ryhmien tukeminen (Lehtonen 2022b, 226).

Tämä tapaus heijastaa laajempia osallistumiseen liittyviä haasteita yhteiskunnassamme. Voisi tiivistäen todeta, että osallistuvan budjetoinnin haasteena on se mitä sillä yritetään myös kehittää: suhteiden luomista kuntalaisiin. Ei siis ole ihme, että tämän pilottiprojektin haasteena oli asukkaiden osallistaminen mukaan kehittämiseen. Osallistuvassa budjetoinnissa onnistuttiin kuitenkin vahvistamaan niiden toimijoiden välisiä suhteita, jotka osallistuivat prosessiin. Osallistujat toivoivat myös, että budjetoinnista tehtäisiin pysyvä toimintatapa. Osallistumisen edistämiseksi tarvitaankin lisää ihmisten välistä keskustelua, vuorovaikutusta ja sen pohjalta rakentuvaa ymmärrystä. Tässä auttaa se, että osallistuva budjetointi vakiinnutettaisiin osaksi kaupungin toimintaa.

Kansalaisosallistumisen kontekstissa palvelumuotoilijalla on paljon valtaa vaikuttaa yhteissuunnittelun kulkuun. Tarkoituksenani ei ole liioitella palvelumuotoilun roolia kansalaisosallistumisen kehittämisessä, vaan pikemminkin tiedostaa ne vaikutukset mitä valituilla menetelmillä, työskentelytavoilla ja fasilitoinnilla yhteiskehittämiseen voi olla. Valtasuhteisiin ja palvelumuotoilijoiden vastuuseen tulisikin mielestäni kiinnittää enemmän huomiota, kun palvelumuotoilua sovelletaan julkiselle sektorille. Tässä piilee mahdollisuus aktiivisesti muuttaa valtarakenteita niin, että useampi pääsisi osallistumaan.

Valitsemani teoria sopii palvelumuotoilun näkökulmaan hyvin. Toin teoriaan uutta ymmärrystä tarkastelemalla prosessia myös työntekijöiden näkökulmasta. Barberan ym. (2016a) luoma jako kuntalaisten välisiin suhteisiin ja kunnan ja kuntalaisten välisiin suhteisiin on mielestäni häilyvä, sillä myös kaupungin sisäisillä suhteilla on suuri merkitys kaikkien ulottuvuuksien kannalta. Hyvät suhteet kaupungin sisällä näkyvät myös ulospäin ja ovat merkittäviä osallistuvan budjetoinnin etenemisen kannalta. Huomasin myös, että teorian ulottuvuudet limittyvät toisiinsa ja vahvistavat toinen toistaan. Esimerkiksi inklusiivisuus kuuluu tiivistä osaksi vuorovaikutusta ja hyvää ja selkeää viestintää. Ideoiden vastaavuus on sidoksissa representaatioon. Osaltaan eri ulottuvuudet myös tukevat toisiaan silloin, kun toisessa on havaittavissa puutteita. Esimerkiksi hyvä vuorovaikutus ja inklusiiviset lähestymistavat voivat auttaa ideoiden vastaavuuden varmistamisessa silloinkin, kun edustusta ei määrällisesti ole tarpeeksi.

Tämän tutkielman tekeminen on ollut itselleni haastava ja palkitseva matka niin palvelumuotoilijana kuin tutkijana. Työpajojen toteuttaminen ja osallistuvan budjetoinnin järjestämisessä mukana oleminen on ollut myös itselleni arvokas onnistumisen kokemus. Olen oppinut paljon itsestäni, osallistumisesta, osallisuustyöstä ja tutkimuksen tekemisestä.

Tutkielmaani voi hyödyntää tulevien osallistuvan budjetoinnin kierroksien järjestämisessä. Toivon, että tutkimukseni innostaa hyödyntämään palvelumuotoilua osallistuvassa budjetoinnissa myös jatkossa. Tämän myötä myös palvelumuotoilua ja osallistuvaa budjetointia koskevaa tutkimusta voisi lisätä, sillä se osoittautui soveltuvan kyseiselle tutkimusalueelle hyvin.

Tämän tutkimuksen jälkeen prosessi jatkuu vielä toteutusvaiheen myötä. On mielenkiintoista nähdä, miltä prosessi toteutuneena näyttää. Olisi myös mielenkiintoista nähdä, miltä osallistuva budjetointi näyttäisi, jos siinä olisi prosessin alusta loppuun asti hyödynnetty palvelumuotoilua. Tutkimuksen rajoissa ja aikataulusyistä en pystynyt itse seuraamaan tutkimuksessani prosessia alusta loppuun. Toimintatutkimus olisi hyvä ja pätevä kulkusuunta jatkossa, jolla prosessia voisi tutkimuksen avulla jatkokehittää.

Osallistuvan budjetoinnin kierroksissa on paljon hajontaa eri kuntien ja maiden välillä. Tutkimusta voisi jatkaa laajemmalla näkökulmalla niin kansallisella kuin kansainvälisellä tasolla nimenomaan palvelumuotoilun näkökulmasta. Tällöin saisimme systemaattisempaa kuvaa palvelumuotoilun ja osallistuvan budjetoinnin yhteyksistä.

Tiedostan tutkimukseni rajoitukset. Tapaustutkimukseni rajoissa tutkimuksen tuloksia ei voi yleistää. Haastatteluaineistoni jäi myös odotettua pienemmäksi. Tutkimukseni vahvistaa kuitenkin aikaisempia yhteissuunnittelun ja palvelumuotoilun tutkimustuloksia osallistavien hankkeiden haasteista ja mahdollisuuksista. Toisaalta tuottamani tulokset tarjoavat myös uutta syvällisempää näkökulmaa osallistuvan budjetoinnin ja laajemmin kansalaisosallistumisen kehittämiseen palvelumuotoilun näkökulmasta. Näin osallistun keskusteluun osallistuvan budjetoinnin vaikuttavuuden kehittämisestä. Siinä mielessä luomani rajausta tapaustutkimuksen avulla oli onnistunut ja perusteltu.

Kuten sanoin tutkielman alussa, nyt on tärkeä ja kriittinen hetki tutkia ja kehittää kansalaisosallistumista. Se vaatii aikaa, monitieteistä tutkimusta, rohkeaa asennetta ja kokeilua. Osallistuvan budjetoinnin kehittäminen edellyttää myös hyvää toimintaympäristöä ja tarpeeksi resursseja, jotta siihen liittyvät haasteet saadaan ratkaistua. Mielestäni on hienoa, että kehitämme palvelumuotoilun kykyä vastata kompleksisiin ongelmiin, kuten demokratian ja osallistumisen edistämiseen yhteiskunnassamme. Palvelumuotoilulla on mahdollisuus olla mukana luomassa inklusiivisempaa ja osallistuvampaa päätöksentekoprosessia.

LÄHTEET

- Ahonen, V. & Rask, M. (2019), Osallistuvan budjetoinnin mallit ja trendit Suomessa. Uutta kunnista: Kuntaliiton julkaisusarja, Nro 2/2019, Kuntaliitto. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2019/1985-osallistuvan-budjetoinnin-mallit-ja-trendit-suomessa>
- Akama, Y. (2021) Archipelagos of Designing Through Ko-Ontological Encounters. Teoksessa Seppälä, T., Sarantou, M., & Miettinen, S. (toim.) *Arts-Based Methods for Decolonising Participatory Research*. Taylor & Francis, 101-123.
- Alhonsuo, M. (2021) Early Phase of Healthcare-Related Service Design. Väitöskirja. Acta electronica Universitatis Lapponiensis 328. Lapin yliopisto.
- Anttila, P. (2006) Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Akatiimi.
- Anttila, P. (1996) Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Akatiimi.
- Baiocchi, G., & Ganuza, E. (2014). Participatory Budgeting as if Emancipation Mattered. *Politics & society*, 42(1), 29–50. <https://doi.org/10.1177/0032329213512978>
- Barbera, C., Sicilia, M. & Steccolini, I. (2016a) What Mr. Rossi Wants in Participatory Budgeting: Two R's (Responsiveness and Representation) and Two I's (Inclusiveness and Interaction). *International journal of public administration*, 39(13), 1088-1100. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1177839>
- Barbera, C., Sicilia, M. & Steccolini, I. (2016b). The Participatory Budgeting as a Form of Co-production. Teoksessa: Fugini, M.; Bracci, E.; Sicilia, M. (toim.) *Co-production in the Public Sector: Experiences and Challenges*. Springer International Publishing, 27-41.
- Beaulé, C. I.; Solen, R.; Marchand, A.; Awashish, K. (2021) Relational Dimension of Participatory Design. Teoksessa Seppälä, T., Sarantou, M., & Miettinen, S. (toim.) *Arts-Based Methods for Decolonising Participatory Research*. Taylor & Francis, 146-164.
- Borg, S. & Kestilä-Kekkonen, E. (2017) Viisi väitettä osallistumisesta. Teoksessa Kestilä-Kekkonen, E. & Korvela, P-E. (toim.) *Poliittinen osallistuminen: Vanhan ja uuden osallistumisen jännitteitä*. Jyväskylän yliopisto, 52-77.

- Bovaird, T. (2007). Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services. *Public administration review*, 67(5), 846-860. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00773.x>
- Bracci, E.; Fugini, M., Sicilia, M. (2016). Co-Production of Public Services: Meaning and Motivations. Teoksessa: Fugini, M.; Bracci, E.; Sicilia, M. (toim.) *Co-production in the Public Sector: Experiences and Challenges*. Springer International Publishing, 1-12.
- Brandsen, T.; Steen, T.; Verschuere, B. (2018) Co-Creation and Co-Production in Public Services: Urgent Issues in Practice and Research. Teoksessa Brandsen, T.; Steen, T.; Verschuere, B. (toim.) *Co-Production and Co-Creation: Engaging Citizens in Public Services*. Routledge, 3–8.
- Bryson, J. M., Quick, K. S., Slotterback, C. S., & Crosby, B. C. (2013). Designing Public Participation Processes. *Public administration review*, 73(1), 23-34. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02678.x>
- Bäcklund, P.; Häkli, J.; Schulman, H. (2017) Lukijalle: kansalaisosallistumisen muuttuva kenttä. Teoksessa Bäcklund, P.; Häkli, J.; Schulman, H. T (toim.) *Kansalaiset kaupunkia kehittämässä*. Tampere University Press, 5-16.
- Donetto, S., Pierri, P., Tsianakas, V., & Robert, G. (2015). Experience-based Co-design and Healthcare Improvement: Realizing Participatory Design in the Public Sector. *The Design Journal*, 18(2), 227–248. <https://doi.org/10.2752/175630615X14212498964312>
- Eriksson, K. (2010). Yhteistuotanto poliittisena muotona. *Politiikka: Valtiotieteellisen yhdistyksen julkaisu*, 52(2), 83–92.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.
- Fisk, R. P.; Dean, A. M.; Alkire, L.; Joubert, A., Previte, J., Robertson, N.; Rosenbaum, M. S. (2018) Design for service inclusion: Creating inclusive service systems by 2050. *Journal of Service Management*, 29(5), 834-858. <https://doi.org/10.1108/JOSM-05-2018-0121>
- Goodwill, M., Bendor, R., & van der Bijl-Brouwer, M. (2021). Beyond Good Intentions: Towards a Power Literacy Framework for Service Designers. *International journal of design*, 15(3), 45–59.
- Hakio, K.; Mattelmäki, T.; Jyrämä, A. (2015) Muotoiluharjoituksia: palveluiden yhteissuunnittelua verkostossa. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.)

Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupunkien kehittämiseen. Aalto-yliopisto, 53–75.

Harder, M. K.: Burford, G.; Hoover, E. (2013) What Is Participation? Design Leads the Way to a Cross-Disciplinary Framework. *Design issues*, 29(4), 41-57.
https://doi.org/10.1162/DESI_a_00229

Hodson, E., Svanda, A., & Dadashi, N. (2023). Whom do we include and when? Participatory design with vulnerable groups. *CoDesign*, 1-18.
<https://doi.org/10.1080/15710882.2022.2160464>

Hong, S. (2015). Citizen Participation in Budgeting: A Trade-Off between Knowledge and Inclusiveness? *Public administration review*, 75(4), 572–582.
<https://doi.org/10.1111/puar.12377>

Hyvärinen, M. (2017) Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, M.; Nikander, P.: Ruusuvuori, J.; Aho, A. L. (2017). *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Vastapaino, 9–39.

Hyysalo, V. & Hyysalo, S. (2018). The Mundane and Strategic Work in Collaborative Design. *Design issues*, 34(3), 42–58. https://doi.org/10.1162/desi_a_00496

Hyysalo, V. (2022) Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntina: Kaupunkilaiset tekijöinä, käyttäjinä ja kumppaneina keskustakirjasto Oodin suunnittelussa. Väitöskirja. Acta electronica Universitatis Lapponiensis 333. Lapin yliopisto.

Häikiö, L. & Niemenmaa, V. (2007) Valinnan paikat. Teoksessa Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. (toim.) *Tapaustutkimuksen taito*. Gaudeamus, 41–57.

Keinonen, T.; Vaajakallio, K.; Honkonen, J. (2013) *Hyvinvoinnin muotoilu*. Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu, Aalto Arts Books.

Kestilä-Kekkonen, E. & Korvela, P-E. (2017) *Poliittinen osallistuminen, Vanhan ja uuden osallistumisen jännitteitä*, Jyväskylän yliopisto.

Kestilä-Kekkonen, E. & Korvela, P-E. (2017) Vaali- ja puolueosallistumisesta demokratiainnovaatioihin: syventyykö vai heikentyykö demokratia? Teoksessa Kestilä-Kekkonen, E. & Korvela, P-E. (toim.) *Poliittinen osallistuminen: Vanhan ja uuden osallistumisen jännitteitä*. Jyväskylän yliopisto, 8–30.

- Kimbell, L. (2011) Designing for Service as One Way of Designing Services. *International Journal of Design* 5 (2): 41–52.
- Kopomaa, T., & Salin, O. (2018) Osallistava asukasbudjetointi - ideoivat asukkaat kaupunkikehittämistyön osallisina. *Yhdyskuntasuunnittelu*, 56(1), 11–29. <https://journal.fi/yhdyskuntasuunnittelu/article/view/77657>
- Kuntalaki, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410> (haettu 26.7.2023)
- Kurronen, J. (2015) Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki T. (toim.) *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupunkien kehittämiseen*. Aalto-yliopisto, 29-53.
- Kuure, E. (2018). Workshops as a Catalyst for Common Good. *Research in Arts and Education*, 2018(3), 109-128. <https://doi.org/10.54916/rae.118862>
- Kuusimäki, A. (2017) Moderaattorit ja verkosto-osallisuus yhdyskuntasuunnittelussa – tapaukset Berliinissä ja Helsingissä. Teoksessa Bäcklund, P.; Häkli, J.; Schulman, H. T (toim.) *Kansalaiset kaupunkia kehittämässä*. Tampere University Press, 80–99.
- Kuusisto, A. & Kuusisto, J. (2015) Käyttäjälähtöinen palvelukehitys kuntasektorilla – mahdollisuuksia ja pullonkauloja. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupunkien kehittämiseen*. Aalto-yliopisto, 173–193.
- Laine, M.; Bamberg, J.; Jokinen, P. (2007). *Tapaustutkimuksen taito*. Gaudeamus.
- Lehtonen & Turnas (2021) Osallistumisen muodot, tilat ja mahdollisuudet tiedon yhteistuottamisessa: Näkökulmia osallistuvasta budjetoinnista ja lähiön yhteiskehittämisestä. *Media & viestintä*, 44(1), 25–49.
- Lehtonen, P. (2022a). Policy on the move: The enabling settings of participation in participatory budgeting. *Policy studies*, 43(5), 1036–1054. <https://doi.org/10.1080/01442872.2021.1895981>
- Lehtonen, P. (2022b). ”Voi tulla mitä vaan vastaan”: Epävarmuus ja yhteiskehittämistä muokkaavat käytännöt osallistuvassa budjetoinnissa. *Hallinnon Tutkimus*, 41(3), 216. <https://doi.org/10.37450/ht.109090>

- Lehtonen, P. (2013) Julkisesti uskottavat: kansalaisten kokemuksellinen tieto ja performatiiviset osallistumiskäytännöt. Väitöskirja. Acta Universitatis Tamperensis 1802. Tampere University Press
- Lindholm, A. (2015) Johdanto. Teoksessa Lindholm, A. *Ei-kävijästä osalliseksi – Osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus kulttuurialalla*. Humanistinen korkeakoulu, 14–30.
- Luhtakallio, L., & Mustranta, M. (2017) *Demokratia suomalaisessa lähiössä*. Into.
- Lund, V. & Juujärvi, S. (2016) Aukastyöpajat osallisuuden edistämisen välineenä Espoon keskuksessa. *Yhdyskuntasuunnittelu*, 54 (1), 43–58.
- Mager, B., & Sung, T. D. (2011) Special Issue Editorial: Designing for Services. *International journal of design*, 5(2).
- Malmsten, A. (2007) Rajaaminen. Teoksessa Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. (toim.). *Tapaustutkimuksen taito*. Gaudeamus, 57–74.
- Mattelmäki, T. & Sleeswijk Visser, F. (2011). Lost in Co-X. Interpretations of co-design and co-creation. In Proceedings of IASDR2011, the 4th World Conference on Design Research. Delf University.
- Mattelmäki, T. (2015) Johdanto. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupunkien kehittämiseen*. Aalto-yliopisto. 27–29.
- Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.) (2019). *Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian?* Vastapaino.
- Miettinen, S. & Valtonen, A. (2012). *Service design with theory: Discussions on change, value and methods*. Lapland University Press.
- Miettinen, S. (2011) Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Teknologiainfo Teknova, 77–97.
- Moritz, S. (2005). Service Design: Practical Access to an Evolving Field. Köln International School of Design. https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/4.

- Nabatchi, T. (2012) Putting the "Public" Back in Public Values Research: Designing Participation to Identify and Respond to Values. *Public administration review*, 72(5), 699-708. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02544.x>
- Nabatchi, T., & Blombgren Amsler, L. (2014) Direct Public Engagement in Local Government. *American review of public administration*, 44(4_suppl), 63S-88S. <https://doi.org/10.1177/0275074013519702>
- Osborne, S. P., Strokosch, K., & Radnor, Z. (2018) Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A Perspective from Service Management. Teoksessa Brandsen, T.: Steen, T.; Verschuere, B. (toim.) *Co-production and Co-creation. Engaging Citizens in Public Services*. Routledge, 18-27.
- Paalumäki, A. & Vähämäki, M. (2020) Havainnointi organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Puusa, A.; Juuti, P.; Aaltio, I. *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus, 127- 141.
- Parker, S. & Heapy, J. (2006) The Journey to the Interface: How Public Service Design Can Connect Users to Reform. Demos.
- Penin, L. (2018) *An introduction to service design: Designing the invisible*. Bloomsbury Publishing.
- Piipponen, S.-L. & Päivi, K. (2020) *Opas kuntalaisten osallistumisen arviointiin: Miten osallistuminen vaikuttaa, miten kunta edistää osallisuutta*. Suomen Kuntaliitto. kuntaliitto.fi/julkaisut/2020/2059-opas-kuntalaisten-osallistumisen-arviointiin
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Puusa, A. (2020) Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. (toim.) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus, 99–113.
- Robertson, T. & Wagner, I. (2012) Ethics: Engagement, representation, and politics-in-action. Teoksessa Simonsen, J. & Gangaji, T. (toim.) *Routledge International Handbook of Participatory Design*. Routledge. 64–85.

Ruusuvuori, J.; Nikander, P.; Hyvärinen, M (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) *Haastattelun analyysi*. Vastapaino, 9–39.

Sanders, E. B. & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. *CoDesign*, 4(1), 5-18. <https://doi.org/10.1080/15710880701875068>

Sangiorgi, D. (2011) Transformative Services and Transformation Design. *International journal of design*, 5(2), 29-40.

Sintomer, Y.; Herzberg, C.; Röcke, A. (2008). Participatory Budgeting in Europe: Potentials and Challenges. *International journal of urban and regional research*, 32(1), 164-178. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2427.2008.00777.x>

Soto Hormabazál, M.; Mollenhauer, K.; Miettinen, S.; Sarantou, M. (2021) Building a Community Through Service Design and Responsiveness to Emotions. Teoksessa Seppälä, T., Sarantou, M., & Miettinen, S. (toim.) *Arts-Based Methods for Decolonising Participatory Research*. Taylor & Francis, 123-146.

Steen T., Brandsen T. & Verschuere B. (2018) The dark side of co-creation and co-production: Seven evils. Teoksessa Brandsen, T.; Steen, T.; Verschuere, B. (toim.) *Co-production and Co-creation. Engaging Citizens in Public Services*, Routledge, 9-17

Steen, M. (2015). Upon Opening the Black Box and Finding It Full: Exploring the Ethics in Design Practices. *Science, technology, & human values*, 40(3), 389–420. <https://doi.org/10.1177/0162243914547645>

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. E., & Schneider, J. (2018) *This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World: A Practitioners' Handbook*. O'Reilly Media, Inc.

Torfin, J., Sørensen, E., & Røiseland, A. (2019). Transforming the Public Sector Into an Arena for Co-Creation: Barriers, Drivers, Benefits, and Ways Forward. *Administration & society*, 51(5), 795-825. <https://doi.org/10.1177/0095399716680057>

Trischler, J., Dietrich, T., & Rundle-Thiele, S. (2019) Co-design: From expert- to user-driven ideas in public service design. *Public management review*, 21(11), 1595-1619. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619810>

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. (2011) *Palvelumuotoilu*. Talentum.

Tuurnas, S. & Haveri, A, (2017) Kuulemisesta kumppanuuteen? Palvelujen yhteistuotanto asuinalueen kehittämisessä. Teoksessa Bäcklund, P.; Häkli, J.; Schulman, H. T (toim.) *Kansalaiset kaupunkia kehittämässä*. Tampere University Press, 58–80.

Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. (2011) Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Teknologiainfo Teknova, 77–97.

Wagenaar, H. (2007). Governance, complexity, and democratic participation. How citizens and public officials harness the complexities of neighborhood decline. *The American Review of Public Administration*, 37:1, 17-50.

Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (5th edition.) SAGE.

LIITEET

Liite 1. Haastattelun kysymysrunko asukkaalle

Perustiedot:

1. Missä roolissa osallistuit?
2. Missä osallistuvan budjetoinnin vaiheessa/vaiheissa osallistuit? Ehdotitko ideoita? Mihin työpajoihin osallistuit? Osallistuitko äänestykseen?

Asukkaalle:

3. Millaista oli osallistua asukkaana osallistuvaan budjetointiin?
4. Mitä ajatuksia voittaneet ehdotukset (Toiminnallinen puisto Korkalovaaraan ja Frisbeegolfrata Mäntyvaaraan) herättää? Oletko tyytyväinen tulokseen?
5. Koetko saaneesi vaikuttaa tarpeeksi? Koetko pystyneesi vaikuttamaan kaupungin päätöksentekoon? (Miten? Miksi?)
6. Millaista ideoiden ehdottaminen oli (Mikä meni hyvin? Olisiko jokin voinut mennä paremmin?)

Työpaja 1: Ensimmäisessä työpajassa lähdettiin karsimaan ja jatkojalostamaan asukkaiden ehdottamia ideoita yhdessä asukkaiden ja kaupungin työntekijöiden kanssa.

7. Mitä ajatuksia sinulle jäi mieleen työpajasta?
8. Millaista ideoiden karsiminen ja kehittäminen oli ensimmäisessä työpajassa? Oliko se helppoa? Miksi?
9. Oletko tyytyväinen työpajaan? Mikä niissä toimi mielestäsi hyvin? Päästiinkö siinä tavoitteisiin?

Työpaja 2: Toisessa työpajassa ensimmäisessä vaiheessa valituista ideoista lähdettiin rakentamaan konkreettisia suunnitelmia.

10. Mitä ajatuksia sinulle jäi mieleen työpajasta?
11. Millaista konkreettisten suunnitelmien tekeminen oli?
12. Oletko tyytyväinen työpajaan? Mikä niissä meni mielestäsi hyvin? Päästiinkö siinä tavoitteisiin? Oliko se sellainen mitä olit odottanut?
13. Millaista oli suunnitella yhdessä työntekijöiden ja muiden osallistujien kanssa työpajassa/työpajoissa?
14. Koetko tulleet kuulluksi? Saitko tuotua omia ajatuksia ja ideoita esiin? Miten?
15. Tuliko sinulle työpajoissa olo, että olet aktiivisesti mukana? Miksi ajattelet näin?
16. Oliko työpajoissa jotain tilanteita, joissa olisit halunnut päästä aktiivisemmin mukaan, mutta et päässyt? Mikä olisi auttanut?
17. Koetko, että kaikki saivat tuoda äänensä kuuluviin? Miksi? Huomasitko muiden aktiivisuudessa jotain esteitä?
18. Millaista ideoiden äänestäminen oli? Mikä meni hyvin? Olisiko jokin voinut mennä paremmin?
19. Onko osallistuvassa budjetoinnissa jotain kehitettävää? Mitä osallistuvan budjetoinnin prosessissa olisi voinut tehdä paremmin?
20. Osallistuisitko uudelleen osallistuvaan budjetointiin? Mihin vaiheeseen?
(Miksi/Miksi et)
21. Osallistuisitko tulevaan toteutusvaiheeseen? Miksi?
22. Onko mielessäsi vielä jotakin, mitä haastatteluissa ei tullut esiin, josta haluaisit vielä kertoa?

Liite 2. Haastattelun kysymysrunko työntekijälle

Perustiedot:

1. Missä roolissa osallistuit? (asiantuntija/asukas/joku muu)
2. Mihin työpajoihin osallistuit?

Asiantuntijalle:

3. Millaista oli osallistua asiantuntijana osallistuvaan budjetointiin?
4. Päästiinkö osallistuvassa budjetoinnissa mielestäsi tavoitteisiin? Mitä ajatuksia voittaneet ehdotukset (Toiminnallinen puisto Korkalovaaraan ja Frisbeegolfrata Korkalovaaraan) herättää?
5. Koetko että asukkaat pääsivät vaikuttamaan tarpeeksi? Koetko että asukkaat pääsivät vaikuttamaan kaupungin päätöksentekoon? (Miten? Miksi?)

Työpaja 1: Ensimmäisessä työpajassa lähdettiin karsimaan ja jatkojalostamaan asukkaiden ehdottamia ideoita yhdessä asukkaiden ja kaupungin työntekijöiden kanssa.

6. Mitä ajatuksia sinulle jäi mieleen työpajasta?
7. Millaista ideoiden karsiminen ja kehittely oli ensimmäisessä työpajassa?
8. Oletko tyytyväinen työpajaan? Mikä siinä meni mielestäsi hyvin? Päästiinkö siinä tavoitteisiin?

Työpaja 2: Toisessa työpajassa ensimmäisessä vaiheessa valituista ideoista lähdettiin rakentamaan konkreettisia suunnitelmia.

9. Mitä sinulle jäi mieleen työpajasta?
10. Millaista konkreettisten suunnitelmien tekeminen oli?
11. Oletko tyytyväinen työpajaan? Mikä niissä mielestäsi hyvin? Päästiinkö siinä tavoitteisiin?

12. Millaista oli suunnitella yhdessä asukkaiden ja muiden kollegoiden kanssa työpajassa?
13. Millaista oli kuulla asukkaiden ajatuksia työpajoissa? Koetko, että heitä kuultiin tarpeeksi?
14. Koetko, että kaikki saivat tuoda äänensä kuuluviin? Miksi? Huomasitko muiden osallistumisessa/aktiivisuudessa jotain esteitä? Millaisia?
15. Olivatko asukkaat mielestäsi erityisen aktiivisia joissain tilanteissa tai vaiheissa? Miksi?
16. Oliko työpajoissa mielestäsi tilanteita, joissa asukkaat olivat erityisen passiivisia? Miksi?
17. Mikä olisi auttanut? Mitä olisi voinut tehdä paremmin?
18. Koetko työpajoissa (ja osallistuvan budjetoinnin prosessissa) mukana olemisen hyödyttäneen toimintaasi työssäsi jotenkin? Miten?
19. Onko osallistuvan budjetoinnin prosessissa jotain kehitettävää? Mitä osallistuvan budjetoinnin prosessissa olisi voinut tehdä paremmin?
20. Olisitko uudelleenkin mukana osallistuvassa budjetoinnissa? (Miksi/Miksi et)
21. Miten uskot osallistuvan budjetoinnin etenevän?
22. Onko mielessäsi vielä jotakin, mitä haastatteluissa ei tullut esiin, josta haluaisit vielä kertoa?