

Hannele Lahtinen

Luottamus Lapin aikuiskoulutustoimijoiden verkostoyhteistyössä

Pro gradu -tutkielma

Hallintotiede / Johtamisen psykologia

Lapin Yliopisto

Syksy 2013

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Luottamus Lapin aikuiskoulutustoimijoiden verkostoyhteistyössä

Tekijä: Hannele Lahtinen

Koulutusohjelma/oppiaine: Hallintotiede / Johtamisen psykologia

Työn laji: Pro gradu -työ X Sivulaudaturtyö __ Lisensiaatintyö __

Sivumäärä:

Vuosi: 2013

TIIVISTELMÄ

Tutkimukseni käsittelee luottamuksen merkitystä verkostoyhteistyössä. Tutkimuksen empiirisessä osassa tarkastelun kohteena ovat henkilöihin kohdistuvassa luottamuksessa ja systeemisessä luottamuksessa ilmenevät piirteet (Luhmann 1979). Keskeisimpänä aineistona toimii neljä kesällä 2013 toteutettua puolistrukturoitua teemahaastattelua, jotka on analysoitu teoriaohjaavan sisällönanalyysin menetelmällä, Tuomen & Sarajärven (2009) ohjeita mukaillen. Tämä tutkimus on tehty Lapin aikuiskoulutuksen kehittämishankkeen yhteydessä, jossa toimin osana tutkimusryhmää, jonka tehtävänä oli tuottaa tieteellistä tietoa aikuiskoulutustoiminnan kehittämisen tueksi.

Luottamuksen henkilötason piirteitä ovat kommunikaatio, toimijoiden tunteminen, persoonasta riippumattomat tekijät, persoonakohtaiset tekijät, aika, käytännön teot ja asenne. Systeemisen luottamuksen piirteiksi muodostui rikastuttava vaikutus, välttämättömyys, vaativuus, organisointi, käytännönläheisyys ja motivaatio. Tutkimalla luottamusta sekä henkilöiden välisenä, että systeemiin kohdistuvana ilmiönä saadaan uusia näkökulmia luottamuksen ilmiön ymmärtämiseen verkostoyhteistyön kontekstissa.

Avainsanat: verkostoituminen, yhteistyö, luottamus, sisällönanalyysi

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi

SISÄLLYS

1 Johdanto	4
2 Tutkimuksen keskeiset käsitteet	6
2.1 Verkostoituminen	6
2.2 Luottamus	8
3 Tutkimuksen toteutus	13
3.1 Aineiston hankinta	13
3.2 Tutkimuksen toteutuksen taustaoletukset	15
3.2 Analyysin kuvaus	17
4 Aineiston analyysin tulokset	20
4.1 Henkilöihin kohdistuva luottamus	20
4.2 Systeminen luottamus	22
5 Luottamuksen piirteet verkostoyhteistyössä	24
6 Pohdinta	28
Liitteet	31
Lähteet	33

Taulukot:

Taulukko 1. Esimerkki 1 analyysin kulusta yksittäisen ilmaisun suhteen	19
Taulukko 2. Esimerkki 2 analyysin kulusta yksittäisen ilmaisun suhteen	19
Taulukko 3. Henkilöihin kohdistuva luottamus	20
Taulukko 4. Systeminen luottamus	22

1 Johdanto

Tässä tutkimuksessa tarkastelen luottamuksen ilmenemistä Lapin aikuiskoulutustoimijoiden välisessä verkostoyhteistyössä. Tutkielmani on toteutettu osana Lapin aikuiskoulutuksen kehittämishanketta (AIKO-hanke). Jo usean vuoden ajan Lapissa on pyritty kehittämään aikuiskoulutustoimijoiden välistä yhteistyötä. Lapin aikuiskoulutusstrategia 2020, nimeää yhdeksi strategiseksi painopisteeksi ”aikuiskoulutuspalvelut ja -verkot”. Vaikka eri toimijoiden välistä yhteistyötä halutaan lisätä, ei ole tarkoitus siirtyä täysin keskitettyyn päätöksentekoon, vaan toimintaa halutaan kehittää verkostoyhteistyötä tiivistäen.

Päästessäni mukaan AIKO- hankkeen tutkimusryhmään sovimme, että oma tutkimukseni tulisi liittymään verkostohallintaan. Tutkimusryhmämme tarkoitus on tuottaa tutkimustietoa Lapin aikuiskoulutustoiminnan kehittämisen tueksi. Tutkimustehtäväni oli tutkia kehitteillä olevaa Lapin aikuiskoulutustoimijoiden verkostoyhteistyötä. Tutustuessani verkostohallinnan kirjallisuuteen, luottamuksen käsite alkoi vilahdella kirjallisuuden sivuilla toistuvasti (mm. Powell 1990; Wilén 2008 ; Agranoff 2007) . Tämä herätti kiinnostukseni: Miksi luottamusta pidetään tärkeänä verkostoyhteistyössä?

Tutkimuskysymykseksi muotoutui: millaisia piirteitä luottamus saa verkostoyhteistyössä? Aloitin tutkimukseni edellä mainitun verkostohallinnan kirjallisuuden perusteella siitä lähtöoletuksesta, että luottamus on jollain tavalla olennainen osa verkostoyhteistyötä. Asian tarkemmaksi selvittämiseksi perehdyin syvemmin aihetta käsittelevään kirjallisuuteen ja suuntasin empiirisen aineiston keruuseen kysymyksinäni: 1. Millaisia piirteitä ilmenee henkilöiden välisessä luottamuksessa? 2. Millaisia piirteitä ilmenee toimijoiden luottamuksessa verkostoon järjestelmänä?

Wilénin (2008, 13) mukaan alueellisen luottamuksen perusta muodostuu luottamuksen lähteistä, kohteista ja seurauksista. Tässä tutkimuksessa luottamuksen kohteiden kautta jäsentäen on käsitelty luottamuksen piirteitä sekä vaikutuksia verkostoyhteistyössä. Luottajan yksilöllisyys, henkilökohtaiset tavat kokea luottamusta on jätetty tutkimuksen ulkopuolelle. Lapin aikuiskoulutustoimijoilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa laajasti Lapin alueella aikuiskoulutuksen parissa toimivia yksilöitä. Pohdittaessa luottamusta yksilön kokeman luottamuksen kannalta, on näkökulma verkostoon henkilökeskeinen mikronäkökulma ja poikkeaa siten verkostoja rakenteina tutkivista (strukturektionistisista) näkökulmista (mm. Sydow 2000 & Korkala 2010). Tutkimuksessani hyödynnän monen eri tieteenalan

kirjallisuutta. Verkostohallintaa käsittelevä teoria tulee lähinnä hallintotieteellisestä kirjallisuudesta kun taas luottamusta ilmiönä ja käsitteenä on pohdittu psykologisessa ja sosiologisessa kirjallisuudessa.

Verkostotutkimuksen piirissä käytetään käsitettä sosiaalinen pääoma ja tutkitaan luottamusta yhtenä sen osa-alueena (esim. Koivumäki 2008, Korkala 2010, Borgatti & Foster 2003). Tässä tutkimuksessa on päädytty jättämään sosiaalisen pääoman käsite tutkimuksen ulkopuolelle, sillä se on käsitteenä hyvin monitulkintainen ja sellaisena jo oman erillisen tutkimuksen arvoinen (ks. Siisiäinen 2003). Lisäksi oleellista tutkimuskysymyksen kannalta on ollut keskittyä luottamuksen käsitteen pohdintaan ja sen merkitykseen verkostoyhteistyössä, johon se nivoutuu mielekkäällä tavalla ilman sosiaalisen pääoman käsitettäkin. Sen sijaan tutkimuksessa lähtökohtana käytin jakoa henkilöihin kohdistuvaan luottamukseen ja systeemiseen luottamukseen eli luottamukseen verkostoon järjestelmänä (ks. Luhmann 1979). Verkostojen tutkimukseen systeemisen luottamuksen käsitettä ovat soveltaneet muun muassa Sydow (2000) sekä kotimaisen verkostotutkimuksen piirissä Ruuskanen (2003), Wilén (2008) ja Korkala (2010). Tämä jako toi monipuolisuutta luottamuksen käsitteen ymmärtämiseen ja käsityksen siitä, että verkostotoiminnalle oleellista ei ole pelkästään yksilöiden välinen henkilötason luottamus.

Empiirisen osion toteutus koostuu neljästä puolistrukturoidusta teemahaastattelusta ja niitä pohjustamaan toteutetusta webropol -kyselystä. Haastatteluaineisto on analysoitu teoriaohjaavan sisällönanalyysin menetelmällä, Tuomen & Sarajärven (2009) ohjeita mukaillen. Teoriaohjaava sisällönanalyysi pohjautuu abduktiiviseen päättelyyn, jossa teoria ja aineistolähtöisyys vuorottelevat. Sisällönanalyysin avulla järjestetään empiirinen aineisto johtopäätöksiä varten (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Empiirisen aineiston analyysin tuloksia ei siis ole sellaisenaan tapana kutsua tutkimuksen tuloksiksi, vaan analyysin tulokset sidotaan aiempaan teoriaan ja tutkimustuloksiin (Eskola 2007, 177).

2 Tutkimuksen keskeiset käsitteet

2.1 Verkostoituminen

Länsimaissa on viimeisen parin vuosikymmenen aikana vallinnut suuntaus, jossa perinteisestä ylhäältä alaspäin johtamisesta on pyritty siirtymään uudenlaisiin matalamman hierarkian organisaatioihin. On siirrytty verkosto-organisaatioihin, joissa ei ole vahvaa keskitettyä valtaa. Puhutaan myös siirtymisestä hallinnoinnista hallintaan. Hallinta-ajattelussa korostuu aktiivisuus, neuvottelun merkitys ja organisaatioiden väliset verkostot. (Wilén 2008, 10.)

Barabási (2002, 193-194) vertaa yritystä puuhun ja puhuu siitä, kuinka tällainen rakenne ei enää sovi maailmassa, jossa ei niinkään valmisteta tuotetta vaan arvona ovat ajatukset ja informaatio. Hän näkee 1900-luvun yritykset rakenteeltaan puun kaltaisina, joissa puun juuri kuvaa toimitusjohtajaa ja oksina toimivat erikoistuneet alemman tason työntekijät esimiehineen. Oksien päädyissä toimivat vähiten vastuullista työtä tekevät. Tällainen organisaatorakenne aiheuttaa kuitenkin ongelmia muun muassa tiedonkululle, ja on organisaatiomuotona jäykkä. Jotta yritys voi toimia nopeasti muuttuvilla informaatiotalouden markkinoilla, on organisaatioiden siirryttävä puusta verkko- ja verkosto-organisaatioon. (Barabási 2002, 193-194.)

Seppälän, Olakiven & Pirttilä-Backmanin (2012, 341) mukaan johtamisoppaissa luottamukseen perustuvat verkostosuhteet esitetään usein uutena ja parempana vaihtoehtona perinteisille hierarkiaan ja valvontaan pohjaaville käytänteille. Kirjoittajien mukaan mitään näin radikaalia siirtymää ei kuitenkaan ole tapahtunut. Seppälä ym. (2012, 342) esittävät kolme perustetta tälle väitteelleen: 1) Tayloristinen valvonta on empiirisen näytön mukaan yhä osa myös nykypäivän länsimaista työelämää, 2) Valvonta ei sinänsä ole vähentynyt, vaan sen kohde on siirtymässä työn suorittamisesta tuloksiin ja laatuun, 3) vaikka byrokratian vastustaminen on kenties lisännyt työntekijöiden autonomiaa, on se toisaalla lisännyt epäluottamusta ja valvontaa. Tämän viimeisen väitteen tueksi esitetään esimerkki professionaalista työstä, jossa aiemmin on voitu vaatia autonomiaa työn tekemiseen ja luottamus on perustunut tietyn ammattikunnan (esim. lääkärit) jäsenyyteen. Siellä missä toiminta lähtökohtaisesti on perustunut korkeaan luottamukseen, joustavuusajattelu ja byrokratiavastaisuus ovat voineet lisätä epäluottamusta. Hierarkialtaan matalissa tiimiorganisaatioissa on havaittu, että autonomia ja monipuoliset työtehtävät ovat edistäneet

luottamuksen kehittymistä. Toisaalta näistä organisaatioista on puuttunut vakautta ja ennakoitavuutta, jotka ovat byrokraattisissa organisaatioissa olleet luottamusta tuottavia tekijöitä. (Seppälä ym. 2012, 342.)

Yhteistyötä ja luottamusta voidaan pitää olennaisina tekijöinä puhuttaessa verkostoitumisesta organisaation sisäisenä hallinnan muotona. Tämän tutkimuksen mielenkiinnon kohteena ovat eri organisaatioiden väliset verkostomaiset yhteistyösuhteet. Organisaatiot voivat tehdä keskenään yhteistyötä monella eri tavalla. Verkostot ovat enemmän kuin tavanomaiset yhteistyösuhteet, sillä ne helpottavat monimutkaisten ongelmien kanssa toimimista (Chisholm 1998, 6). Yhteistyössä on kyse toisten kanssa toimimisesta ja siihen yleensä liittyy jonkun ongelman ratkaisu. Verkostojen yhteydessä voidaan puhua yhteistyöprosesseista, joissa toimitaan usean organisaation kanssa järjestäytyneessä yhteistyössä sellaisten ongelmien ratkaisemiseksi, joiden ratkaisu olisi yhden organisaation voimin vaikeaa tai jopa mahdotonta. (Agranoff 2007, 2-3, 5.)

Sotaraudan ja Linnamaan (1999, 104) mukaan verkosto voidaan määritellä ”eriateisesti ja eri tavoin vakiintuneiksi sosiaalisiksi suhteiksi toisistaan riippuvaisten toimijoiden välillä, jotka ovat organisoituneet yhteisen intressin ympärille”. Verkostoyhteistyötä tehdään, jotta saavutettaisiin tavoitteita, joita ei olisi mahdollista saavuttaa toimimalla yksin (Kickert, Klijn & Koppenjan 1997, 6). Näkökulmasta riippuen verkostotoimijoita ajatellaan yhdistävän sitoutuneisuus tavoitteiden saavuttamiseen tai riippuvuus toisistaan (Agranoff, 2007, 19).

Verkostoon liittyminen voi herättää osapuolissa epäilyksiä, sillä vaikka yhteistyöllä olisi saavutettavissa tavoitteita, joita yksin ei ole mahdollista saavuttaa, verkostoon kuulumisen yleensä aiheuttaa myös rajoitteita toiminnalle, vähentää organisaation autonomiaa ja lisää riippuvaisuutta muista (Powell 1990, 305). Keskinäinen riippuvuus täytyy ymmärtää ja hyväksyä, jotta verkostosuhteet voivat kehittyä (Stocker 1997, 59 viitattu lähteessä Sotarauda & Linnanmaa 1999, 104). Verkostomaisille yhteistyösuhteille on ominaista, että ne rakentuvat henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa (Raunio 2000, 25). Yhteistyön perustana eivät toimi hierarkkiset asemat vaan lojaalius, solidaarisuus, luottamus ja keskinäinen tuki (Sotarauda & Linnanmaa 1999, 104 ; Raunio 2000, 25). Toimijat ovat järjestäytyneet horisontaalisesti (ei hierarkkisesti) ja jäseniä sitoo toisiinsa jaettu visio ja toiminnan tarkoitus (Chisholm 1998, 6). Yhteistyöverkostoissa ei usein ole yhtä selkeää johtajaa, vaan puhutaan verkostojen pehmeästä ohjaamisesta tai koordinoinnista (Sotarauda & Linnanmaa 1999, 101; Agranoff 2007, 29, 110). Koska verkostoyhteistyössä valta on hajautettua, niin myös vastuu

verkostoyhteistyön toimivuudesta kuuluu verkoston jäsenille, voidaan puhua itseohjautuvasta verkostosta. (Chisholm 1998, 6.) Itseohjautuvuus ei kuitenkaan tarkoita sitä, että yhteistyöverkosto toimisi itsestään. Muun muassa tehtävien jakaminen ja toiminnan suunta vaativat suunnittelua ja ohjausta. (Agranoff 2007, 4.)

2.2 Luottamus

Henkilöihin kohdistuva luottamus voidaan määritellä yksilön halukkuutena olla haavoittuvainen toisen toiminnan suhteen. Se on tietyn oletuksen varassa toimimista ilman mahdollisuutta valvoa toisen toimintaa. Tämän määritelmän mukaan luottamuksessa ei ole kyse riskinotosta, vaan ennemmin halukkuudesta riskinottoon. Toiseen ihmiseen luottamisessa ei sinänsä vielä ole mitään riskiä, vaan riski syntyy kun toimitaan luottamusta edellyttävällä tavalla. (Mayer, Davis & Schoorman 1995, 712, 724). Myös Luhmannin (1979, 24) mukaan luottamuksesta voi puhua vain silloin, kun odotukset toisen toiminnan suhteen vaikuttavat tehtyihin päätöksiin. Mayerin ym. (1995) näkemys luottamuksesta pohjautuu kognitiiviseen näkemykseen. Myöhemmässä julkaisussaan he kuitenkin myöntävät, että myös tunteilla on merkitystä luottamuskäyttäytymiseen (Shoorman ym. 2007, 348-349).

Vaikka Mayerin ym. (1995) määritelmään henkilöihin kohdistuvasta luottamuksesta törmää viittauksissa usein, on luottamusta yritetty tyhjentävästi määritellä myös muilla tavoin. Tästä esimerkkinä Sydow & Windeler (2003, 74), jotka viittaavat luottamuksen määritelmässään Giddensiin (1990, 34). Tämän määritelmän mukaan luottamus on vapaasti käännettynä varmuutta persoonaan tai systeemiin, liittyen tiettyyn tapahtumaan tai lopputulemaan, jossa tämä luottamus ilmaisee uskoa toisen rehellisyyteen tai rakkauteen tai abstraktien periaatteiden oikeellisuuteen.

Henkilöön kohdistuvan luottamuksen ajatellaan rakentuvan näkökulmasta riippuen siten, että luottamusta on aluksi vain hyvin vähän ja se hiljalleen vahvistuu vuorovaikutussuhteen jatkuessa. Toisaalta voidaan ajatella, että luottaminen yhteistyökumppaniin on kaiken toiminnan lähtökohtana ja ajan myötä luottamus voi saada vielä vahvemman muodon kun sen perustaksi tulee henkilökohtaista kokemusta. (Seppälä ym. 2012, 338.) Luhmann (1979, 62) pitää kaiken luottamuksen perustana yksilöllistä minää, joka rakentuu suhteessa ympäristöönsä. Niinpä luottamusta osakseen toivovan on osallistuttava sosiaaliseen elämään,

jotta muille tarjoutuu mahdollisuuksia oppia tuntemaan ihminen ja testata hänen luotettavuuttaan.

Mayer ym. (1995, 717) ovat jakaneet luottamuksen kolmeen osatekijään: kyvykkyyteen, hyvántahtoisuuteen ja integriteettiin (termien käänös Seppälä ym. 2012, 337). Nämä kolme tekijää yhdessä käsittävät heidän mukaansa suurimman osan luotettavuudesta. Kyvykkyydellä tarkoitetaan luottamuksen kohteena olevan ominaisuuksia. Yksilö voi olla hyvin kyvykäs jollain tietyllä erityisalueella, esimerkiksi omissa työtehtävissään. Toisia taitoja taas voi puuttua. Kyseiseen yksilöön voi luottaa, mutta vain hänen kyvykkyytensä alueella. Hyvántahtoisuus merkitsee sitä, missä määrin luotetun uskotaan haluavan toimia luottajan edun mukaisesti. Tässä teoriassa hyvántahtoisuus ymmärretään siten, että luottamuksen kohteella on jonkinlainen kiintymys luottajaa kohtaan. Integriteetillä tarkoitetaan, että luottamuksen kohteella on selkeitä arvoja ja periaatteita, joiden mukaan hän toimii, ja jotka luottaja näkee hyväksyttävänä. (Mayer ym. 1995, 717-721.)

Ruuskasen (2001, 45) mukaan luottamusta tarvitaan yksilöiden välisessä kanssakäymisessä, jotta vuorovaikutukseen liittyvät riskit vähenisivät ja yhteistyö helpottuisi. Luottamus voidaan nähdä voimana, jonka avulla sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyvät riskit on mahdollista voittaa (Lewicki, Mc Allister & Bies 1998, 446). Riskin liittymisestä luottamukseen, näyttäisi vallitsevan kohtalainen konsensus eri luottamustutkijoiden keskuudessa, kuten Johnson-George & Swap (1982, 1306 viitattu lähteessä Mayer ym. 1995, 712) ovat todenneet: ”willingness to take risks may be one of the few characteristics common to all trust situations”.

Luottamuksen tehtävänä voidaan nähdä kompleksisuuden vähentäminen sosiaalisessa kanssakäymisessä. Tällöin epäluottamuksen voisi ajatella palvelevan samaa tarkoitusta. (Lewicki ym. 1998, 440, 444). Puhutaan myös transaktiokustannusten vähenemisestä (esim. Harisalo & Miettinen, 2010, 40 ; Imonen & Jokinen 2002, 98). Luottamuksen ja epäluottamuksen voidaan katsoa olevan lähtökohtaisesti saman ilmiön eri puolia, jolloin kyse on saman janan eri päissä olevista ilmiöistä (Harisalo & Miettinen 2010, 46 ; Schoorman, Mayer Davis 2007, 350). Toisaalta osa tutkijoista ajattelee, että luottamus ja epäluottamus ovat ilmiöinä erilliset. Lewickin ym. (1998, 439-440) mukaan luottamus ja epäluottamus ovat eriäviä, mutta toisiinsa liittyviä ulottuvuuksia. Korkea luottamus jollain toiminnan osa-alueella voi yleistyä ja vähentää epäluottamusta toisilla alueilla. Alhainen määrä epäluottamusta ei siis heidän mukaansa ole sama asia kuin korkea luottamus (Lewicki ym.

1998, 440.) Tutkijat vaikuttavat olevan yksimielisiä siitä, että samaan kohteeseen on mahdollista luottaa toisilla osa-alueilla ja olla luottamatta toisilla (Wilén 2008, 136 ; Lewicki ym. 1998, 438-439 ; Schoorman ym. 2007, 305). Keskeistä Lewickin ym. (1998, 442) luomassa teoriassa on käsitys, että ihmissuhteet ovat monimuotoisia, ja siksi osapuolilla on mahdollista olla erilaisia kokemuksia ja tunteita toisistaan samanaikaisesti. Lisäksi yksilöiden ajattelutavat ja näkemykset ovat todennäköisesti epätasapainoisia ja epäjohdonmukaisia. Siksi nopeat ja helpot ratkaisut yhteistyösuhteissa eivät ole mahdollisia. (Lewicki ym. 1998, 442.)

Henkilöiden välinen luottamus saattaa johtaa yhteistyön kaltaiseen käytökseen osapuolien kesken, mutta yhteistyötä voi silti esiintyä ilman luottamustakin. Esimerkiksi esimies, joka kontrolloi yhteistyötilannetta ja rankaisee toista osapuolta vahingoittavasta käytöksestä, voi saada aikaan tilanteeseen, jossa yksilöt toimivat yhteistyössä ulkopuolisista rationaalisista syistä vaikeivätkin toisiinsa luottaisikaan. Yhteistyön tekemisessä ei tällöin ole juuri riskiä eikä siksi tarvita luottamustakaan. (Mayer ym. 1995, 712-713). Ilmosen & Jokisen (2002, 95) mukaan epäluottamuksen voidaankin ajatella ilmenevän kontrollin tarpeen lisääntymisenä. Henkilötason luottamuksen vähentyessä laskelmointi korvaa yhteistyötä ja muodolliset sopimukset lisääntyvät. (Powell 1990, 326). Sydow & Windeler (2003, 75) ovat määritelleet kontrollin Giddensin (1984) lainaten toimintaan tai tapahtumiin vaikuttamiseksi tai niiden ohjaamiseksi tavalla, jonka on tarkoitus palvella kontrollin harjoittajan etua.

Kontrolli on vaihtoehtoinen tapa pärjätä ihmissuhteisiin liittyvien riskien kanssa, mutta kontrollia ja henkilötason luottamusta voi esiintyä myös yhtäaikaaisesti. Jos tilanteeseen liittyy suurempi riski kuin mihin luottamuksen keinoin on kyseisessä tilanteessa mahdollista vastata, kontrollia voidaan käyttää rakentamaan siltaa luottamuksen ja riskin välille. Henkilötason luottamus voi astua kuvaan sitten, kun kontrollin keinoin riski on pienennetty tasolle, johon tilanteessa oleva luottamus riittää. (Schoorman ym. 2007, 346.) Ruuskasen (2001, 45) sanoin voidaan puhua myös ennustettavuuden lisäämisestä kontrollin avulla. Vaikka luottamus on tärkeä tekijä ihmisten välisessä kanssakäymisessä, sen ilmeneminen ei siis viittaa kontrollin täydelliseen puuttumiseen (Sydow & Windeler 2003, 69). Luhmannin (1979, 8, 30) mukaan ihmisten vapaudesta aiheutuu kompleksisuutta, jota luottamus voi vähentää. Luottamus ei kuitenkaan ikinä ole ainoa keino tämän kompleksisuuden vähentämiseen, vaan sen tarve riippuu saatavilla olevista toiminnallisista vastineista, kuten kontrollista tai sanktioista (Luhmann 1979, 89).

Luottamuksen ja kontrollin väliselle suhteelle on kuvaavaa, että luottamuksella katsotaan voivan korvata kontrollin tarve, ja toisaalta kontrollin saattavan olla vahingollista luottamukselle (Sydow & Windeler 2003, 75). Henkilöiden väliselle luottamukselle on annettava tilaa ilmetä. Sen lisäksi, että vahva kontrollijärjestelmä ei juuri anna tilaisuuksia luottamuskäyttäytymisen harjoittamiselle, silloin harvoin kun joku käyttäytyy luotettavasti, tämä käytös tulkitaan helposti vain kontrollijärjestelmän mukaisena käytökseenä. (Schoorman ym. 2007, 347.) Myös Luhmann (1979, 45) ajattelee, että henkilökohtainen luottamus muodostuu vain silloin kun sille on tarvetta. Sydow ja Windelerin (2003, 74) mukaan luottamukseen liittyy aina jonkin verran kontrollia. Kontrolli voi olla luottamuksen kannalta välttämätön tekijä. Organisaatioissa se muun muassa lisää työntekijöiden yhdenvertaista kohtelua, joka puolestaan on oleellista luottamuksen synnylle ja säilymiselle. Onkin siis syytä löytää sopiva keskitie luottamuksen ja kontrollin väliltä. (Seppälä ym. 2012, 343.)

Korkalan (2010, 5) mukaan yhteistyön syntymisen taustalla on yleensä toisiinsa henkilötasolla luottavien toimijoiden halu tehdä yhteistyötä. Yhteistyösuhteen edetessä pelkkä henkilötason luottamus voidaan nähdä riittämättömänä verkoston koossapitämiseksi ja systeeminen luottamus välttämättömänä (Korkala 2010, 50-5). Luhmannin (1979, 52) mukaan, ympäröivän maailman kompleksisuuden vuoksi, joudumme toimimaan muunkin kuin henkilöihin kohdistuvan luottamuksen varassa. Systeeminen luottamus verkostoon järjestelmänä voidaan määritellä tilanteeksi, jossa toimija kokee verkoston järjestelmänä toimivaksi ja oman asemansa verkostossa vakaaksi (Ruuskanen 1999, 73 viitattu lähteessä Korkala 2010, 57).

Ruuskasen (2003) mukaan systeemisessä luottamuksessa on kyse, henkilöihin kohdistuvan luottamuksen tavoin, luottamuksen kohteen ”tulevalle toiminnalle asetettavista odotuksista, jotka tiedostetusti tai tiedostamatta vaikuttavat toimijan päätöksiin oman toimintansa suunnasta” (Ruuskanen 2003, 216). Systeemisen luottamuksen tarjoama yksinkertaistaminen on Luhmannin (1979, 57) mukaan niin välttämätöntä, että systeeminen luottamus harvoin nousee tietoiseen harkintaan. Systeeminen luottamus myös säilyy hyvin yksilöllisistä pettymyksistä huolimatta. Siinä missä henkilöihin kohdistuva luottamus voi murtua Luhmannin (1979, 57) mukaan vähäpätöisenkin petollisuuden johdosta, systeemisen luottamuksen suhteen pettymykset saatetaan helpommin selittää ”poikkeus tekee säännön” – tyyliä.

Luottamus on siis jonkinlaisen suhteen (ei välttämättä ihmissuhteen) omaisuutta. Erona henkilöihin kohdistuvaan luottamukseen voidaan nähdä, että systeemisessä luottamuksessa luottamuksen kohde nousee vielä keskeisempään asemaan. Systeemisen luottamuksen kohteena ovat tekniset tai sosiaaliset systeemit tai niiden osat, joita ei voi käsittää yksittäisten toimijoiden kautta, jotka tuovat oman (mahdollisesti ristiriitaisenkin) panoksensa systeemiin. Täten siis systeeminen luottamus ei muodostuakseen edellytä yhtenäistä konfliktitonta systeemiä, jossa esiintyisi yhtenäinen kulttuuri. Verkostoon (tai muuhun systeemiin) voidaan luottaa, vaikka kaikki sen jäsenet eivät olisikaan luotettavia. Tällaisessa tilanteessa luottamus voi kummuta joko kulttuurista, johon liittyy luotettavuutta palkitsevia kontrollimekanismeja, tai yleisestä maineesta. (Sydow 2000, 44-45, 57.) Giddensiin (1990) viitaten Sydow (2000, 46) toteaa, että systeeminen luottamus perustuu uskoon periaatteiden oikeellisuudesta.

Ilmonen & Jokinen (2002, 90) ovat kritisoineet jaottelua henkilöihin kohdistuvaan luottamukseen ja instituutioihin kohdistuvaan systeemiseen luottamukseen. Heidän mukaansa eroja korostamalla unohdetaan se sisällöllinen yhtäläisyys, että molemmissa tapauksissa kyse on tulevaisuudesta ja pyrkimyksestä sen ymmärtämiseen tai kontrolliin. He korostavat ihmisten vaikutusta systeemille luottamukselle todeten, että instituutiotkin lopulta särkyvät tai säilyvät niissä toimivien ihmisten ansioista (Ilmonen & Jokinen 2002, 89). Vaikka Luhmann erottaa toisistaan henkilöihin kohdistetun ja systeemisen luottamuksen, myös hän tunnustaa systeemisen luottamuksen kumpuavan luottamuksesta ihmisiin: ”nevertheless, the rational basis of system trust lies in the trust placed in the trust of other people” (Luhmann 1979, 70).

3 Tutkimuksen toteutus

3.1 Aineiston hankinta

Tutkimukseni empiirinen osio koostuu webropol-kyselystä sekä haastatteluista. Webropol -kysely toteutettiin ennen haastatteluja ja yhtenä tavoitteena oli haastateltavien löytäminen kyselyyn vastanneiden joukosta. Webropol-kysely lähetettiin Etappi 13-aikuiskoulutusfoorumin markkinointilistan kautta 359 ihmiselle. Lisäksi vielä vähäisten Rovaniemen ammattikorkeakoulusta saatujen vastausten vuoksi kysely lähetettiin heille kohdennetulta listalta, jossa oli 11 uutta vastaajaa. Tähän 22 kysymyksestä koostuneeseen lomakkeeseen vastasi 67 vastaajaa. Se sisälsi aluksi 7 taustakysymystä, joita seurasi 14 laajempaa avointa kysymystä. Viimeisenä kysymyksenä pyysimme haastatteluihin halukkaita jättämään yhteystietonsa. Yhteystietonsa jätti 27 vastaajaa. Webropol -kyselyn myötä haastattelutilanteissa ei ollut tarvetta paneutua taustoitukseen (työ, historia), vaan saatoin lähes suoraan kysyä tutkimukseni kannalta kiinnostavimpia kysymyksiä. Aloitin haastattelut pyytämällä lisää kuvailua vastaajan tekemästä yhteistyöstä muiden organisaatioiden edustajien kanssa. Tähän kysymykseen oli vastattu jo webropol -kyselyssä, mutta usein vastaus oli aika suppea, ja tällä kysymyksellä pyrin virittämään keskustelua ja herättämään haastateltavien ajatukset aiheeseen. Webropol -kyselyn myötä syntyi myös mahdollisuus esittää tarkentavia jatkokysymyksiä mielenkiintoisista webropol -vastauksissa esiin nousseista teemoista. Poikkeuksen tähän teki yksi haastattelu, johon pyysin sellaista vastaajaa, joka ei ollut vastannut webropol -kyselyyn saadakseni haastatteluihin kattavasti ei organisaatioiden edustajia.

Toteutin neljä haastattelua, joiden kestot vaihtelivat 36 minuutista 55 minuuttiin. Haastattelusta kertyi 43 sivua litteroitua tekstiä (fonttikoko 12, riviväli 1,5). Jätin litteroimatta puhetta sekä alusta että lopusta silloin kun keskustelu oli haastattelun ulkopuolista ja koski vain esimerkiksi nauhurin käyttöä. Samoin pääasiassa sekä haastattelijan että haastateltavan hymähdykset ja äännähdykset on jätetty litteroimatta. Muuten haastatteluaineisto on litteroitu sanatarkasti. Tutkimusongelma määrittelee mielekkään litterointitarkkuuden. Tutkimuksen kiinnostuksen kohdistuessa asiasisältöön eikä esimerkiksi haastattelutilanteen vuorovaikutukseen, ei litterointia ole tarpeen tehdä kovin yksityiskohtaisesti (Ruusuvuori ym. 2010, 425).

Haastateltavat katsovat asioita usein oman elämänsä kautta, omasta perspektiivistä. Siksi haastatteluissa mahdollisesti kysyttäviin yleisen tason kysymyksiin voi olla vaikea vastata. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 37; Hirsjärvi & Hurme 2000, 48). Osaamme yleensä vastata parhaiten meitä itseämme konkreettisesti koskettaviin kysymyksiin. Tämän huomioiden pyrin pohtimaan haastattelukysymyksiä tarkkaan, jotta haastateltavien olisi mahdollisimman helppo kertoa henkilökohtaisista kokemuksistaan, ja vältin tietoisesti liian yleisluontoisia kysymyksiä. Haastattelujani voi kutsua puolistrukturoiduiksi teemahaastatteluiksi jos ymmärtää tämän Ruusuvooren ja Tiittulan tavoin (2005, 11): ”Puolistrukturoiduista haastatteluista tunnetuimpia on teemahaastattelu, jossa käydään läpi samat teemat, aihepiirit, mutta kysymysten muotoilu ja järjestys voivat vaihdella”. Teemahaastattelut voidaan ymmärtää myös siten, että tutkijalla on etukäteen määrätty vain haastattelun aihepiirit. Haastattelutilanteeseen lähdetään tällöin apusanalistan kera, varsinaisia kysymyksiä ei muotoilla etukäteen. (Eskola & Suoranta 2003, 86.) Omassa tutkimuksessani halusin kuitenkin miettiä kysymysten sanamuotoja tarkasti etukäteen, jotta onnistuisin kysymään mahdollisimman luontevalla ja avoimella tavalla. Itse haastattelutilanteessa en sanatarkasti lukenut kysymyksiä paperilta vaan kysymysten järjestys ja muoto vaihtelivat haastattelun kulun mukaan. Lisäksi esitin jatkokysymyksiä haastateltavan puheen perusteella.

Haastatteluissa halusin käsitellä seuraavia teemoja:

-Yhteistyökokemukset (tarkennus webropol -vastaukseen)

-Luottamuksen kokeminen käytännön tilanteessa

-Mikä tekee itselle yksilöstä erityisen luotettavan

-Luottamuksen kokemuksen pysyvyys / muutokset

-Luottamuksen kokeminen vain tietyillä osa-alueilla

-Luottamuksen puuttumisen kokeminen käytännön tilanteessa (tarkennus webropol -vastaukseen)

Ajattelen Ruusuvooren & Tiittulan (2005, 12) tavoin, että riippumatta siitä, onko haastattelu vahvasti strukturoitu vai hyvin vapaamuotoinen, kaikki haastatteluun osalliset osallistuvat myös tiedon tuottamiseen. Aina on siis syytä huomioida sekä haastattelijan, että kysymysten

vaikutus saatuihin vastauksiin (Ruusu vuori & Tiittula 2005, 10). Pysin huomioimaan tämän haastattelutilanteessa ja haastattelukysymyksiä muotoillessani koetin valita sanamuotoja, jotka jättäisivät mahdollisimman paljon tilaa vastaajan omalle tavalle käsittää aiheena olevat asiat. Myös haastattelutapana valitsemani puolistrukturoitu menetelmä antaa strukturoitua mallia enemmän tilaa haastateltavan omalle tiedonmuodostukselle. Pysin aktiivisesti kuuntelemaan haastattelutilanteissa, ja esitin jatkokysymyksiä haastateltavan kertomuksesta saatujen vihjeiden perusteella.

3.2 Tutkimuksen toteutuksen taustaoletukset

Verkostot ovat rakenteita, joita ei nähdäkseni ole olemassa ilman niissä toimivia ihmisiä. Siksi ihmisläheinen yhteistyön näkökulma verkostoihin on keskeinen omassa tutkimuksessani. KvaliMOTV tietovarannon mukaan, sisällönanalyysia voidaan käyttää tilanteessa, jossa ei sitouduta mihinkään paradigmaan tai viitekehykseen. Epistemologisten ja ontologisten kysymysten pohdintaa voidaan kuitenkin pitää välttämättömänä laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa (Aaltio & Puusa 2011, 159 - 160). Fenomenografista metodologiaa apuna käyttäen, kuvaan tässä alaluvussa oman tutkimukseni taustaoletuksia.

Fenomenografisen tutkimuksen tavoin, olen ollut kiinnostunut ihmisten käsityksistä, siitä ”miten maailma ilmenee ja rakentuu ihmisten tietoisuudessa” (Metsämuuronen 2000, 22). Empiirisen tutkimukseni tavoitteena oli saavuttaa Lapin aikuiskoulutustoimijoiden käsityksiä luottamuksesta sekä henkilötasolla, että systeemisellä tasolla. Käsityksellä tarkoitan ymmärrystä ilmiön luonteesta. Käsitykset ovat voimakkaita, laadullisesti erilaisia eri ihmisillä ja riippuvaisia aiemmasta kokemustaustasta. Ne myös vaikuttavat siihen, miten yksilö ymmärtää uusia kokemuksia. Vaikka käsitykset ovat voimakkaita, ihminen saattaa muuttaa niitä nopeastikin. Käsitys on silti jotain enemmän kuin mielipide. Ajatellaan, että yksilö saa kokemuksen ulkoisesta tai sisäisestä todellisuudesta tulevasta ilmiöstä. Kokemus toimii subjektin ja objektin yhdistävänä siltana. Tästä kokemuksesta yksilö rakentaa käsityksen. Käsitykset siis rakentuvat kokemuksen ja ajattelun avulla. (Ahonen 1994, 114-117.)

Ymmärrän luottamuksen monivivahteisena ilmiönä, joka ei rajoitu kognitiiviselle tasolle. Tämä näkyy työssäni siten, että olen pyrkinyt saamaan tietoa kaikenlaisista piirteistä, joita luottamukseen liittyy. Tämän johdosta aineiston analyysistä on löydettävissä piirteitä, jotka

vaativat osakseen pohdintaa ja päätöksentekoa, sekä piirteitä joiden voidaan ajatella olevan tunneperäisempiä. Osa piirteistä linkittyy molempiin puoliin. Tutkimukseni perustuu myös fenomenografialle tyypilliseen oletukseen ihmisestä tietoisena olentona, joka rakentaa oletuksia ilmiöistä ja kykenee ilmaisemaan niitä kielellisesti (Ahonen 1994, 121-122). Vaikka uskon, että luottamukseen ilmiönä liittyy myös paljon vaistonvaraista ja alitajuista aineista, aineiston keruu ja analyysimenetelmäni rajaa tämän tutkimuksen käsittelemään tietoa, joka ihmisen on mahdollista saattaa omaan tietoisuuteen ja siten kielellisesti ilmaista.

Pyrin myös fenomenografiselle tutkimukselle tyypillisesti ymmärtämään tutkijan subjektiivisuuden ja kyseenalaistamaan sekä perustelemaan tekemiäni valintoja (Ahonen 1994, 122). En lähtenyt toteuttamaan tutkimustani fenomenografisen menetelmän mukaan, sillä halusin löytää aineiston analysoinnin menetelmän, joka mahdollistaa teorian käytön osana analyysiprosessia. Halusin kasvattaa yleistä ymmärrystäni verkostoyhteistyöstä kokonaisuutena ja luottamuksen kietoutumisesta siihen. Tällöin teoreettisen ajattelun kuljettaminen empiirisen analyysin mukana ja niiden vuorottelu omassa ajattelussa tuottaa mielestäni antoisan lopputuloksen. Fenomenografisesta perinteestä poiketen, käytin teoreettista jakoa henkilöihin kohdistuvaan luottamukseen ja systeemiseen luottamukseen aineiston analyysin lähtökohtana. Vaikka fenomenografisessa perinteessä myös perehdytään teoriaan ennen empiirisen aineiston keräämistä, ei Ahosen (1994, 123) mukaan yleensä ole tapana käyttää mitään teoreettista jakoa ohjaamassa analyysia. Fenomenografinen analyysi on aineistolähtöistä (Järvinen & Järvinen 2000, 82). Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistettävään tietoon, mutta Aaltion & Puusan (2011, 157) sanoin tutkimus ”voi kuitenkin olla osuvaa ja hyödyllistä lisäten ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä”. Tämä on myös oman tutkimukseni tavoite. Tarkastelemalla verkostoja yhteistyön näkökulmasta ja tutkimalla luottamusta sekä henkilöiden välisenä, että systeemiin kohdistuvana ilmiönä saadaan uusia näkökulmia luottamuksen ilmiön ymmärtämiseen verkostoyhteistyön kontekstissa.

3.3 Analyysin kuvaus

Analysoin aineiston teoriaohjaavan sisällönanalyysin menetelmällä Tuomen & Sarajärven (2009, 117) ohjeita mukailleen. Analyysin etenemisen kuvaaminen numeroituina vaiheina tuo mielestäni selkeyttä siihen, mitä analyysin edetessä on tapahtunut. Syrjäläisen (1994 viitattu lähteessä Metsämuuronen 2006, 124) kaavaa mukailleen olen työstänyt oman analyysini etenemistä kuvaavan listan. On silti syytä huomioda, että analyysi ei suinkaan ole jatkuvasti loogista kohta kohdalta etenemistä, vaan aiempiin kohtiin on palattu tarpeen mukaan ja kirjallisuudesta opitut käsitteet ja ymmärrys kulkivat mukana koko analyysin ajan, poikkeuksena kohdat 5-7, jotka on pyritty tekemään mahdollisimman aineistolähtöisesti.

1. Kirjallisuuteen perehtyminen, keskeisten käsitteiden ymmärtäminen
2. Kerättyyn aineistoon perehtyminen, sen tunteen oppiminen
3. Sen pohtiminen, mihin kysymyksiin aineisto voi vastata. (Erityisesti kahden eri aineiston omien, erillisten tehtävien pohtiminen)
4. Aineistolle asetettujen kysymysten kannalta olennaisten ilmaisujen poimiminen
 - Poimin olennaiset ilmaisut kahteen eri luokkaan, henkilökohtaista luottamusta käsitteleviin ja systeemiseen luottamukseen liittyviin.
5. Poimittujen ilmaisujen pelkistäminen
6. Pelkistettyjen ilmaisujen mahdollisimman aineistolähtöinen, karkea luokittelu
7. Muodostettujen luokkien tarkentaminen ja mielekkyyden pohtiminen (muodostuu mahdollisimman aineistolähtöiset alaluokat)
8. Yläluokkien muodostaminen
 - Yläluokat muodostin kuvaamaan mahdollisimman hyvin alaluokkia. Tässä vaiheessa annoin jo teoreettisen ajattelun kulkea mielessäni mukana kuvaavia luokkia miettiessä. En kuitenkaan pakottanut aineistoa olemassa olevaan teoriaan sopivaksi, koska koin etten siten olisi tehnyt oikeutta aineistolle.
9. Yhdistävien luokkien muodostaminen
 - Yhdistävät luokat muodostuivat analyysiin jo alkuperäisen valintani kautta, kun päätin jakaa aineiston henkilöihin kohdistuvaan ja systeemiseen luottamukseen (kohta 4.)

10. Analyysin tulosten keskusteluttaminen aiemman tutkimustiedon ja kirjallisuuden kanssa

Myös webropol -aineiston analysoin sisällönanalyysin keinoin. Kysyin aineistolta, millaisissa käytännön asioissa Lapin aikuiskoulutustoimijat tekevät yhteistyötä. Samoin edelleen pelkistin kerätyt ilmaukset ja muodostin niistä kuvaavat alaluokat. Webropol – kyselystä saatu aineisto oli laadullisesti hyvin erilainen kuin haastatteluaineisto. Siksi halusin pitää nämä kaksi aineistoa selkeästi erillisinä analyysiprosesseina. Webropol -aineiston tehtävä oli vastata selkeään konkreettiseen yhteistyöhön liittyvään kysymykseen, kun taas haastatteluista hain tietoa syvällisemmin luottamuksen käsitteen ymmärtämiseen ja luottamuksen kokemiseen.

Webropol -aineistolta kerätty tieto siitä, missä käytännön asioissa Lapin aikuiskoulutustoimijat ovat tehneet yhteistyötä, toimii pohjustavana tietona systeemisen luottamuksen käsittelylle. Systeemistä luottamusta analysoidessani olen huomionut laajasti haastatteluissa esiintyneet ilmaukset verkostoyhteistyöstä. Poimin haastatteluista kokemuksia ja käsityksiä verkostoyhteistyöstä abstraktilta järjestelmän tasolta. Henkilöihin kohdistuvaan luottamukseen pyrin pääsemään käsiksi poimimalla haastatteluaineistosta kaikki yksilöiden väliseen luottamukseen liittyvät maininnat. Nämä keräämäni ilmaisut ja maininnat olivat joko yksittäisiä lauseita, lauseenosia tai useamman lauseen mittaisia pätkiä, missä nousi esiin joku tutkimuskysymyksen kannalta olennainen asia. Näitä poimintoja kutsutaan sisällönanalyysissä analyysiyksiköiksi. Analyysiyksikön kriteerinä käytin sitä, että poiminnasta muodostuu ajatuskokonaisuus (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Tärkeää oli säilyttää mahdollisimman hyvin se ajatus, mitä haastateltava oli halunnut sanoa.

Seuraavat esimerkit olen liittänyt työhöni tuodakseni mahdollisimman selkeäksi ja läpinäkyväksi analyysini kulun. Silti analyysiprosessi on toki tulvillaan tutkijan omaa persoonallista tapaa käsittää kyseiset ilmiöt. Tämä ilmenee muun muassa siten, että tehdyt luokkajaot eivät ole yksiselitteisiä, vaan esimerkiksi muutaman alaluokan paikkaa yläluokissa vaihdettiin analyysin loppumetreillä.

Taulukko 1. Esimerkki 1 analyysin kulusta yksittäisen ilmaisen suhteen

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
”ettei pelkästään no, oli siellä semmosia henkilöitä jotka olivat ensimmäistä kertaa läsnä, mut että siinä otettiin, elikkä keskusteltiin siinä alkuun riittävän paljon, jotta se luottamus synty”	keskustelu luottamuksen synnyttäjänä	Keskustelu	Kommunikaatio	Henkilöihin kohdistuva luottamus

Taulukko 2. Esimerkki 2 analyysin kulusta yksittäisen ilmaisen suhteen

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
”mutta toisaalta sit vaikka tuliski sitte uutena verkostoon eikä tietäis nii se verkosto on kyllä semmonen että siinä niikun autetaan päsemään mukkaan”	verkostossa autetaan uusia pääsemään mukaan	Yhteisöllisyys	Rikastuttava vaikutus	Luottamus verkostoon systeeminä

4 Aineiston analyysin tulokset

4.1 Henkilöihin kohdistuva luottamus

Henkilöihin kohdistuvaan luottamukseen liittyvästä aineistosta muodostin 17 alaluokkaa jotka edelleen ryhmittelin 7 yläluokkaan.

Taulukko 3. Henkilöihin kohdistuva luottamus

Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
Keskustelu Kieli	Kommunikaatio	Henkilöihin kohdistuva luottamus
Yhteiset kontaktit Henkilökohtainen tunteminen	Toimijoiden tunteminen	
Rooli Asema Kulttuuri	Persoonasta riippumattomat tekijät	
Yksilöllisyys Asiantuntijuus	Persoonakohtaiset tekijät	
Hidas kehittyminen Välitön synty Säilyväinen luonne	Aika	
Rikkovat teot Rakentavat teot	Käytännön teot	
Asenne esteenä Usko	Asenne	

Kommunikaatiolla on monipuolinen merkitys sekä luottamuksellisen suhteen synnyttämisessä, että sen ylläpitämisessä. Luottamusta on luotu kuuntelemalla ja keskustelemalla. Tällöin myös puhutulla kielellä on merkitystä, sillä esimerkiksi eri aloilla toimivilla ihmisillä voi samasta äidinkielestä huolimatta olla erilainen tapa keskustella ja omaa ammattisanastoa. Kommunikaatio auttaa henkilökohtaisen suhteen luomisessa, toiseen tutustumisessa.

V2: Mut ammattikun... ei... no toki niitota koulutuksen parissa toimivilla on sama kieli, mut ei se välttämättä ole edellytys sille että se luottamus syntyy... mut että jos puhut eri kieltä... käytät niitä teoreettisia käsitteitä mitä et edes huomaakaan, ammattikieltä ja meet jonkun muun alan ihmisen kans, ni voi olla että se luottamus ei synny kun he eivät ymmärrä että mistä puhutaan, mut voi olla toisippäinki.

Toimijoiden tunteminen on toinen oleellinen tekijä puhuttaessa luottamuksesta verkostossa. Luottamuksellinen yhteistyö on saatettu aloittaa myös yhteisten kontaktien perusteella. Kaikissa tilanteissa siis toimijoiden henkilökohtainen tunteminen ei ole ollut välttämätöntä vaan ikään kuin alustava luottamus on voinut syntyä jo yhteisen luotetun kumppanin kautta.

Käytännön toimet ovat oleellisessa osassa kun arvioidaan toisten henkilöiden luotettavuutta. Teoilla voidaan rakentaa luottamusta tai lujittaa jo syntynyttä luottamussuhdetta. Puhuttaessa epäluottamuksesta teot ovat keskeisessä asemassa. Erityisesti tarkoituksellisuus ja toiminnan perusteet nousivat oleellisiksi.

Toiminnan perusteita arvioidaan sen mukaan onko toiminta ollut tahallista ja missä määrin on toimittu oman persoonan perusteella. Jos tekojen taustavaikuttimena nähdään henkilön rooli tai asema (*persoonasta riippumattomat tekijät*), se saattaa ikään kuin suojella luottamusta rikkoutumasta ja toimia selityksenä teoille. Lisäksi suomalainen *kulttuuri* koetaan luottamukselliseen toimintaan kannustavaksi. Myös paikallisella kulttuurilla koetaan olevan luottamuksellisuuteen myötävaikuttava merkitys.

Persoonakohtaisiin tekijöihin lukeutuu yksilöllisyys ja asiantuntijuus. Nämä kuvaavat sitä, että haastatelluille henkilökemiat ja yksilölliset toimintatavat ovat tärkeitä. Asiantuntijuudella tarkoitetaan sitä, että osaava ja asiantunteva tapa oman työn hoidossa toimii luottamusta herättävänä tekijänä työyhteisössä.

Käytännön toiminnan lisäksi *asenne* vaikuttaa luottamukseen monin eri tavoin. Toisen henkilön asennoituminen muita ihmisiä kohtaan saatetaan kokea niin epämiellyttäväksi, että se haittaa luottamuksellisen suhteen muodostumista. Toisaalta esiin nousi myös luottajan rooli luottamussuhteen syntymisessä, olla luottavaisella asenteella jotta luottamuksen osoittaminen on mahdollista. Luottamus on uskoa toiseen ihmiseen.

Aika näyttäytyy merkityksellisenä siten, että luottamussuhde saattaa tarvita aikaa kehittyäkseen. Luottamaan voi oppia ja jotkut puolet ihmisestä voivat tulla näkyviin vasta ajan kanssa. Toisaalta luottamuksesta sanottiin myös, että se saattaa syntyä välittömästikin. Tämä lienee jokaiselle luottamussuhteelle (niin luottajan kuin kohteen suhteen) yksilöllistä. Edelleen kuitenkin jos luottamuksellinen suhde on syntynyt, on sen tapana myös säilyä.

4.2 Systeeminen luottamus

Tässä tutkimuksessa systeemisessä luottamuksessa on kyse luottamuksesta verkostoihin toimintatapana. On siis tärkeää tiedostaa, että vaikka kyse on kehittyvästä verkostosta, haastattelemillani aikuiskoulutustoimijoilla on jo käytännön kokemuksia organisaatorajat ylittävästä yhteistyöstä. Webropol -aineistosta keräsin ja teemoittelin konkreettista yhteistyötä kuvaavat ilmaisut. Tämän luokittelun tuloksena muodostui viisi luokkaa

1. Koulutuksen tuottaminen
2. Alueelliset tilaisuudet
3. TNO (työ-, neuvonta- ja ohjauspalvelut)
4. Hanke – ja kehittämissyhteistyö
5. Rekrytointi ja markkinointi

Systeemiseen luottamukseen liittyvät ilmaisut muodostivat 17 alaluokkaa joista muodostin 6 yläluokkaa.

Taulukko 4. Systeeminen luottamus

Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
Opiskelijalle eduksi Yhteisöllisyys Oman osaamisen kasvattaminen Monialainen osaaminen Vertaistuki	Rikastuttava vaikutus	Luottamus verkostoon systeeminä
Pakko	Välttämättömyys	
Ajankäytön tarve Työläys Muutoksen hitaus	Vaativuus	
Vastuiden jako Koordinointi Sopimukset	Organisointi	
Käytännön yhteistyökokemukset Muodollisuuden vaara	Käytännönläheisyys	
Vapaaehtoinen sitoutuminen Tiedon jakaminen Toisten kunnioittaminen	Motivaatio	

Verkostomaisella toiminnalla koetaan olevan monipuolisesti *rikastuttavia vaikutuksia*. Verkostomaisen toiminnan myötä on avautunut tilaisuuksia oman henkilökohtaisen osaamisen kasvattamiseen ja vertaistuen saamiseen käytännön työtilanteissa. Verkostolla nähdään voitavan palvella opiskelijaa paremmin, ja verkostoissa yhdistyy monien eri alojen osaajia. Hyvät verkostosuhteet mahdollistavat monialaisen ammatillisen yhteistyön. Verkosto koetaan antoisaksi toiminnan muodoksi myös yhteisöllisyyden vuoksi: uusien kontaktien luominen helpottuu ja uudet toimijat pääsevät verkostossa nopeasti mukaan toimintaan.

V3: mutta toisaalta sit vaikka tuliski sitte uutena verkostoon eikä tietäis nii se verkosto on kyllä semmonen että siinä niikun autetaan päsemään mukkaan ja meillä on sellasta verkostovalmennusta olemassa, jossa me niiku saahaan tukea siihen verkoston toimintaan...

Verkostoituminen nähdään myös *välttämättömänä* pakkona, jotta pienillä toimijoilla olisi mahdollisimman hyvät toimintaedellytykset. Verkostotoiminnan mainittujen hyötyjen lisäksi se koetaan myös *vaativana* toiminnan muotona. Aikapula oli usein mainittu uhka verkostotoiminnan laadukkaalle kehittämiselle, sillä verkostoyhteistyö vaatii panostusta. Muutosten koetaan olevan hitaita, mutta todellisia.

Verkostomainen toiminta vaatii *organisointia*. Vaikka verkostoilta yleensä puuttuukin perinteisen muotoinen johtajuus, silti koetaan tärkeäksi, että jollain on aina vetovastuu verkoston toiminnasta, ja että vastualueet jakautuisivat tasapuolisesti. Verkostoyhteistyö ei myöskään toimi vain luottamuksen varassa vaan sopimuksia tarvitaan selkeyttämään yhteistyön pelisäännöt.

Toimivassa verkostossa yhteistyö on *käytännönläheistä*. Käytännön yhteistyötilanteet opettavat tuntemaan yhteistyökumppanit ja vähentävät sitä olemassa olevaa vaaraa, että verkosto jää toimimaan vain muodollisella tasolla. Verkostoyhteistyö vaatii osallistujiltaan todellista halukkuutta toimintaan: *motivoituneisuutta*. Verkostoyhteistyön edellytyksenä on vapaaehtoinen sitoutuminen toimintaan, yhteistyöhön ei voida pakottaa. Toisia toimijoita on kunnioitettava ja tiedon jakamisen oltava mahdollisimman vapaata.

5 Luottamuksen piirteet verkostoyhteistyössä

Tässä luvussa luon kokonaisuuden aiemmasta kirjallisuudesta ja empiirisen aineiston analyysin tuloksista. Tämän kokoamisen tehtävänä on vastata alkuperäiseen tutkimuskysymykseeni: millaisia piirteitä luottamus saa verkostoyhteistyössä? Näkökulman koskiessa yhteistyötä ja sen järjestäytyntä muotoa, keskeiseksi tekijäksi nousi henkilötason luottamuksen suhde yhteistyöhön liittyvään riskiin. Luottamus voi johtaa yhteistyöhön (Mayer ym. 1995, 712-713) ja toisaalta yhteistyö voi lisätä luottamusta (Korkala 2010, 12). Yksilöiden väliseen yhteistyöhön liittyy aina riski, jonka kanssa voidaan pyrkiä selviämään luottamuksen avulla. Luottamuksen ja riskin välinen suhde on mielenkiintoinen. Yhtäältä luottamus nähdään halukkuutena riskinottoon (Mayer ym. 1995, 712, 724) ja siten riskin olemassaolo on edellytys luottamuksen mahdollisuudelle ilmetä (Schoorman ym. 2007, 347 ; Luhmann 1979, 45). Toisaalta luottamuksesta on sanottu sen olevan keino kyseisen riskin vähentämiseksi (Ruuskanen 2001, 45) tai jopa voittamiseksi (Lewicki ym. 1998, 446).

Empiirisessä aineistossani organisointi liittyi systeemiseen luottamukseen verkostoon järjestelmänä. Organisointiin liittyviä osa-alueita olivat sopimukset, koordinointi ja vastuuden jakaminen. Nämä organisointiin liittyvät piirteet ovat keinoja kontrolloida yhteistyötä ja siten vähentää siihen liittyvää riskiä. Sydow (2000, 44-45, 57) mukaan kokemus systeemisessä (tässä yhteistyöverkostossa) käytettävien periaatteiden oikeellisuudesta voi olla systeemisen luottamuksen perustana. Kontrolli voidaankin ymmärtää juuri tämän systeemisen tason tuottamana vaihtoehtoisena riskinhallintamekanismina henkilöiden väliselle luottamukselle. Täten kontrollimenetelmien oikeellisuuteen on syytä kiinnittää huomiota, sillä laajassa verkostossa on todennäköisesti mahdotonta tuntea jokainen toimija henkilökohtaisesti, ja silloin systeeminen luottamus kontrollimekanismien oikeellisuuteen voi olla tarpeellista toimivan yhteistyöverkoston ylläpitämiseksi. Toisaalta verkostoyhteistyössä vastuu ja valta halutaan jakaa. Puhutaan enemmän pehmeästä ohjaamisesta kuin tiukasta kontrollista. Sen vuoksi kontrollin ohella tarvitaan henkilötason luottamusta. Voidaan ajatella, että jos yhtään henkilötason luottamusta ei olisi, täytyisi jokainen toiminto olla kontrolloitu ja toteuttaa kirjallisin sopimuksin. Sopimuksilla on paikkansa myös verkostoyhteistyössä eikä täysin ilman sopimuksia toimimiseen ole tarpeen pyrkiä. Kyse on kuitenkin toiminnan vapaudesta, ikään kuin luoton antamisesta verkostokumppaneille. Henkilötason luottamuksesta on apua

jos sen johdosta suullisiin sopimuksiin ja annettuihin lupauksiin voidaan luottaa (Harisalo & Miettinen 2010, 47).

Systeemiseen luottamukseen vaikutti analyysini tulosten mukaan se, että toiminta oli käytännönläheistä eikä jäänyt muodolliselle tasolle. Käytännön toimet vaikuttivat myös henkilöiden välisessä luottamuksessa. Aineistostani ilmeni, että käytännön teot saattavat olla joko luottamusta rakentavia tai rikkovia. Wilén (2008, 97) puhuu samankaltaisesta ilmiöstä ja mainitsee, että positiiviset yhteistyökokemukset edistävät luottamuksen rakentumista ja negatiiviset kokemukset puolestaan epäluottamusta. Agranoffin (2007, 121) mukaan yhteinen toiminta ei aina takaa luottamuksen syntymistä, mutta yhdessä oppimisen ja konsensuksen etsimisen hän nimeää kuitenkin luottamusta rakentaviksi toiminnoiksi.

Käytännön toimia arvioidaan tutkimusaineistoni perusteella sen mukaan, uskotaanko toimitun persoonan vai jonkun muun vaikuttimen perusteella. Jos yksilön toiminnan taustalla uskotaan vaikuttavan esimerkiksi asema organisaatiossa, eikä hänen katsota toimineen oman persoonansa ja vapaan tahtonsa mukaan, tämä voi suojata luottamusta särkymästä. Luhmann (1979, 41) on todennut, että henkilöihin kohdistuvan luottamuksen rakentumiseksi on oletettava, että ihmisten teot määrittyvät yleensä persoonan mukaan eikä esimerkiksi ulkoisesta pakosta. Tämä johtaa siihen, että jos henkilön nähdään toimivan esimerkiksi esimiehen määräyksestä, ei tämä vaikuta henkilöön kohdistuvaan luottamukseen. Luhmann (1979, 29) käyttää luoton käsitettä kuvastamaan ilmiötä, joka mahdollistaa tapahtumien uudelleen tulkinnan ja suojaa saavutettua luottamusta hajoamiselta.

Käytännön teot johtavat seuraavaan tärkeään aineistosta löytyneeseen luottamuksen piirteeseen: toimijoiden tuntemiseen. Kuten Seppälä ym. (2012, 338) ovat todenneet, luottamuksen voidaan nähdä rakentuvan siten, että luottamus syntyy vasta tuntemalla toiset, tai toisaalta että luottamusta lähtökohtaisesti on, mutta tunteminen vahvistaa sitä. Toisten tuntemisella on siis keskeinen rooli henkilöiden välisen luottamuksen rakentumisessa. Voidaan puhua myös annetusta ja ansaitusta luottamuksesta (Korkala 50-51). Toimijoiden henkilökohtaisen tuntemisen tärkeydestä ovat puhuneet myös Agranoff (2007, 119) ja Wilén (2008, 98). Henkilöihin kohdistuvan luottamuksen piirteisiin aineistossani kuuluu myös asenne. Toiseen ihmiseen tulee suhtautua tavalla, joka mahdollistaa luottamuksen osoittamisen. Luottamuksen kohteen asenne muita ihmisiä kohtaan vaikuttaa oleellisesti muiden halukkuuteen luottaa. Samansuuntaisesta henkilökohtaisen luottamuksen kohteen piirteestä puhuu myös Mayerin ym. (1995, 717). Heidän esittämässään luottamuksen osa-

alueiden kolmijaossa hyväntahtoisuus mainitaan yhtenä tekijänä. Tämä tarkoittaa sellaista tapaa toimia, että luottajan roolissa oleva voi uskoa luottamuksen kohteen toimivan myös hänen etunsa mukaisesti.

Kommunikaatio oli keskeinen piirre henkilöihin kohdistuvassa luottamuksessa. Verkostoissa voidaan jakaa tietoa ja kommunikoida monin eri tavoin, kuten tietotekniikan välityksellä ja tuottamalla raporteja. Kasvokkain tapahtuvaa, käytännön operaatioihin ja niiden läpivientiin liittyvää kommunikointia ei kuitenkaan verkostoyhteistyössä voida sivuuttaa. (Agranoff, 2007, 104.) Vaikka toimijoiden henkilökohtainen tunteminen on epäilemättä tärkeää toimivan yhteistyöverkoston luomiseksi, tutkimukseni perusteella luottamuksellinen yhteistyö saatetaan aloittaa myös yhteisen luotettavan tuttavuuden turvin, ilman että uutta yhteistyökumppania vielä tunnetaan. Ilmonen & Jokinen (2002, 91) käyttävät termiä 'luottamusverkosto' kuvaamaan ilmiötä, jossa henkilöön on mahdollista luottaa verkostoon kuulumisen vuoksi.

Lapin aikuiskoulutustoimijoille ajallinen ulottuvuus henkilöiden välisessä luottamuksessa ilmeni luottamuksen synnyssä ja säilymisessä. Luottamus saattoi tarvita aikaa kehittyäkseen, jolloin voidaan puhua luottamaan oppimisesta. Luhmannin (1979, 62) mukaan, jos eriyttää itseään ympäröivästä maailmasta eikä tarjoa muille mahdollisuutta oppia ja testata, ei voi saada osakseen luottamusta. Toisaalta joskus koettiin luottamuksen syntyneen lähes välittömästi. Joka tapauksessa kerran syntynyt luottamus yleensä säilyi. Schoormanin ym. (2007, 346) mukaan näkemykset toisen osapuolen kyvykkyydestä ja integriteetistä voivat muodostua nopeastikin suhteen alkaessa, kun taas hyväntahtoisuuden suhteen tarvitaan enemmän aikaa mielipiteen muodostamiseen. Luottamuksesta puhuttaessa myös vuorovaikutussuhteen jatkuvuus on olennaista, jotta luottamukselliselle suhteelle annetaan sen mahdollisesti tarvitsema aika kehittyä.

Yhdeksi systeemisen luottamuksen osa-alueeksi muodostui motivaatio. Se sisältää ajatuksen siitä, että toimijoiden luottamukseen verkostoa kohtaan vaikuttaa toimintaan sitoutumisen vapaaehtoisuus, tiedon jakaminen ja toisten toimijoiden kunnioittaminen. Luottamuksen ja tiedonkulun yhteydestä sanotaan usein, että luottamus parantaa tiedonkulkua. Abramsin, Crossin, Lesserin & Levinin (2003, 65) mukaan on tieteellisesti todistettu, että luottamus vaikuttaa positiivisesti tiedonvaihtoon, lisäten sen määrää ja todennäköisyyttä sille, että saatu tieto on ymmärretty ja sitä voidaan hyödyntää. Omassa tutkimuksessani nousi esiin havainto, että tiedon jakaminen vaikuttaa systeemisen luottamuksen yhteydessä. Salassapidon väljentäminen ja avoin tiedon jakaminen koettiin edellytyksiksi mielekkäälle

verkostoyhteistyölle. Ollakseen luotettava systeemi, verkoston jäsenten tulee osallistua yhteiseen toimintaan toisiaan kunnioittaen ja vapaaehtoisesti. Korkalan (2010, 49-50) mukaan verkostoyhteistyö saa alkunsa toisiinsa luottavien ihmisten yhteistyöhalusta, mutta yhteistyön edetessä tarvitaan myös systeemistä luottamusta pitämään verkostoa kasassa. Tämän tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että halu yhteistyöhön on juuri systeemisen luottamuksen osa-alue. On vaikeaa kuvitella luotettavaksi systeemiksi yhteistyöverkostoa, jonka jäsenet eivät ole halukkaita osallistumaan toimintaan.

Empiirisessä aineistossa systeemiseen luottamukseen verkostoa kohtaan liittyi käsitys verkostoyhteistyön monipuolisesti rikastuttavasta vaikutuksesta, välttämättömyydestä ja vaativuudesta. Haastattelemani Lapin aikuiskoulutustoimijat eivät kokeneet verkostomaista toimintaa vain mielekkäänä ja rikastuttavana, vaan suorastaan välttämättömänä tulevaisuuden toimintatapana. Välttämättömyyden kokeminen on huomionarvoinen osa luottamusta verkostoon järjestelmänä, sillä se ilmentää sitä että verkostoyhteistyö koetaan toimintatapana, jolla voidaan saavuttaa jotain mikä yksin ei olisi mahdollista. Tämä ominaisuus onkin nähty yhtenä keskeisenä verkostojä määrittävänä tekijänä (Kickert ym 1997, 7 ; Agranoff 2007, 19). Verkostomainen yhteistyö voi tarjota todellista lisäarvoa niin yksilölle, yhteisölle kuin asiakkaallekin. Esimerkkinä aineistossa ilmenneistä eduista mainittakoon yksilölle vertaistuki, yhteisölle verkoston kautta saavutettava laajempi vaikuttavuus ja asiakkaan mahdollisuus saada moniammatillista palvelua. Vaikka haastateltavani kokivat, että verkostoyhteistyö on haastavaa, silti toimintatapa koettiin monipuolisesti rikastuttavana ja verkostomaiseen toimintaan toivottiin panostusta myös tulevaisuudessa.

6 Pohdinta

Tutkimuksessani tarkastelin luottamusta ilmiönä Lapin aikuiskoulutustoimijoiden verkostoyhteistyön kontekstissa. Aineiston analyysi osoitti, että sekä henkilöiden välisestä luottamuksesta, että systeemisestä luottamuksesta on löydettävissä piirteitä, jotka auttavat ymmärtämään luottamuksen erityistä asemaa verkostoyhteistyössä. Osaltaan nämä piirteet ovat lähekkäisiä, kuten ”käytännön teot” henkilöihin kohdistuvassa luottamuksessa ja ”käytännönläheisyys” systeemisen luottamuksen piirteenä. Piirteiden limittäisyys kertoo nähdäkseni siitä, että nämä kaksi puolta eivät ole ongelmitta erotettavissa toisistaan. Vaikka systeemisen luottamuksen perustana voi olla esimerkiksi kontrollimekanismien oikeellisuus, on vaikea kuvitella luottamusta systeemiin täysin ihmisistä irrallaan, varsinkin kun tässä tutkimuksessa kyseinen systeemi on ihmisten kesken tapahtuva verkostoyhteistyö. Kenties systeeminen luottamus esimerkiksi rahaan on olemukseltaan hieman erilaista, vaikka toki edelleen helposti tulee mieleen ihminen rahan käyttäjänä ja siihen liittyvien mekanismien säätelijänä. Mielestäni on kuitenkin tärkeää tarkastella luottamusta verkostoyhteistyössä kiinnittäen huomiota luottamuksen eri puoliin. Jaottelu systeemiseen ja henkilöihin kohdistuvaan luottamukseen toi rikkautta empiirisen aineiston keräämiseen ja luottamuksen ilmiön monipuolisuuden ymmärtämiseen. Valitettavasti välillä törmäsin luottamuksen tutkimukseen, jossa luottamuksen ilmiön problematisointi on jätetty hyvin vähälle huomiolle, jolloin luottamuksesta saattaa kärjistetysti sanoen tulla vain hyvää aiheuttava epämääräinen ilmiö, joka mystisellä tavalla liittyy kaikkeen kanssakäymiseen.

Lapin aikuiskoulutustoimijoiden systeeminen luottamus ilmeni positiivisena mutta haasteet tiedostavana suhtautumisena verkostoihin toimintamuotona. Vastauksissa korostui verkostojen tarpeellisuus ja oman alueen verkostojen myönteinen erityisyys. Vaikka toisinaan kuulee viitattavan verkostomaiseen toimintaan vain muoti-ilmiönä, näyttää selvältä, että ainakin tämänkaltainen verkostoituminen, eri toimijoiden välinen yhteistyöverkosto, voi tuoda aitoa lisäarvoa ja olla toiminnan muoto, jonka jäsenet kokevat mielekkäänä ja rikastuttavana.

Erityiseksi oman tutkimukseni aineistossa nousi huomio, että toimijoita ei ole välttämätöntä tuntea henkilökohtaisesti luottamuksellisen yhteistyösuhteen aloittamiseksi vaan yhteinen tuttavuus, johon luotetaan, saattaa riittää. Tämä havainto tukee nimenomaan verkostomaisen toiminnan mielekkyyttä ja on selkeä erottava tekijä ”perinteisessä” kahden organisaation välisessä yhteistyössä ja organisoidummassa yhteistyöverkostossa. Jos toimijoiden kesken

rakentuu luottamuksellinen verkosto, ei aivan jokaista ole välttämätöntä tuntea henkilökohtaisesti, vaan luottamukselliseen yhteistyöhön voidaan ryhtyä yhteisen kontaktin turvin.

Luottamus saa erityisen aseman verkostoyhteistyössä, sillä verkostoissa ei perinteisesti ole vain yhtä vahvaa johtajaa, vaan organisointi hoidetaan pehmeämmän ohjaamisen ja vallan sekä vastuun jakamisen keinoin. Vaikka luottamuksellisuus voidaan nähdä korvaavana mekanismina tiukalle johtamiselle, on koordinaatiomekanismeihin myös syytä kiinnittää huomiota niiden ollessa yksi systeemisen luottamuksen piirre. Olen lähestynyt luottamusta verkostoyhteistyön näkökulmasta. Tällöin korostuu luottamuksen vaikutus juuri yhteistyötilanteissa. Jos olisin kohdistanut kiinnostukseni esimerkiksi verkoston rakenteisiin, olisivat eri puolet luottamuksen vaikutuksista (kuten vaikutus tiedonkulkuun) voineet nousta keskeisemmiksi.

Tässä tutkimuksessa olen tutkinut sekä henkilöihin kohdistuvan luottamuksen että systeemisen luottamuksen piirteitä ja merkitystä verkostoyhteistyössä. Näyttää siltä, että systeemisen tason kontrolli voi toimia tietyissä tilanteissa henkilötason luottamuksen korvikkeena. On kuitenkin hyvä muistaa, että näiden ilmiöiden välinen suhde on monimutkainen, eikä voi ajatella niin, että yhteistyö jonka riskit pyritään kattamaan kontrollilla, olisi laadullisesti samanlaista yhteistyötä kuin sellainen jossa riskien asettamaan haasteeseen vastataan henkilötason luottamuksella. Mielenkiintoista olisi selvittää, onko systeemisen tason luottamusta mahdollista edes osittain paikata jollain korvaavalla toiminnolla.

Luottamusta käsittelevässä kirjallisuudessa puhutaan paljon myös epäluottamuksesta. Omassa tutkimuksessani epäluottamusta on ilmiönä pohdittu tutkimuksen alussa käsitteitä esiteltäessä. Sen syvemmillä epäluottamuksen tematiikkaan en pureutunut, sillä ensisijaisesti minua kiinnosti juuri luottamus ja sen toiminnalliseksi vastineeksi osoittautunut kontrolli. Epäluottamuskin on sinänsä ilmiönä mielenkiintoinen ja vaatisikin erilaisen tutkimusasetelman jos haluaisi perehtyä esimerkiksi siihen, millaisia merkityksiä epäluottamukselle annetaan kokemuksena.

Laadulliseen tutkimukseen kohdistetaan kritiikkiä muun muassa siksi, että tutkija itse vaikuttaa paljon analyysin kulkuun ja lopputuloksiin, eikä määrällisestä tutkimuksesta tuttua toistettavuutta ole mahdollista pitää tutkimuksen luotettavuuden kriteerinä. Yhtenä laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerinä pidetään hyvää seurattavuutta. Omien valintojen

tekeminen lukijalle näkyväksi on aina tärkeää tutkimusta raportoidessa. Sisällönanalyysin ollessa analyysimenetelmänä vailla vakiintuneita käytänteitä, korostuu omien valintojen selkeä raportointi, johon olenkin työssäni erityisesti panostanut.

Toteutin tutkimukseni osana ESR- rahoitteista Lapin aikuiskoulutuksen kehittämiseen tähtäävää hanketta. Tästä seurasi sekä haasteita että rikkautta omalle työlleni. Haasteita aiheutui siitä, kun pohdin miten asemoin itseni itsenäiseksi ja riippumattomaksi tutkijaksi, joka samalla tuottaisi tilaajaa hyödyttävää tietoa. Tähän haasteeseen on vastattu siten, että tutkimusaihe on muodostettu hankkeen puolelta esitetyn toiveen mukaisesti verkostojen tutkimukseksi. Muissa valinnoissa olen taas pyrkinyt olemaan mahdollisimman itsenäinen, vaikka koko tutkimusprosessin ajan olen saanut ohjausta myös hankkeen suunnalta. Toisaalta tässä piilee myös tutkimukseni vahvuus: olen saanut tukea ja kritiikkiä usean eri tieteenalan edustajilta ja saanut perustella valintojani niin omassa pro gradu -seminaarissani kuin hankkeen tutkimusryhmässäkin. Tällainen eri tieteidenvälinen yhteistyö mahdollistaa haastavan mutta rikastuttavan ja opettavaisen tavan tutkimuksen tekemiseen.

Liitteet:

1. Webropol -kysely

1. Sukupuoli

Nainen

Mies

2. Koulutustausta

Peruskoulu

Ammattikoulu

Lukio tai ylioppilas

Opistotutkinto

Alempi korkeakoulututkinto

Ylempi korkeakoulututkinto

Jatkotutkinto

Muu, mikä?

3. Tutkintosi pääaine tai koulutusohjelma

4. Työkokemus aikuiskoulutuksessa (vuosia)

5. Organisaatio, jossa työskentelet

6. Ala, jolla työskentelet (esim. tekniikka, matkailu, sote, opiskelun tukipalvelut)

7. Ammattinimikkeesi (esim. opettaja, koulutussuunnittelija)

8. Millainen työhistoria sinulla on aikuiskoulutuksen parissa?

9. Kuinka olet päätenyt nykyiseen työhösi?
10. Minkälaisen asioiden parissa työskentelet
11. Mitkä ovat työsi kohteet ja sisällöt? (esim. teknisten taitojen kouluttaminen, asiakasorganisaation konsultointi, koulutusten suunnittelu)
12. Millaista on yhteistyösi oman organisaatiosi jäsenten kanssa?
13. Millaista yhteistyösi on muiden aikuiskoulutusorganisaatioiden jäsenten kanssa?
14. Minkälaisia ovat henkilökohtaiset kokemuksesi Lapin aikuiskoulutustoimijoiden välisestä yhteistyöstä?
15. Mitä mieltä olet yleisesti Lapin aikuiskoulutustoimijoiden yhteistyön nykytilasta ja tulevaisuuden näkymistä?
16. Millä tavalla asiakkaiden, tilaajien ja eri sidosryhmien kanssa työskentely kuuluu työhösi?
17. Millaisia haasteita Lappi aikuiskoulutuksen toimintaympäristönä asettaa työllesi nyt?
18. Millaisia haasteita arvioit Lapin aikuiskoulutuksessa tulevan seuraavan viiden vuoden aikana?
19. Kerro konkreettinen esimerkki merkityksellisestä oppimiskokemuksesta työssäsi. (Kokemus voi olla muodollisesta koulutuksesta tai arkisesta tilanteesta. Voit kertoa esimerkiksi minkälainen tilanne oli, ketä muita oli paikalla, tapahtuiko se omalla työpaikallasi vai esim. asiakkaan luona jne.)
20. Kerro jokin konkreettinen esimerkki tilanteesta, jossa vähäinen luottamus on aiheuttanut ongelmia Lapin aikuiskoulutustoimijoiden välisessä yhteistyössä
21. Kerro vaiheistasi, joissa olet selkeästi kokenut kehittyneesi ammatissasi, ja miten haluaisit pätevoityä edelleen?
22. Tulemme tekemään kyselyn pohjalta noin kymmenen henkilökohtaista haastattelua. Kertomalla yhteystietosi voit ilmaista kiinnostuksesi osallistua haastatteluun. Yhteystietojen antaminen on vapaaehtoista, eikä sido sinua mihinkään.

Lähteet:

Aaltio, I. & Puusa., A. (2011). Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, A., & Juuti, P. (2011). *Menetelmäviidakon raivaajat : Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan*. [Helsinki]: JTO.

Abrams, L. C., Cross, R., Lesser, E., & Levin, D. Z. (2003). Nurturing interpersonal trust in knowledge-sharing networks. *Academy of Management Executive*, 17 (4), 64-77.

Agranoff, R. (2007). *Managing within networks : Adding value to public organizations*. Washington, D.C. Georgetown University Press

Ahonen, S. (1994) Fenomenografinen tutkimus. Teoksessa Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E., Saari, S. (toim.) *Laadullisen tutkimuksen työtapoja*. Helsinki: Kirjayhtymä.

Barabási, A., (2002). *Linkit : Verkostojen uusi teoria*. Helsinki: Terra Cognita.

Borgatti, S. P., & Foster, P. C. (2003). The network paradigm in organizational research: A review and typology. *Journal of Management*, 29 (6), 991-1013.

Chisholm, R. F. (1998). *Developing network organizations : Learning from practice and theory*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Eskola, J. (2007) *Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat : laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta*. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin, 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*

Eskola, J. & Suoranta J. (2003) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino, Tampere

Harisalo, R. & Miettinen, E. (2010). *Luottamus - pääomien pääoma*. Tampere. Tampereen yliopistopaino Oy.

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2000). *Tutkimushaastattelu : Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Ilmonen, K., & Jokinen, K. (2002). *Luottamus modernissa maailmassa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Järvinen, P., & Järvinen, A. (2000). *Tutkimustyön metodeista*. Tampere: Opinpajan kirja.

Kickert, W. J. M., Klijn, E., & Koppenjan, J. F. M. (1997). *Managing complex networks : Strategies for the public sector*. London: Sage.

Koivumäki, J. (2008). *Työyhteisöjen sosiaalinen pääoma : Tutkimus luottamuksen ja yhteisöllisyyden rakentumisesta ja merkityksestä muuttuvissa valtion asiantuntijaorganisaatioissa*. Tampere: Tampere University Press.

Korkala, S. (2010). *Luottamuksen ilmeneminen alueellisissa yhteistyöverkostoissa*. Turku: Turun yliopisto.

Lewicki, R., McAllister, D. & Bies, R. (1998). Trust and Distrust: New Relationships and Realities. *The Academy of Management Review*, 20 (3), 438-458

Luhmann, N. (cop. 1979). *Trust and power : Two works*. Chichester: John Wiley & Sons.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.

Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Powell, W. W. (1990). Neither market nor hierarchy: Network forms of organization. *Research in Organizational Behavior*, 12, 295.

Luettavissa osoitteessa:

http://woodypowell.com/wpcontent/uploads/2012/03/10_powell_neither.pdf

Luettu 24.8.2013

Raunio, M. (2000). *Lakeus kutsuu - kuuleeko kukaan? : Seinäjoen kehittäjäorganisaatioiden ylimaakunnalliset yhteistyösuhteet*. Tampere: Tampereen yliopisto.

Ruuskanen, P. (2001). *Sosiaalinen pääoma - käsitteet suuntaukset ja mekanismit*. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Helsinki.

Ruuskanen, P. (2003). *Verkostotalous ja luottamus*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Ruusuvuori, J., Tiittula, L., & Aaltonen, T. (2005). *Haastattelu : Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino.

Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of Management Review*, 32(2), 344-354.

Seppälä, T., Olakivi, A., & Pirttilä-Backman, A. (2012). Luottamus ja sosiaalipsykologisen selittämisen tasot. *Psykologia*, 47(5/6), 334-347, 468.

Siisiäinen, M. (2003). Yksi käsite, kaksi lähestymistapaa : Putnamin ja Bourdieun sosiaalinen pääoma. *Sosiologia*, 40 (3), 204-218.

Sotarauta, M. & Linnamaa, R. (1999). Johtajuus kaupunkiseudun kehittämisessä – Verkostojen johtamisen osa-alueet ja huomion kohteet. Teoksessa Sotarauta, M. (toim.) (1999). Kaupunkiseutujen kilpailukyky ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Sydow, J. (2000) Understanding the Constitution of interorganizational trust. Teoksessa Lane, C., & Bachmann, R. (2000). Trust within and between organizations : Conceptual issues and empirical applications ([Rev. ed.]. ed.). New York: Oxford University Press.

Luettavissa osoitteessa <http://fds.oup.com/www.oup.co.uk/pdf/0-19-924044-2.pdf> Luettu 24.8.2013

Sydow, J., & Windeler, A. (2003). Knowledge, trust, and control. *International Studies of Management & Organization*, 33(2), 69-99.

Tuomi, J., & Sarajarvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (6., uud. laitos. ed.). Helsinki: Tammi.

Wilén, A. (2008). Luottamus alueellisen yhteistyön haasteena ja mahdollisuutena : Tapaustutkimus seudullisen palvelun kehittämisestä kaakkois-suomessa 2003-2006. Tampere: Tampere University Press.

Internetlähteet:

KvaliMOTV -tietovaranto: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/>

Lapin aikuiskoulutusstrategia 2020. Pitkospuilla – jatkuvan oppimisen poluilla : Lapin aikuiskoulutusstrategia 2020. Kivekäs, Marja; Lapin elinikäisen oppimisen ja ohjauksen yhteistyöryhmä (2012). Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-257-618-7>