

# Kansalaiset mukaan päätöksentekoon

## Osallistumisympäristö-verkkopalvelun pilotointi

**Veera Lehto • Riikka Paloniemi**

Suomen ympäristökeskus (SYKE)

**Kaarina Hyvönen • Mika Saastamoinen • Petteri Repo**

Kuluttajatutkimuskeskus





**TYÖSELOSTEITA JA ESITELMIÄ**  
**140 • 2012**

# **Kansalaiset mukaan päätöksentekoon**

## **Osallistumisympäristö-verkkopalvelun pilotointi**

**Veera Lehto, Riikka Paloniemi**  
Suomen ympäristökeskus (SYKE)

**Kaarina Hyvönen, Mika Saastamoinen, Petteri Repo**  
Kuluttajatutkimuskeskus



Kuluttajatutkimuskeskus, työselosteita ja esitelmiä 140 • 2012

**Kansalaiset mukaan päätöksentekoon – Osallistumisympäristö-verkkopalvelun pilotointi**

Veera Lehto, Riikka Paloniemi, Suomen ympäristökeskus (SYKE)

Kaarina Hyvönen, Mika Saastamoinen, Petteri Repo, Kuluttajatutkimuskeskus

Julkaisija / Utgivare / Publisher  
Kuluttajatutkimuskeskus  
Kaikukatu 3, 00530 Helsinki  
PL 5, 00531 Helsinki  
Puh. 029 505 9000  
Faksi 09 876 4374  
[www.kuluttajatutkimuskeskus.fi](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi)

Valokuvat: iStockphoto

ISBN 978-951-698-255-0 (pdf-julkaisu)

# TIIVISTELMÄ

## Kansalaiset mukaan päätöksentekoon – Osallistumisympäristö-verkkopalvelun pilotointi

Veera Lehto, Riikka Paloniemi, Suomen ympäristökeskus (SYKE)  
Kaarina Hyvönen, Mika Saastamoinen, Petteri Repo, Kuluttajatutkimuskeskus

Kansalaisten mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ovat osa toimivaa demokratiaa. Voidakseen osallistua kansalaiset tarvitsevat motivaatiota ja taitoja osallistua sekä sopivia osallistumiskanavia. Entisten kanavien rinnalle kehitetään parhaillaan uusia, sosiaalisen median välineitä hyödyntäviä sähköisiä osallistumiskanavia, joiden tarkoituksena on helpottaa kansalaisosallistumista, edistää eri toimijoiden välistä vuoropuhelua päätöksenteossa sekä lisätä päätöksenteon läpinäkyvyyttä.

Oikeusministeriön johdolla on kehitetty sähköistä Osallistumisympäristö-palvelua (Otakantaa.fi), joka tarjoaa kanavia kansalaisten, kansalaisjärjestöjen, valtion ja kuntien päättäjien sekä julkishallinnon väliseen vuorovaikutukseen. Osallistumisympäristössä voidaan nostaa esille esimerkiksi ajankohtaisia suunnittelu- ja päätöksentekotilanteita, esitellä ja arkipäiväistää uusinta tutkimustietoa tai selvittää kansalaisten näkemyksiä verkkokyselyiden ja rajattujen ohjattujen keskusteluryhmien avulla. Palvelun kautta mahdollistuu myöhemmin myös sähköisten aloitteiden tekeminen ja seuraaminen sekä lausuntojen antaminen. Osallistumisympäristö-hanke on osa valtiovarainministeriön koordinoimaa Sähköisen asioinnin ja demokratian edistämishanketta (SADe-ohjelma).

Kansalaisten näkemyksiä Osallistumisympäristön toimivuudesta ja hyväksyttävyydestä selvitettiin pilotoimalla Osallistumisympäristön demoversiota Ilmasto, ruoka ja politiikka -aiheisen verkkokeskustelun avulla. Pilotointi osoitti, että sähköiselle Osallistumisympäristölle on tarvetta, vaikka osa pilottiin osallistuneista kansalaisista suhtautui palvelun demoversioon suurin varauksin. Palvelussa todettiin olevan vielä paljon kehittämisen varaa, ennen kuin se pystyy vastaamaan sille asetettuihin tavoitteisiin. Palvelun keskustelufoorumi ei pystynyt tukemaan riittävästi keskustelua, ja siksi keskusteluiden onnistuminen ja osallistujien aktiivisuus olivat paljolti keskustelun ohjaajan vastuulla. Nopeatempoinen verkkokeskustelu edellyttää selkeää ja sujuvaa keskusteluympäristöä, jotta se houkuttelisi kansalaisia osallistumaan ja jotta osallistujien välille syntyisi todellista vuorovaikutusta.

Pilotoinnin mukaan kansalaisia näyttävät kiinnostavan monenlaiset verkko-osallistumisen tavat. Pilotoijat olivat halukkaita osallistumaan sähköisen Osallistumisympäristön kautta muun muassa omaa arkeaan koskettaviin keskusteluihin ja kyselyihin, kansalaisaloitteiden tekemiseen ja seuraamiseen sekä lausuntojen antamiseen. Osallistumismotivaation kannalta on tärkeää se, että kansalaisnäkemykset todella otetaan huomioon päätöksenteossa ja palvelussa annetaan palautetta osallistumisen vaikuttavuudesta. Lisäksi palvelua pitäisi olla helppo ja nopea käyttää ensimmäisestä kokeilukerrasta alkaen. Osallistumisympäristöstä ja siellä käynnistyvistä hankkeista tulisi myös saada vaivattomasti tietoa.

Sähköisen demokratian kehittämishanke nosti esiin kysymyksen sähköisen osallistumispalvelun todellisista mahdollisuuksista lisätä demokratiaa Suomessa. Pystyykö palvelu houkuttelemaan laajasti kansalaisia mukaan osallistumaan ja vaikuttamaan, vai käyttävätkö uutta sähköistä palvelua ainoastaan muutenkin aktiivisesti osallistuvat? On tärkeä miettiä myös sitä, miten voitaisiin tukea niiden kansalaisten osallistumista, joiden ääni ei nykyisin kuulu yhteiskunnassa.

Osallistumisympäristö-palvelun pilotoinnin toteuttivat Suomen ympäristökeskus (SYKE) ja Kuluttajatutkimuskeskus yhteistyössä keväällä 2012. Pilotointiin kutsutut kansalaiset kokeilivat ja arvioivat palvelun demoversiota osallistumalla Ilmasto, ruoka ja politiikka -keskusteluun viikon ajan. Palvelua arvioivat myös pilotoinnin toteuttajat eli tutkijat. Tuloksia hyödynnetään Osallistumisympäristön jatkokehittämisessä. Pilotoinnin tavoitteena oli lisäksi kehittää toimintamallia, jonka avulla voitaisiin seurata ja jäsentää verkkokeskustelua sekä hyödyntää keskustelun tuloksia tutkimuksessa ja valtionhallinnossa.

### Asiasanat:

tietoverkot, internet, sähköinen palvelu, kansalaiset, osallistuminen, interaktiivisuus, pilotointi, käyttäjäkokemukset

# SAMMANDRAG

## Medborgarna med i beslutsfattandet – Elektronisk Plattform för delaktighet provades

Veera Lehto, Riikka Paloniemi, Finlands miljöcentral (SYKE)

Kaarina Hyvönen, Mika Saastamoinen, Petteri Repo, Konsumentforskningscentralen, Finland

Medborgarnas möjligheter att delta i och påverka beslutsfattandet i samhället utgör en del av en fungerande demokrati. För att kunna delta behöver medborgarna motivation och färdigheter för deltagande samt lämpliga kanaler för deltagande. Vid sidan av de tidigare kanalerna utvecklas som bäst nya elektroniska kanaler för deltagande som utnyttjar sociala medier. Avsikten med kanalerna är att underlätta deltagande för medborgarna, att främja en dialog mellan olika aktörer samt att göra beslutsfattandet mer transparent.

Under ledning av justitieministeriet har en elektronisk Plattform för delaktighet utvecklats. Den tillhandahåller kanaler för växelverkan mellan medborgare, medborgarorganisationer, statliga och kommunala beslutsfattare samt den offentliga förvaltningen. Plattformen för delaktighet kan till exempel tjäna som forum då det gäller att planera och fatta beslut om aktuella projekt, presentera och åskådliggöra de färskaste forskningsrönen eller ta reda på medborgarnas åsikter med hjälp av webbenkäter och webbdiskussioner. Tjänsten kommer senare även att göra det möjligt att på elektronisk väg framföra och följa upp initiativ samt ge utlåtanden. Projektet Plattform för delaktighet är en del av programmet för att påskynda elektronisk ärendehantering och demokrati (SADe), som samordnas av finansministeriet.

Medborgarnas uppfattning om Plattformens funktion och acceptans utreddes i ett pilotprojekt med en demoversion av Plattformen med hjälp av en webbdiskussion med temat ”Klimat, mat och politik”. Pilotstudien visade att det finns behov av en elektronisk Plattform för delaktighet, även om en del av de medborgare som deltog i pilotstudien förhöll sig synnerligen reserverat till tjänstens demoversion. Det konstaterades att mycket återstår att förbättra i tjänsten innan den kan uppfylla de mål som ställts upp för den. Tjänstens diskussionsforum förmådde inte ge diskussionen ett tillräckligt stöd, varför diskussionshandledaren i hög grad blev ansvarig för hur lyckade diskussionerna blev och hur aktiva deltagarna var. En webbdiskussion i snabbt tempo förutsätter att diskussionsforumet är tydligt och smidigt, så att det lockar medborgare att delta och erbjuder möjligheter till en verklig interaktion mellan deltagarna.

Av pilotstudien att döma förefaller medborgarna att intressera sig för ett flertal former av webbaktiviteter. De var villiga att genom den elektroniska Plattformen för delaktighet delta i diskussioner och enkäter som bland annat berör deras egen vardag, att vara med om att utarbeta medborgarinitiativ, följa upp dem och ge utlåtanden. Det som är viktigt för att motivera medborgarna att medverka är att deras åsikter faktiskt beaktas i beslutsfattandet och att tjänsten ger respons på den effekt deltagandet har. Tjänsten ska också vara snabb och enkel att använda redan vid första försöket. Det ska likaså gå lätt att få information om Plattformen för delaktighet och om projekt som aktualiseras i tjänsten.

Projektet för utveckling av elektronisk demokrati lyfte fram frågan om den elektroniska tjänstens verkliga möjligheter att öka demokratin i Finland. Skulle tjänsten kunna locka medborgarna att delta och påverka på bred front, eller skulle den nya tjänsten endast användas av medborgare som är aktiva sedan tidigare? Likaså är det skäl att överväga på vilket sätt de medborgares deltagande kan stödjas, vars röst i detta nu inte hörs i samhället.

Pilotversionen av Plattformen för delaktighet förverkligades av Finlands miljöcentral (SYKE) i samarbete med Konsumentforskningscentralen våren 2012. De medborgare som kallades till pilotstudien prövade och utvärderade en demoversion för tjänsten genom att i en veckas tid delta i diskussionen ”Klimat, mat och politik”. Tjänsten utvärderades också av de forskare som genomförde pilotprojektet. Pilotprojektets resultat utnyttjas i vidareutvecklingen av Plattformen för delaktighet. Ett annat syfte med pilotprojektet var att utveckla en verksamhetsmodell för att följa upp och strukturera webbdebatten och utnyttja diskussionens resultat inom forskningen och statsförvaltningen.

### Ämnesord:

datanät, internet, elektronisk tjänst, medborgare, deltagande, interaktivitet, pilotprojekt, användarerefarenheter

# ABSTRACT

## Citizens involved in decision-making – Piloting of the Finnish eParticipation Environment

Veera Lehto, Riikka Paloniemi, Finland's environmental administration (SYKE)

Kaarina Hyvönen, Mika Saastamoinen, Petteri Repo, National Consumer Research Centre, Finland

Citizens' opportunities to participate in and influence decision-making in society are part of a well-functioning democracy. In order to be able to participate, citizens need motivation and skills to participate as well as suitable participation channels. In addition to existing channels, new electronic participation channels utilising the social media are being developed to facilitate participation by citizens and promote dialogue between various parties in decision-making, and enhance the transparency of decision-making.

A project led by the Ministry of Justice has been developing a national service, the Finnish eParticipation Environment, which provides new channels for interaction between citizens, NGOs, state and municipal decision-makers and public servants. The e-participation environment can be used, for example, to highlight topical planning and decision-making processes, to present and popularise latest research results or to establish citizens' views through online surveys and restricted guided group discussions. In the future, it will also be possible to make and monitor initiatives and give statements via the electronic service. The project is part of the national Action Programme on eServices and eDemocracy (SADe programme) coordinated by the Ministry of Finance.

Citizens' views on the functionality and acceptability of the Finnish eParticipation Environment were studied by piloting a demo version of the service with citizens participating in an e-discussion on climate, food and politics. According to the results, there seems to be a need for the electronic participation environment service, although some of the citizens participating in the pilot had significant concerns with regard to the demo version of the service. It was felt that there was much room for improvement before the service can meet the set objectives. The discussion forum was unable to sufficiently support the dialogue. Therefore, the success of the discussions and the rate of participation by the participants were highly dependent on the discussion facilitator. A fast e-discussion requires a clear and smooth discussion environment to be able to attract citizens to participate and to create real interaction between the participants.

Based on the piloting, citizens are interested in various ways of e-participation. For example, the participants were willing to use the service to participate in discussions and questionnaires concerning their everyday lives, making and monitoring initiatives and giving statements. An important motivating factor for participating is that citizens' views would really be considered in decision-making and that feedback would be given on the impacts of their participation. In addition, the service should be easy and quick to use, even when used for the first time. Information on the Finnish eParticipation Environment and projects launched in it should also be easily available.

The e-democracy development project raised the issue of what the actual possibilities of an electronic participation service are to increase democracy in Finland. Will the service be able to attract citizens to participate and have their say, or will the new electronic service only be used by those who are already actively involved? It is also important to consider how participation by those citizens could be supported whose voice is not heard in society today.

The piloting of the Finnish eParticipation Environment service was implemented in cooperation between the Finnish Environment Institute (SYKE) and the National Consumer Research Centre in spring 2012. The citizens invited to the pilot tested and assessed the demo version of the service by participating in a discussion on climate, food and politics for one week. The service was also assessed by the researchers who implemented the piloting. The results will be utilised in the further development of the Finnish eParticipation Environment. In addition, the aim was to develop practices for monitoring and analysing e-discussions that would enable the use of the results of discussions in research and central government decision-making.

### Key words:

information networks, Internet, electronic service, e-service, citizens, participation, interactivity, piloting, user experiences.





# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	OSALLISTUMISYMPÄRISTÖ-PALVELUN PILOTOINNIN TOTEUTUS .....	3
3	KESKUSTELU OSALLISTUMISYMPÄRISTÖ-PALVELUN DEMOVERSIOSSA .....	7
3.1	Keskusteluteemat.....	7
3.2	Keskusteluiden aktiivisuus .....	11
3.3	Mielipidekyselyt.....	12
4	KANSALAISTEN KOKEMUKSIA JA NÄKEMYKSIÄ OSALLISTUMISYMPÄRISTÖ-PALVELUSTA .....	13
4.1	Kiinnostavuus .....	13
4.2	Käytettävyys ja ulkoasu .....	14
4.3	Sisältö .....	15
4.4	Hyväksyttävyyys .....	20
4.5	Vaikutukset kansalaisten osallistumiseen – ja demokratiaan .....	22
5	TUTKIJOIDEN KOKEMUKSIA JA NÄKEMYKSIÄ OSALLISTUMISYMPÄRISTÖ-PALVELUSTA .....	24
5.1	Vuorovaikutteisen keskustelun tukeminen .....	24
5.2	Palvelun tarjoamat työkalut ja niiden käytettävyys.....	26
5.3	Soveltuvuus tutkimuskäyttöön.....	28
6	OSALLISTUMISYMPÄRISTÖ-PALVELUN KEHITTÄMISEHDOTUKSIA .....	29
6.1	Kansalaisten osallistumisen kannustaminen .....	29
6.2	Käytettävyyden ja ulkoasun kehittäminen .....	31
7	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	35
	LÄHTEET .....	38
	LIITE	

## KUVALUETTELO

Kuva 1. Osallistumisympäristö-palvelun demoversion etusivu.....	2
Kuva 2. Osallistumisympäristö-palvelun pilotin osa-alueet.....	3
Kuva 3. Osallistujien näkemykset pilotoinnin eri aihealueiden tärkeydestä.....	6
Kuva 4. Ilmasto, ruoka ja politiikka -hankkeen etusivu.....	8
Kuva 5. Osallistujien keskusteluaktiivisuus vuorokauden eri aikoina. ....	11
Kuva 6. Keskusteluihin kirjoitettujen kommenttien määrä teemoittain. ....	12
Kuva 7. Osallistujien tyytyväisyys palvelun sisältöön. ....	15
Kuva 8. Osallistujien keskusteluaktiivisuus.....	16
Kuva 9. Osallistujien arvioinnit erityyppisiin verkkokeskusteluihin osallistumisen miellyttävyydestä.....	17
Kuva 10. Osallistujien halukkuus vaikuttaa erityyppisten Osallistumisympäristön hankkeiden kautta.....	21

## TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Osallistumisympäristö-palvelun kehittämishaasteita ja -ideoita erityyppisten kansalaisten näkökulmasta. ....	30
--	----



## 1 JOHDANTO

Kansalaisten osallistuminen ja vaikuttaminen yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ovat osa toimivaa demokratiaa. Toistaiseksi kansalaisten osallistuminen sähköisten kanavien kautta on ollut odotettua vähäisempää. Valtioneuvoston periaatepäätöksessä demokratian edistämisestä asetetaan tavoitteeksi, että Suomi sijoittuu kansainvälisessä verkkodemokratiavertailussa kymmenen parhaan maan joukkoon 2010-luvun loppuun mennessä (oikeusministeriö, 2010). Kansalaisten osallistumisen helpottamiseksi ja vauhdittamiseksi kehitetään parhaillaan uusia, sosiaalisen median välineitä hyödyntäviä sähköisiä osallistumiskanavia entisten kanavien rinnalle.

Oikeusministeriön vetämän Osallistumisympäristö-hankkeen tavoitteena on ollut kehittää sähköinen foorumityökalu, joka mahdollistaa välittömän ja jatkuvan vuoropuhelun kansalaisten, kansalaisjärjestöjen, valtion ja kuntien päättäjien sekä julkishallinnon välillä ajankohtaisista kysymyksistä. Tavoitteena on ollut luoda verkkopalvelu, jossa voidaan esitellä ajankohtaisia suunnittelu- ja päätöksentekotilanteita ja niihin liittyvää uusinta tutkimustietoa sekä luodata kansalaisten näkemyksiä esimerkiksi verkkokyselyiden ja ohjattujen keskusteluryhmien avulla. Osallistumisympäristö-hanke on osa valtiovarainministeriön sähköisen asioinnin ja demokratian edistämishjelmaa (SADe-ohjelma).

Osallistumisympäristö-hankkeessa rakennettiin verkkofoorumien – Osallistumisympäristöpalvelun – demoversio (kuva 1) sekä testattiin sen toimivuutta ja hyväksyttävyyttä käyttäjäpilotin avulla. Pilotin sisältönä oli Ilmasto, ruoka ja politiikka -aiheinen verkkokeskustelu. Pilotointi toteutettiin Suomen ympäristökeskuksen (SYKE) ja Kuluttajatutkimuskeskuksen (KTK) yhteistyönä siten, että KTK toi mukaan kokemuksensa ja asiantuntemuksensa verkkofoorumista sekä käyttäjälähtöisestä sähköisten palveluiden kehittämisestä ja SYKE vastasi pilottihankkeen sisällön tuottamisesta ja alustalla käydyn keskustelun organisoimisesta ja tukemisesta. Sisältö foorumille tuotettiin SYKE:n ilmastonmuutosta koskevan tutkimustiedon pohjalta. Ilmastolaskuri on esimerkki sovelletusta tiedosta, jota foorumilla hyödynnettiin. Ympäristöfoorumien rakentaminen dokumentoitiin tässä hankkeessa siten, että konseptia voidaan jatkossa hyödyntää vastaavanlaisten foorumien rakentamisessa Osallistumisympäristössä ja muilla sähköisillä alustoilla.

Pilotissa arvioitiin oikeusministeriön lanseeraamaa Osallistumisympäristö-palvelua toisaalta kansalaisten ja toisaalta tutkimuksen näkökulmasta. Pilotin avulla kehitettiin toimintamallia, jota käyttämällä voitaisiin seurata, tukea ja jäsentää Osallistumisympäristössä käytävää keskustelua sekä hyödyntää keskustelun tuloksia tutkimus- ja kehitystyössä. Tutkimuksen näkökulmasta pilotissa tavoiteltiin uutta tietoa kuluttajien ympäristöasenteista ja kulutuskäyttäytymi-

sestä. Toisaalta samalla oli tarkoitus muodostaa monipuolinen kansalaisfoorumi tutkijoiden, kansalaisten ja poliittisten toimijoiden välisten vuorovaikutteisten keskustelujen sekä sähköisten kyselyjen muodostamiseksi. Ajateltiin, että parhaimmillaan foorumilla käytävä keskustelu edistäisi tehokkaiden ympäristöpoliittisten ohjauskeinojen suunnittelua ja käytäntöönpanoa, tukisi viranomaisten ja kansalaisten välistä vuorovaikutusta ajankohtaisista ympäristöasioista ja toimisi kanavana kansalaispalautteelle. Lisäksi toivottiin, että Osallistumisympäristö-palvelu pystyisi tukemaan kansalaisnäkemysten välittymistä tutkimuskysymysten muotoiluun ja arki-tiedon hyödyntämistä tutkimuksessa ja poliittisessa päätöksenteossa.

Tässä raportissa tarkastellaan Osallistumisympäristö-palvelua kolmesta näkökulmasta: palvelussa toteutetun keskustelun ja sen tulosten näkökulmasta (luku 3), pilotointiin osallistuneiden kansalaisten näkökulmasta (luku 4) sekä pilotin toteuttajien eli tutkijoiden näkökulmasta (luku 5). Nämä kolme näkökulmaa kertovat palvelun toimivuudesta ja soveltuvuudesta eri tarkoituksiin. Lisäksi esitellään kansalaisten ja tutkijoiden esiin nostamia Osallistumisympäristön kehittämistoiveita (luku 6).

The screenshot shows the homepage of the O.fi website. At the top, there is a logo for OSY and a login field with an 'OK' button. Below the logo, there are navigation links for 'Etusivu', 'Yleista', and 'Hankkeet'. The main content area features a large blue header with the text 'O.fi on verkkopalvelu, jossa kansalaiset ja hallinto kohtaavat'. Below this header is a large image of a man and a woman looking at a smartphone. To the left of the main content, there are several 'Otsikko' (Section) buttons with arrows pointing right. To the right of the main content, there is a search box for projects and a section for 'Ajankohtaista' (Current events) with information about a national human rights program.

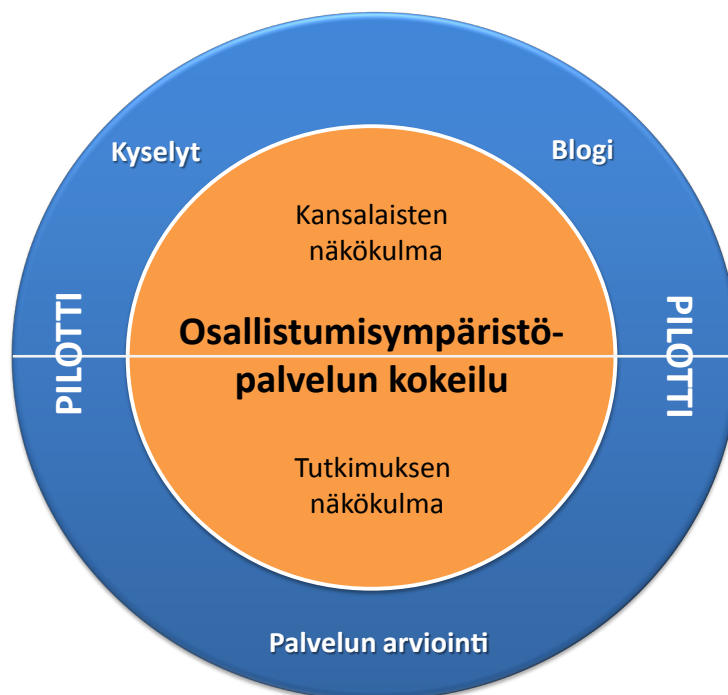
Kuva 1. Osallistumisympäristö-palvelun demoversion etusivu maaliskuussa 2012 (<http://beta.otakantaa.fi/fi-FI>).

Suomen ympäristökeskuksen ja Kuluttajatutkimuskeskuksen toteuttamassa pilotissa arvioitiin Osallistumisympäristö-palvelun ensimmäistä demoversiota. Pilotoinnin jälkeen palveluun on tehty monia muutoksia ja siten osa tässä raportissa esitettävistä kommentteista, kritiikeistä ja kehittämissuhteista on jo otettu huomioon palvelun kehittämissuhteissa. Raportissa halutaan kuitenkin tuoda julki kaikki pilotoinnissa saatu palaute, jotta sitä voitaisiin hyödyntää paitsi Osallistumisympäristö-palvelua kehitettäessä myös muiden vastaavien palveluiden kehittämissuhteissa.



## 2 OSALLISTUMISYMPÄRISTÖ-PALVELUN PILOTOINNIN TOTEUTUS

Osallistumisympäristö-palvelun pilotoinnin tavoitteena oli arvioida palvelun toimivuutta ja hyväksyttävyyttä käyttäjien näkökulmasta, toisaalta kansalaisten osallistumisen väylänä ja toisaalta tutkimuksen työkaluna, sekä nostaa esille käyttäjien odotuksia ja toiveita palvelulle. Kansalaisten näkökulmaa palveluun selvitettiin kutsumalla Kuluttajatutkimuskeskuksen Kuluttajaneelin jäseniä koekäyttämään palvelua ja keräämällä heidän palautettaan verkkokyselyiden sekä pilottia varten perustetun Sadepilotti-blogin avulla. Tutkimuksen näkökulmana tarkasteltiin pilotissa mukana olleiden Suomen ympäristökeskuksen ja Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkijoiden kokemuksia ja näkemyksiä palvelusta. (Kuva 2.)



Kuva 2. Osallistumisympäristö-palvelun pilotin osa-alueet.

Pilotointiin osallistujat rekrytoitiin Kuluttajatutkimuskeskuksen Kuluttajapaneelista, johon kuuluu 574 henkilöä eri puolilta Suomea. Yhteensä 228 panelistille lähetettiin 10.2.2012 rekrytointisähköposti, jossa pyydettiin hankkeesta kiinnostuneita ilmoittautumaan mukaan pilotointiin. Samalla kysyttiin sitä, kuinka aktiivisesti he pystyisivät osallistumaan Osallistumisympäristö-palvelun käyttöön. Pilotointiin halukkaaksi ilmoittautui 101 panelistia. Näiden joukosta tutkijat kutsuivat 40 aktiiviseksi käyttäjäksi ilmoittautunutta henkilöä osallistumaan pilotointiin. Osallistujat valittiin mahdollisimman tasapuolisesti iän, sukupuolen ja asuinalueen (pääkaupunkiseutu, Turun seutu, Tampereen seutu, Jyväskylän seutu, Joensuun seutu ja Oulun seutu) mukaan.

Mukaan valituille panelisteille lähetettiin 9.3.2012 sähköpostitse ohjeet pilotointiin osallistumiseen (Osallistumisympäristö-palvelun demoversion kokeiluun, Sadepilotti-blogin käyttämiseen sekä alku- ja loppukyselyyn vastaamiseen). Seitsemän valituista panelisteista ei kuitenkaan osallistunut kokeiluun (esim. ohjesähköposti ei mennyt perille tai luopui itse osallistumisesta ennen kokeilua), joten kokeiluun lähti lopulta mukaan 33 henkilöä. Pilotin loppuun asti oli mukana 19 kansalaista.

Pilotointiin osallistuneet kansalaiset kokeilivat Osallistumisympäristö-palvelun demoversiota viikon ajan 13.–19.3.2012. He osallistuivat Ilmasto, ruoka ja politiikka -aiheiseen verkkokeskusteluun kirjoittamalla mielipiteitään, lukemalla toistensa mielipiteitä ja kommentoimalla niitä sekä vastaamalla mielipidekyselyihin eli gallupeihin palvelun omilla työkaluilla. Keskustelua ohjasi eli fasilitoi kokeiluviikon ajan SYKEN tutkija. Hänen tehtävänä oli tukea keskustelua antamalla keskustelijoille kannustavaa palautetta ja nostamalla esiin heidän esittämiään ajatuksia.

Ilmasto, ruoka ja politiikka -aiheisiin keskusteluihin ja mielipidekyselyihin osallistui kokeiluviikon aikana 25 eri nimimerkillä kirjautunutta kansalaista. Aktiivisin keskustelija osallistui keskusteluihin 45 kommentilla, ja passiivisin keskustelija kirjoitti palveluun yhden kommentin. Fasilitaattori kommentoi keskusteluita kokeiluviikon aikana yhteensä 57 kertaa.

Kansalaisten arviointeja Osallistumisympäristö-palvelun demoversiosta kerättiin pilotin aikana palvelun ulkopuolisilla työkaluilla, blogissa ja kahdella verkkokyselyllä, koska Osallistumisympäristössä ei ollut siihen soveltuvia työkaluja. Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkijan ylläpitämässä Sadepilotti-blogissa mukaan kutsutut kansalaiset saivat antaa palautetta Osallistumisympäristöstä omin sanoin. Tutkijat avasivat blogiin pilotin kuluessa keskusteluita eri teemoista (ensivaikutelma, käytettävyys, kiinnostavuus jne.). Teemojen oli tarkoitus jäsentää käyttäjien antamaa palautetta. Käytännössä osallistujat kommentoivat Osallistumisympäristöä vapaasti moneen paikkaan, ts. eivät ainoastaan tai eivät lainkaan niiden teemojen alle, joihin tutkijat olivat ajatelleet kommenttien tulevan.

Blogiin kirjoitti Osallistumisympäristö-palvelua koskevia kommentteja yhteensä 11 kansalaista. Blogissa esitettiin 36 kommenttia, joista viisi kirjoitti blogia ylläpitänyt Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkija. Kommenttien pituus vaihteli parista rivistä noin 30 riviin. Kolme aktiivisinta kommentoijaa kirjoitti yhteensä 19 kommenttia, muiden osallistujien kommenttien määrä vaihteli yhdestä kolmeen. Blogin käytössä oli kokeilun aikana teknisiä ongelmia, jotka häiritsivät sen käyttöä ja siten myös palautteen antamista sinne.

Osallistujille lähetetyt kaksi verkkokyselyä toteutettiin Digium-verkkokyselytyökalulla. Linkki ensimmäiseen eli alkukyselyyn lähetettiin 9.3.2012, ennen Osallistumisympäristön

kokeilujakson alkua. Alkukyselyssä selvitettiin osallistujien taustaa eli sosiodemografisia taustatietoja, ympäristöasenteita, yhteiskunnallista osallistumista ja sosiaalisen median käyttöä sekä ennakkooajatuksia Osallistumisympäristö-palvelusta. Kyselyyn vastasi 33 henkilöä.

Toinen eli loppukysely lähetettiin kokeilujakson päättymisen jälkeen, 21.3.2012. Siinä osallistujia pyydettiin kertomaan kokemuksiaan ja näkemyksiään Osallistumisympäristö-palvelun käytöstä ja mahdollisista vaikutuksista sekä tarpeita ja ideoita palvelun kehittämiseksi. Arvioinnin kohteena olivat erityisesti palvelun kiinnostavuus, käytettävyys, ulkoasu, sisältö sekä hyväksyttävyyden ylipäättään. Loppukysely sisälsi strukturoitujen kysymysten ohella runsaasti avoimia kysymyksiä, jotta saataisiin esille myös vastaajien omin sanoin kertomia mielipiteitä palvelusta ja perusteluja näkemyksilleen. Kyselyyn saatiin 19 vastausta. Kyselyssä ja blogissa palvelua arvioivat osittain samat ja osittain eri henkilöt.

Kolmannes kokeilun aloittaneista keskeytti osallistumisensa ennen loppukyselyä. Keskeyttämisestään kertoneet osallistujat ilmoittivat keskeyttämisensä syyksi joko palvelun käytössä ilmenneet tekniset ongelmat, palvelun käytön yleisen hankaluuden tai sen, ettei heillä ollut tarpeeksi aikaa osallistua kokeiluun. Muutamit osallistujat eivät ilmoittaneet keskeyttämisensä syytä.

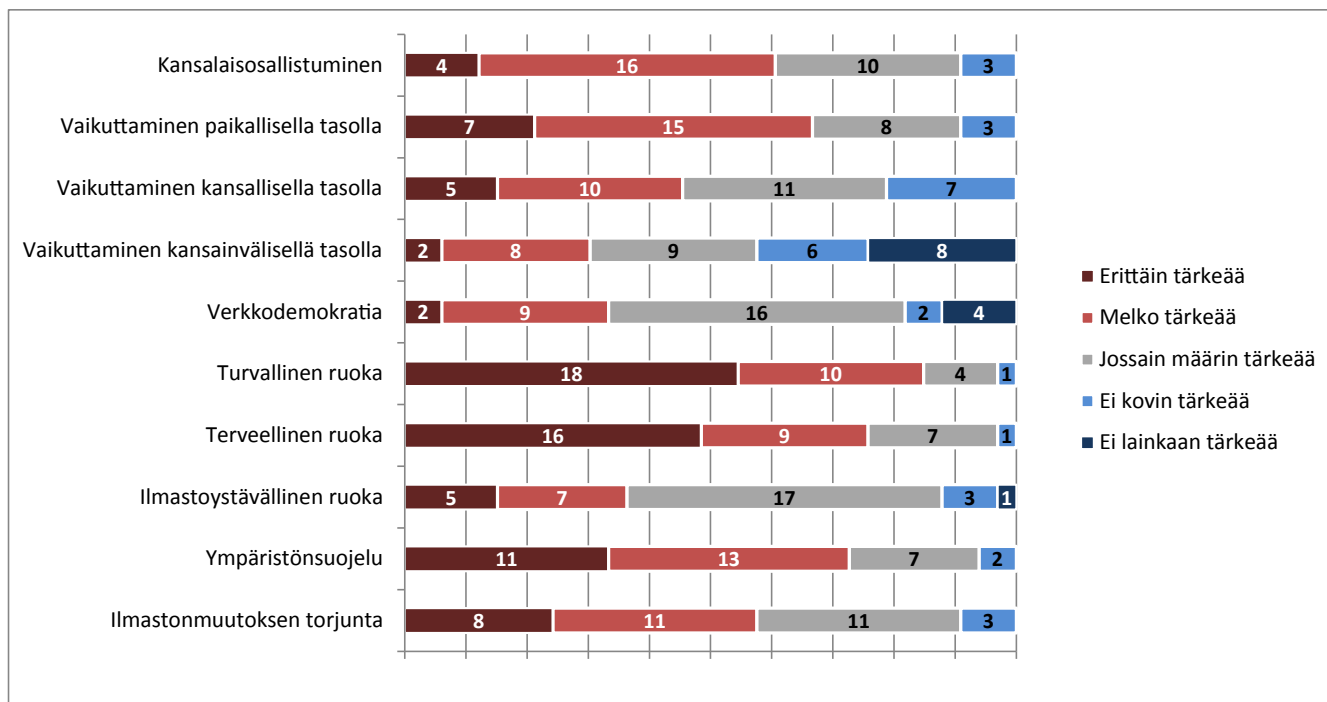
Saatu tutkimusaineistoa analysoitiin lähinnä laadullisin menetelmin, teemoittelemalla avokysymyksiin saatua aineistoa. Strukturoituihin kysymyksiin saadusta määrällisestä aineistosta laskettiin frekvenssi- ja prosenttijakaumat. Pilotoinnin tulokset kertovat Osallistumis- ympäristö-palvelun demoversion käyttäjien näkemyksiä palvelusta. Tulokset eivät ole välttämättä yleistettävissä koskemaan esimerkiksi Osallistumis- ympäristön käyttäjiä yleensä. Tulosten raportointiin on poimittu osallistujien vastauksista suoria lainauksia kansalaisten äänen esille tuomiseksi ja havainnollistamaan tutkijoiden tekemiä tulkintoja. Suorat lainaukset on merkitty lainausmerkeillä tekstissä.

Tutkimustuloksia tarkasteltaessa ja tulkittaessa on hyvä ottaa huomioon osallistujien tausta. Se vaihtelee jonkin verran pilotoinnin eri osioissa osallistujien keskeyttämisen vuoksi. Alkukyselyyn vastanneista – joista useimmat osallistuivat keskusteluihin – oli hieman enemmän naisia (19) kuin miehiä (14). Vastaajien ikä vaihteli 31 vuodesta 79 vuoteen. Lähes kolmella neljäsosalla vastaajista oli opisto-, ammattikorkeakoulu- tai yliopistotutkinto. Kokoaikatyössä oli lähes puolet, ja eläkeläisiä oli kolmannes. Osallistujat olivat melko tasapuolisesti kaikilta mukana olleilta kuudelta asuinalueelta. Vastaajien osallistuminen yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen vaihteli. Reilu kolmannes ilmoitti osallistuvansa siihen ainakin melko aktiivisesti. Poliittisten puolueiden toimintaan osallistuminen oli erittäin vähäistä. Yleishyödyllisten kansalaisjärjestöjen toimintaan vastaajat ilmoittivat sen sijaan osallistuvansa yleisemmin. Lähes puolet heistä osallistui siihen ainakin melko aktiivisesti. Kaikkein aktiivisimmin vastaajat pyrkivät vaikuttamaan yhteiskunnallisiin asioihin kuluttajina. Kolme neljäsosaa heistä kertoi olevansa ainakin melko aktiivinen tässä suhteessa. Sosiaalisen median palvelujen käyttöaktiivisuudessa kyselyyn vastanneet erosivat selvästi toisistaan. Lähes joka toinen ilmoitti käyttävänsä sosiaalisen median välineitä päivittäin tai useita kertoja päivässä. Muutamia kertoja viikossa tai viikoittain kertoi käyttävänsä niitä reilu viidennes (7 osallistujaa). Viisi osallistujaa ei käyttänyt sosiaalista mediaa lainkaan.

Pilotointiin osallistujia pyydettiin myös arvioimaan pilotoinnin aihealueeseen liittyvien asioiden tärkeyttä omassa elämässään. Enemmistö vastanneista arvioi kansalaisosallistumisen



ainakin melko tärkeäksi elämässään. Paikallinen vaikuttaminen kiinnosti kansallista ja kansainvälistä vaikuttamista enemmän. Verkkodemokratiaa piti tärkeänä joka kolmas vastaaja. Turvallista ja terveellistä ruokaa arvostettiin yleisesti, sen sijaan ilmastoystävällinen ruoka ei saanut yhtä suurta kannatusta. Ympäristönsuojelua ja ilmastonmuutoksen torjuntaa useimmat osallistujat pitivät tärkeänä. (Kuva 3.)



**Kuva 3. Osallistujien (IkM) näkemykset pilotoinnin eri aihealueiden tärkeydestä (n = 33).**

Loppukyselyyn vastasi siis 19 henkilöä, joista 10 oli naisia ja 9 miehiä. Olennainen ero alkukyselyyn vastanneiden välillä oli se, että loppukyselyyn vastanneet eivät edustaneet alkukyselyn tapaan tasapuolisesti eri alueita. Yli puolet loppukyselyyn osallistujista oli Turun ja Oulun seudulta, ja loput olivat melko tasapuolisesti muilta neljältä alueelta.





### 3 KESKUSTELU OSALLISTUMISYMPÄRISTÖ- PALVELUN DEMOVERSIOSSA

Osallistumisympäristö-palvelun demoversiota testattiin osallistamalla kansalaisia keskustelemaan viikon ajan ilmastosta, ruoasta ja politiikasta (kuva 4). Verkko keskustelut ryhmiteltiin päiväkohtaisesti eri teemojen alle. Osallistujat ohjattiin keskusteluihin aloittamalla henkilökohtaisilla ruokakysymyksillä ja keskusteluita syvennettiin yhteiskunnallisiin aiheisiin viikon edetessä. Väittämien avulla yritettiin saada keskustelijoita perustelemaan omia näkökantojaan astetta syvemmin. Lisäksi osallistujia kehoitettiin arvioimaan omaa ilmastokuormaansa Ilmastodieetti-laskurin käytön avulla. Pääsy laskuriin oli erillisen linkin takana. Teemoittain jaotellut keskustelut jäsensivät ja ohjasivat keskusteluita, jolloin vältettiin keskusteluiden ohjautuminen epäolennaisuuksiin.

#### 3.1 Keskusteluteemat

##### Henkilökohtainen teema

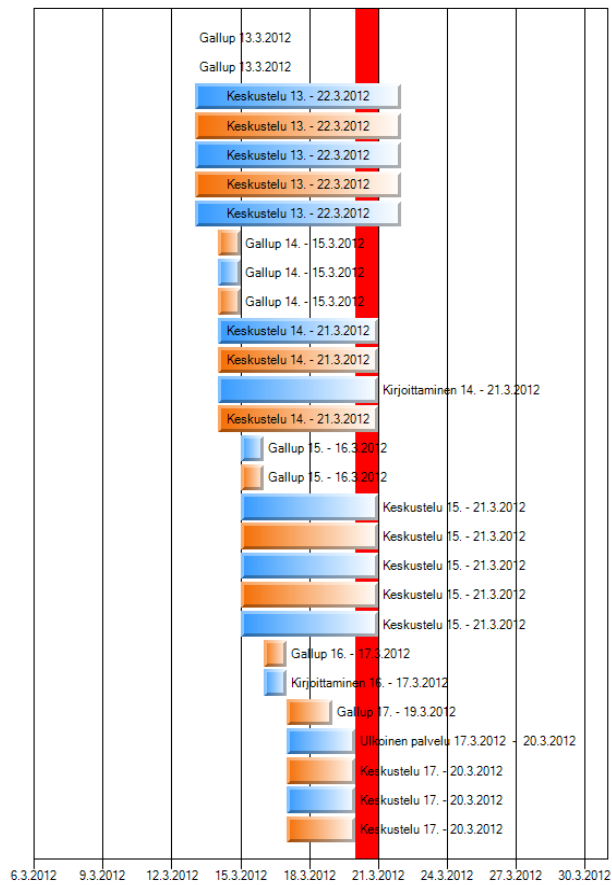
Ensimmäisenä Osallistumisympäristö-palvelun kokeilupäivänä osallistujat ohjattiin ilmastopuheeseen aloittamalla henkilökohtaisesta ruokasuhteesta. Keskustelijat pohtivat muun muassa sitä, millainen painoarvo ilmastokysymyksillä on ruokavalintoja tehtäessä ja sitä, kuinka he arvottavat ruoan ilmastoystävällisyyttä suhteessa muihin asioihin, kuten ruoantuotannon eettisyyteen, terveellisuuteen ja ruoan hintaan. Keskustelijat vertailivat myös kotimaisen ja ulkomaisen ruoan ympäristökuormitusta sekä pohtivat liha- ja maitotuotteiden kulutuksen vähentämistä ja omia ruokatottumuksiaan suhteessa ilmastokysymyksiin. Lisäksi he arvioivat ruokaa henkilökohtaisena ja yhteiskunnallisena kysymyksenä.

Eräs keskustelija kommentoi ruoan hinnan vaikutusta kulutustottumuksiin: ”Olisimmeko valmiita maksamaan ruoasta enemmän, jotta ruoka tuotettaisiin ympäristöystävällisemmin? Entä onko ruoka nykyisin liian halpaa?” Tähän keskustelija sai monta vastakommenttia. Ruoan

## Ilmasto, ruoka ja politiikka

Hankkeen aikataulu (6. - 31.3.2012):

Näkyvyys: Julkaistu



### Menossa olevat osallistumiset

**Keskustelu: Asennekasvatuksen paikka?**

14. - 21.3.2012, 2 säiettä, 12 viestiä, viimeisin viesti 18.3.2012 19.20

**Kirjoittaminen: Ilmastopolitiikan globaali ulottuvuus**

14. - 21.3.2012, 3 versiota, viimeisin luotu 14.3.2012 13.20

**Keskustelu: Ilmastoystävällinen ruoka ja politiikka**

14. - 21.3.2012, 2 säiettä, 10 viestiä, viimeisin viesti 16.3.2012 20.01

**Keskustelu: Kouluruoan ilmastoystävällisyys**

14. - 21.3.2012, 4 säiettä, 22 viestiä, viimeisin viesti 17.3.2012 23.04

Kuva 4. Ilmasto, ruoka ja politiikka -hankkeen etusivu.

nykyistä hintaa ei pidetty edullisena, vaan argumentoitiin sillä, kuinka ruoan hintataso on Suomessa jo nyt kalliimpi kuin useimmissa muissa EU-maissa. Ruoan hinnan myös uskottiin nousevan nykyisestä. Aihe oli ajankohtainen, sillä saman päivän uutisoinneissa kerrottiin hallituksen olevan aikeissa nostaa elintarvikkeiden arvonnlisäveroä, ja tähän uutiseen viitattiin myös keskustelussa.

”Liha- ja maitotuotteiden kulutuksen vähentäminen” oli keskustelijoiden henkilökohtaisen teeman suosikkiaihe. Se keräsi yhteensä kolme säiettä eli viestiketjua, joihin kertyi yhteensä 30 kommenttia. Näistä viisi oli fasilitoijan kommentteja. Keskustelun kiinnostavuutta kuvastaa se, että aihetta kommentoitiin vielä varsinaisen keskustelupäivän jälkeenkin, aina viimeiseen pilottipäivään saakka. Eräs keskustelija kommentoi omaa sekaruokavaliotaan näin: ”Olen itseks ja pidän lihan mausta. Taustallani ovat myös suku ja perinteet. Isäni kääntyisi haudassaan, jos kuulisi minun ryhtyneen kasvissyöjäksi.”

### **Yhteiskunnallinen teema**

Toisena kokeilupäivänä keskustelua virittivät yhteiskunnalliset keskusteluaiheet, kuten suomalaisen ruoka-äsennekasvatuksen tarpeellisuus, ilmastoystävällisen ruoan kytkeytyminen poliittiseen keskusteluun ja kouluruoan ilmastoystävällisyys. Alustalla keskusteltiin myös poliittisista ohjauskeinoista ja siitä, mikä osallistujien mielestä parhaiten ohjaisi kuluttajia vaihtamaan ilmastoystävällisempään ruokaan. Erään keskustelijan mukaan vastuu on päättäjillä: ”Kunpa kansanedustajat vastaisivat järkevistä päätöksistä ja me kuluttajat voisimme käydä ruokakaupassa ilman omantunnon tuskia.” Toisen keskustelijan mukaan ruokakaupassa asioivat kuluttajat ovat jo oppineet vaatimaan: ”Asiakkaiden vaatimukset kasvavat joka suuntaan, pitäisi olla lähiruokaa ja samalla vihreää kardemummaa.” Toisaalta keskusteluun osallistujat toivoivat, että tulevaisuudessa kuluttajat voisivat nykyistä paremmin vaikuttaa ruoan ympäristövaikutuksiin koko tuotteen elinkaaren ajan. Eräs keskustelija esitti esimerkin, että kuluttajien pitäisi voida valita, ostavatko he vaikkapa Kemijoen sähköllä tai ydinvoimalla valmistettuja tuotteita.

Ilmastoystävällinen ruoka ja politiikka -keskustelu ei oikein innostanut keskustelijoita kommentoimaan. Johtuiko tämä mahdollisesti siitä, että poliittisista ohjauskeinoista, kuten verotuksesta, tuista, maksuista ja sopimuksista, keskusteleminen oli joillekin henkilökohtaista ruokateemaa vaikeampaa? Vaikuttiko tähän keskustelualustan sujuvuus tai sujumattomuus? Toisaalta Kouluruoan ilmastoystävällisyys -aihe keräsi kolme säiettä ja yhteensä 22 kommentointia. Ehkä tämän keskustelun suosioon vaikutti aiheen helpompi lähestyttävyyys ja tunteita herättävyys.

### **Väittämät ilmastonmuutoksen ja ruoan suhteesta**

Kolmantena kokeilupäivänä osallistujia pyydettiin kommentoimaan väittämiä yksittäisen ihmisen vaikutusmahdollisuuksista, ilmastonmuutoksen koskettavuudesta, ilmastoasioiden syyllistävytydestä, suomalaisten ruokailutottumusten muuttamistarpeesta ja suomalaisen ruoan ilmastomyönteisyydestä. Väittämissä esitettiin poleemisia näkökulmia, joilla pyrittiin provosoimaan osallistujia esittämään mielipiteitään. Väittämissä sovellettiin parhaillaan analysoitavana olleen ruoan kulutuksen ja ilmastonmuutoksen yhteyttä tarkastelevan kyselytutkimuksen väittämiä (Vainio ym., 2012).

Eräs keskustelija kommentoi suomalaisen ruoan ilmastomyönteisyyttä seuraavasti: ”En ollenkaan vakuuttunut siitä, että suomalainen tehotuotettu [ruoka] on yhtään puhtaampaa kuin naapurimaissamme. Kyseessä on mielikuvan luominen. Kun tarpeeksi monta kertaa jotakin toistetaan, se alkaa tuntua totuudelta, vaikka mitään todellista pohjaa asialle ei ole. Kysymyksessä on siis uskonasia, ei tieteellinen totuus.”

Suomalaisten ruokailutottumusten muuttamiseksi eräs keskustelija kehitti kekseliään ratkaisun naudanlihan vaihtoehdoksi: ”Olen samaa mieltä nimenomaan kulutuksen ohjaamisesta verotuksella. Lisäksi voitaisiin edes yrittää kehitellä vaihtoehtoja. Naudanlihaa syödään yhä enemmän, ja sitä myös tuodaan paljon esim. Brasiliasta. Voitaisiinko jalostaa jokin ”ilmastoystävällisempi eläin” naudan tilalle? Linnut tuskin tulevat kyseeseen salmonellan ja lintuinfluenssan takia, mutta miten isot kanit ja vaikka jättitrotat, niitäkin jossain syödään?”

Väittämät ohjasivat osallistujia keskustelemaan ruoan ympäristöulottuvuudesta aiempia keskusteluita enemmän yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Kolmantena päivänä keskustelu oli myös entistä syvällisempää, kun osallistujat uskalsivat rohkeimmin ilmaista omia eriäviäkin mielipiteitään.

### **Aiempien keskustelujen jatkaminen**

Neljäntenä kokeilupäivänä oli tarkoitus jatkaa aiemmin aloitettuja keskusteluita eikä fasilitoija avannut uusia kysymyksiä alustalle. Osallistujat alkoivat ilmeisesti väsyä aiempiin keskusteluihin, sillä iltapäivällä klo 14.00 mennessä vain yksi henkilö oli käynyt kommentoimassa niitä, vaikka fasilitoija lisäsi alustalle monta uutta säiettä. Fasilitoijalla osoittautui olevan tärkeä rooli keskusteluiden aktivoimisessa ja osallistujien kannustamisessa. Etenkin keskustelut, joiden teemat ulottuivat yksityistä elämänpiiriä laajemmalle, tuntuivat kaipaavan paljon ulkopuolista tukea. Tämä havainto on tärkeää erityisesti Osallistumisympäristö-palvelun kehittämisen kannalta, sillä juuri näihin yksityisen ja yhteiskunnallisen ulottuvuuden yhdistäviin keskusteluihin kansalaisten on toivottu Osallistumisympäristössä osallistuvan.

### **Keskustelua Ilmastolaskurin tuloksista**

Viidentenä keskustelupäivänä osallistujia kehoitettiin mittaamaan oma hiilijalanjälkensä palvelun ulkopuolisessa Ilmastodieetti-ilmastolaskurissa<sup>1</sup> ja keskustelemaan hiilijalanjäljestään tämän jälkeen Osallistumisympäristö-palvelussa. Keskustelu suunnattiin pilotin teeman mukaisesti ruoka-aiheeseen, mutta ruokaa tarkasteltiin laajemmassa viitekehyksessä osana muita kuluttajan päivittäisiä valintoja, kuten asumista ja energiavalintoja, jätteiden kulutusta sekä liikenteen ja kulutustavaroiden kulutusta.

Ilmastolaskurin avulla käyttäjä pystyy laskemaan esimerkiksi oman sähkönkulutuksensa käyttämällä keskivertoarviota (käytä arviota -laatikko). Toisaalta voidaan kokeilla esimerkiksi sitä, miten ruokavalion muokkaaminen aiempaa kasvis- tai lihapainotteisempaan suuntaan pienentää ja suurentaa hiilijalanjälkeä. Jokaisen aihealueen luota löytyy myös infopainike, jota klikkaamalla käyttäjä saa lisätietoa aiheesta.

Ilmastolaskurin karkea tarkkuus sai palautetta joiltakin käyttäjiltä: ”Asumisessa tulos osuu siihen, mihin arvelinkin, mutta muissa suurin piirtein siihen suuntaan, koska vaihtoehtoja on vähän. Ruoan osalta laskurissa on vain neljä vaihtoehtoa, joilla taloutemme kulutus ei oikein tule esiin.”

Ilmastolaskuri-osiossa osallistujat keskustelivat muun muassa oman ruoan kulutuksensa hiilijalanjäljen suuruudesta, omista henkilökohtaisista hiilijalanjäljen vähentämispyrkimyksistään ja oman hiilijalanjälkensä yllättävyydestä. Erään keskustelijan mukaan hiilijalanjäljen pienentäminen on haasteellista: ”Näin kahden lapsen yksinhuoltajana on mahdoton vähentää enää mitään. Ainut kulutustapa on syöminen ja vaatetus, siitä ei voi enää vähentää. Jos joskus on varaa johonkin muuhun, sitä en halua jättää pois. Testikin sen jo todisti, että hiilijalanjäl-

---

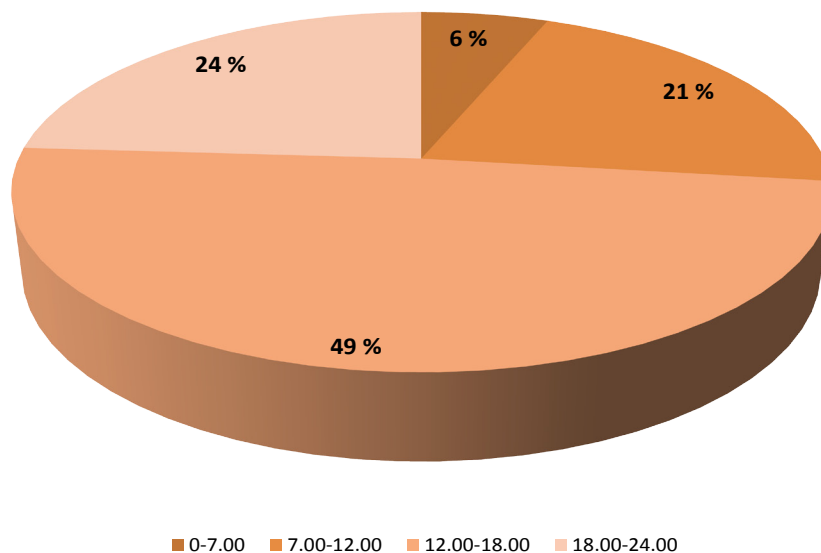
1 <http://www.ilmastodieetti.fi/Ilmastolaskuri.html>

kemme oli tosi pieni, koen enemmän nostavani jalanjälkeämme. Taloudelliset syyt estävät vähentämästä ja samoin taloudelliset syyt estävät lisäämästä.”

Ilmastolaskurin kokeilu alkoi lauantaina 17.3.2012. Vaikka ennakkoon epäiltiin osallistujien mahdollisuutta keskustella aiheesta viikonlopun aikana, viikonloppu osoittautui hyväksi keskusteluaikakohdaksi monelle osallistujalle. Keskusteluaika vaikutti myös riittävältä, kun osallistujille tarjottiin mahdollisuus jatkaa vastaamista aina tiistaihin (20.3.2012) saakka. Lauantaina osallistujat kirjoittivat Ilmastolaskuri-osioon 21 kommenttia, sunnuntaina seitsemän ja maanantaina neljä kommenttia.

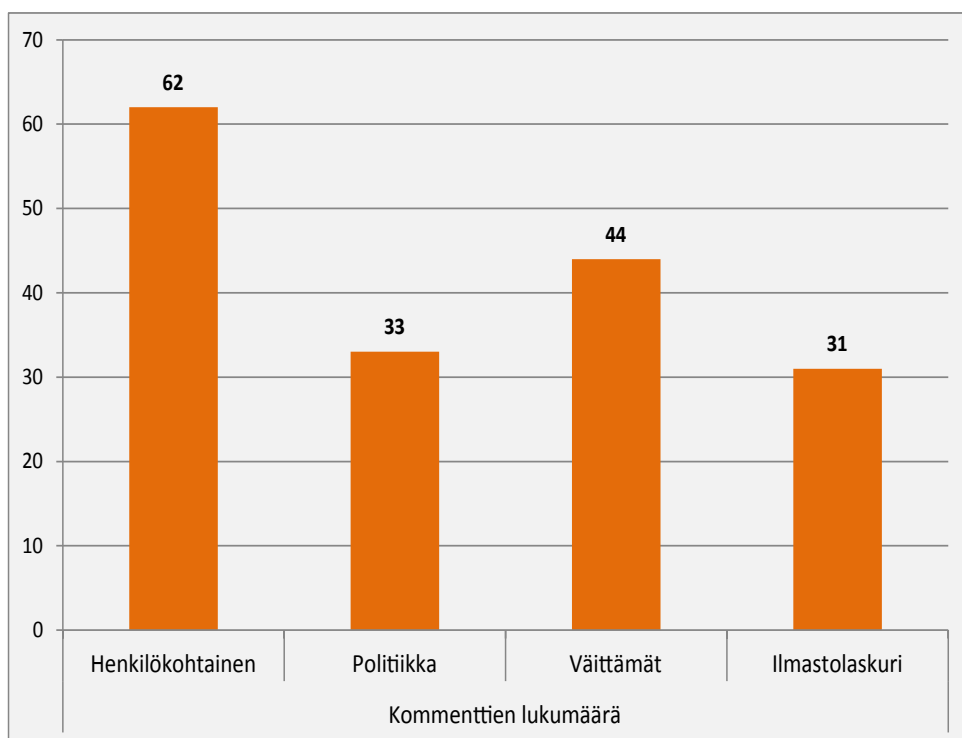
### 3.2 Keskusteluiden aktiivisuus

Keskustelijat saivat Osallistumisympäristö-palvelun kokeiluviikon aikana osallistua alustalla käytävään keskusteluun mihin vuorokauden aikaan tahansa, joten täysin reaaliaikaisen keskusteluketjun muodostaminen oli fasilitoijan näkökulmasta melko haasteellista. Fasilitoija päivitti joka aamu uudet teemakysymykset sekä muutamia gallup-kysymyksiä, joiksi poll-tyyppisellä työkalulla suoritettuja kyselyjä palvelussa kutsuttiin. Päivän mittaan fasilitoija osallistui keskusteluihin muun muassa lisäten keskustelusäikeitä sekä innostaen ja aktivoiden osallistujia. Suosituinta keskusteluihin osallistuminen oli klo 12–18, jolloin puolet kokeiluun osallistuneista otti osaa keskusteluihin. Toisaalta monet keskustelivat myös ilta-aikaan (klo 18–24), jolloin joka neljäs osallistuja käytti alustan toimintoja. (Kuva 5.) Tulokset kertovat kansalaisten halusta tai tarpeesta osallistua verkkokeskusteluihin lähes ympäri vuorokauden. Tämä taas luo haastetta fasilitoinnille, kun keskustelut käynnistyvät osittain vasta virastotyöajan jälkeen.



Kuva 5. Keskusteluiden aktiivisuus vuorokauden eri aikoina.

Keskustelijoiden aktiivisuus vaihteli kokeiluviikon aikana teeman ja keskusteluaiheen mukaan (kuva 6). Henkilökohtainen teema oli keskusteluteemoista suosituin. Se keräsi yhteensä 62 kommenttia, kun viikon aikana kommentteja kertyi kaikkiaan 170.



Kuva 6. Keskusteluihin kirjoitettujen kommenttien määrä teemoittain.

### 3.3 Mieliopidekyselyt

Mieliopidekyselyt eli gallupit kytkettiin kunkin päivän keskusteluteemaan sopiviksi. Gallupit olivat keskusteluista poiketen auki ainoastaan tunnistautuneille käyttäjille, kun keskusteluihin pääsi osallistumaan nimimerkillä ilman ns. kirjautumista. Päivittäinen vastaaminen gallupeihin vaihteli 6:sta 12 vastaukseen.

Gallupeista testattiin kyselytyökalun toimivuutta. Tarkoituksena oli gallupien avulla innostaa keskustelijoita ottamaan lyhyesti kantaa polttaviin aiheisiin. Gallupeissa annettiin 3–4 valmista vastausvaihtoehtoa. Useimmiten vastausvaihtoehtoiksi annettiin ”kyllä”, ”ei” ja ”en osaa sanoa”. Toisinaan vaihtoehtoina oli myös perustellumpia vastauksia, kuten kysymyksessä ”Uhkaako ilmastonmuutos mielestäsi suomalaisten elämää? Aiheuttaako se uhan Suomen tulevaisuudelle?” Tällöin vastausvaihtoehtona oli esimerkiksi: ”Ei juurikaan aiheuta uhkaa Suomelle, mutta on täysin eri asia globaalissa mittakaavassa.”

Suosituin gallup-kysymys oli toisena osallistumispäivänä esitetty kysymys ”Pitäisikö hallituksen tukea ilmastoystävällisen ruoan ostoa verotuksessa”, johon vastasi yhteensä 12 keskustelijaa. Mieliopidekyselyt tuntuivat toimivan teknisesti keskustelutyökalua paremmin, mutta yllättävän harva kokeiluun osallistuja vastasi gallupeihin. Syitä osallistumattomuuteen voi etsiä kysymysten asettelusta, mutta ehkä osallistujat myös kokivat keskustelut mieliopidekyselyjä mielenkiintoisemmiksi ja motivoivammiksi. Gallup-kysymysten yhteydessä ei ollut enää mahdollisuutta perustella mieliopidettään muille.



## 4 KANSALAISTEN KOKEMUKSIA JA NÄKEMYKSIÄ OSALLISTUMISYMPÄRISTÖ-PALVELUSTA

Kansalaisten kokemuksia ja näkemyksiä sähköisestä Osallistumisympäristö-palvelusta tutkittiin keräämällä kokeiluun osallistujilta palautetta Sadepilotti-blogin ja verkkokyselyn avulla. Monet kokeiluun osallistujista kirjoittivat arviointejaan palvelusta sekä blogiin että kyselyyn, osa taas vain jompaankumpaan. Saatu palaute osoitti, että osallistujien kokemukset ja näkemykset Osallistumisympäristö-palvelun ideasta ja demoversiosta vaihtelivat osittain paljonkin. Palaute oli kuitenkin keskimäärin varovaisen myönteistä. Toisaalta osallistujat esittivät paljon kritiikkiä demoversiota kohtaan sekä toivat esille myös ideoita sen kehittämiseksi.

### 4.1 Kiinnostavuus

Osallistumisympäristö-palvelun idea kiinnosti useimpia palvelun kokeiluun osallistuneita. He katsoivat palvelulle olevan tarvetta, koska kansalaiset haluavat ottaa kantaa asioihin ja tuoda mielipiteensä esille. Palvelu koettiin uudenlaiseksi mahdollisuudeksi vaikuttaa yhteisiin asioihin. Sitä pidettiin tarpeellisena myös kansalaisten aktivoimiseksi ja käyttämiseksi tietolähteenä. Monet mielsivät Osallistumisympäristön ennen kaikkea keskustelufoorumiksi ja tarkastelivat sen kiinnostavuutta paljolti omien keskustelukokemustensa kautta. Palvelu viehätti heitä erityisesti siksi, että siellä käsitellään monenlaisia mielenkiintoisia asioita, ”myös sellaisia, joita ei ole itse tullut ajatelleeksikaan”. Aivan kaikki osallistujat eivät kuitenkaan arvioineet palvelua yhtä myönteisesti: sen kiinnostavuus vaihteli loppukyselyssä erittäin kiinnostavasta ei lainkaan kiinnostavaan.

Kiinnostavuutta näytti vähentävän ennen kaikkea palvelun käytön hankaluus. Esimerkiksi erään osallistujan mielestä palvelu sisältää vaikeita ja vaikeasti opittavia tietotekniikan termejä, jotka vievät palvelun kiinnostavuuden. ”Minusta tuntuu, että näin vanha ei enää taida oppia omaksumaan edes näitä tietotekniikan kaikkia termejä, joten se vaikeuttaa myös varsinaisen asian ymmärtämistä joskus. Jos minun ikäluokkani (73 v) joutuu ensin opettelemaan tieto-

tekniikan ja tietokoneiden termit, voi käydä niin, että kiinnostavuus hyväänkin asiaan loppuu hyvin pian.” Joitakin osallistujia palvelu ei kiinnostanut siksi, että he eivät halua keskustella verkon keskustelupalstoilla, ja jotkut kokivat palvelun ylipäättään täysin tarpeettomaksi.

## 4.2 Käytettävyys ja ulkoasu

Osallistumisympäristö-palvelun demoversion käytettävyys jätti kokeiluun osallistujien mukaan paljon toivomisen varaa, vaikka osa heistä suhtautuikin siihen melko myönteisesti. Joidenkin mielestä palvelun perustoiminnot sujuivat ongelmitta alusta alkaen tai ainakin sen jälkeen, kun palvelu oli tullut tutuksi. Toiset sen sijaan pitivät palvelun käyttöä hankalana. He kokivat palvelun sekavaksi, vaikeaselkoiseksi sekä vaikeasti hahmotettavaksi ja opittavaksi. Joillakin oli ongelmia jo palveluun rekisteröitymisessä ja kirjautumisessa. Kaksi osallistujaa ei onnistunut rekisteröitymään palveluun lainkaan.

Mielikuva palvelun käytettävyydestä muotoitui paljolti sen mukaan, miten verkkokeskustelut sujuivat. Aluksi keskusteluun osallistuminen tuntui useimmista helpolta ja nopealta, kuten osallistujien ensikommentit osoittavat: ”Kommentointi edellisen vastaajan juttuihin ja uuden ketjun aloittaminen oli erittäin helppoa” ja ”Avoin keskustelufoorumi oli säierakenteeltaan helppokäyttöinen ja vastaaminen oli nopeaa.” Osallistuminen vaikeutui kuitenkin keskustelun laajetessa myös useimpien niiden mielestä, jotka arvioivat palvelun käytön helpoksi. Palvelussa käydyn keskustelun ja otsikoiden lisääntyessä palvelu alkoi tuntua sekavalta ja keskusteluun osallistuminen hankalalta. Osallistujilla oli vaikeuksia muistaa sitä, minkä otsikoiden alla käytävää keskustelua he olivat seuranneet ja mitä he olivat kommentoineet. Keskustelun otsikoiden määrän kasvaessa säikeiden ja kommenttien ”luettelomainen” tai ”puumainen esitystapa” ei tuntunut toimivalta, koska kaikkia otsikoita ei jaksanut käydä läpi. Osallistujien oli vaikea löytää palvelusta haluamansa, esimerkiksi uusimmat kommentit tai vastaukset omiin kommentteihinsa. ”Keskustelujen määrän lisääntyminen ja koon kasvu alkoi aiheuttaa melkoista selailua, joka alkoi kyllä häiritä käyttökokemusta. Lisäksi alkoi tulla hallinnan menettämisen tunne, ettei enää ahkerallakaan katselulla pysynyt perässä, missä mennään”, kuvaa eräs osallistuja tuntemuksiaan. Ratkaisuksi tähän ehdotettiin muun muassa otsikoiden ryhmittelyä ja otsikoiden määrän vähentämistä. Myöskään viestien kappalejako ei toiminut, mikä harmitti monia keskusteluun osallistujia. ”Systeemi pätki viestejä miten sattuu, ja niitä oli hankala lukea.”

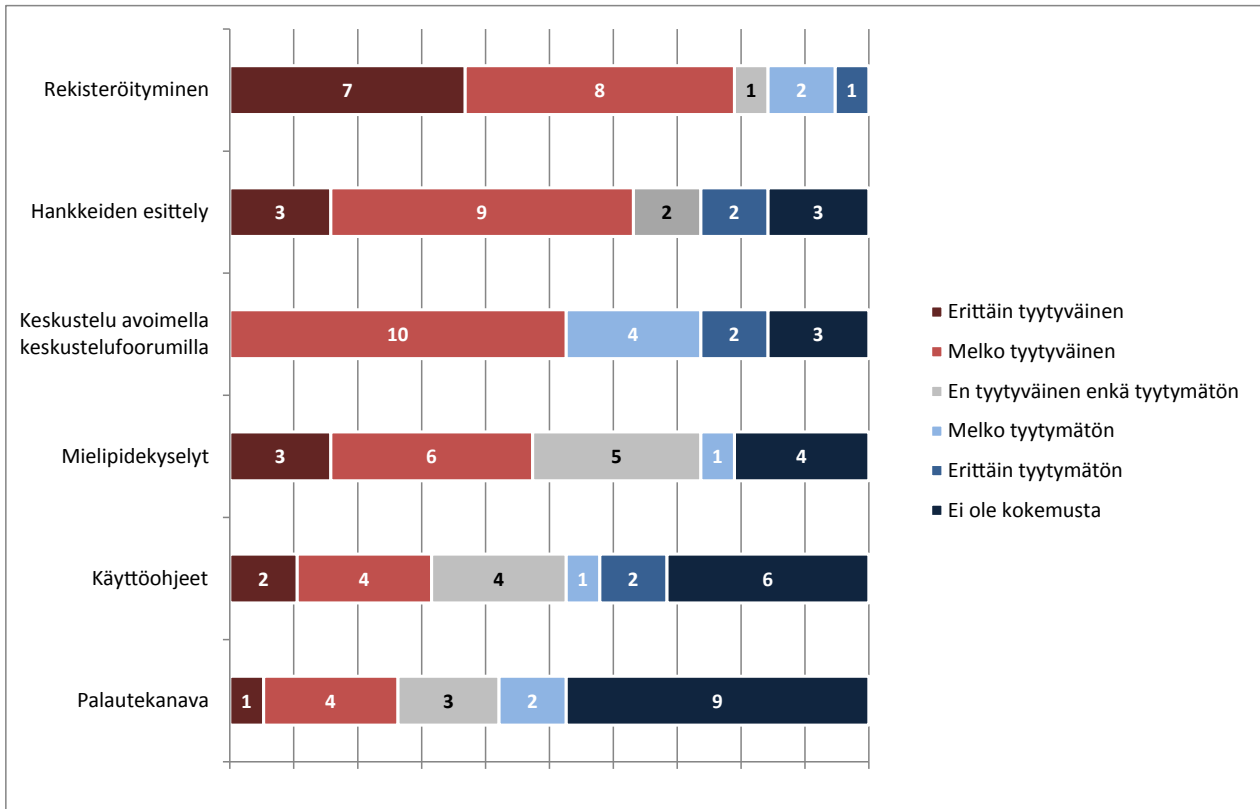
Keskustelun sekavuus teki Osallistumisympäristö-palvelun käytöstä myös hidasta, koska osallistujat joutuivat liikkumaan sivustolla edestakaisin. Joidenkin kokeilijoiden mielestä palvelussa liikkumiseen tuntui kuluvan enemmän aikaa kuin itse keskustelun lukemiseen ja omien kommenttien kirjoittamiseen. Jotkut kokivat palvelun käytön hankalaksi siksi, että heidän oli paikoitellen vaikea ymmärtää palvelun sisältöä, kuten jo edellä tuli esille. Ymmärrettävyysongelmien syynä olivat ennen kaikkea vieraat käsitteet ja tottumattomuus verkkokeskustelufoorumien käyttöön.

Osallistumisympäristö-palvelun visuaalista ilmettä pidettiin yleisesti kohtalaisen hyvänä. Sitä kommentoitiin muun muassa sanoin: ”selkeä”, ”mikään ei ärsyttänyt”, ”ei liikaa tavaraa”, ”ei liikaa kikkailua”, ”helposti löytyi asiat” ja ”pidän asiallisuudesta”. Jotkut osallistujat arvioivat kuitenkin visuaalisen ilmeen huonoksi, koska sivustolla oli liian paljon kaikkea tai asiat eivät olleet oikeassa järjestyksessä. Lisäksi etusivun oranssia lukuun ottamatta sivut olivat heidän mielestään ”värittömät” ja ”tylsänpuoleiset”. Toisaalta näiden seikkojen katsottiin korostavan sivujen asiallisuutta, jota pidettiin hyvänä piirteenä valtion tarjoamassa palvelussa. Joidenkin mielestä käyttöliittymä ja koko toteutustapa ovat vanhanaikaisia.



### 4.3 Sisältö

Osallistumisympäristö-palvelun kokeilussa ollut demoversio mahdollisti palveluun rekisteröitymisen, hankkeiden esittelyn, keskustelun avoimella keskustelufoorumilla ja mielipidekyselyt eli gallupit. Palvelussa oli myös muun muassa käyttöohjeet ja palautekanava, johon käyttäjät saattoivat antaa palautetta esimerkiksi palvelun virheistä ja yleensä käytössä havaitsemistaan ongelmista. Loppukyselyyn osallistujia pyydettiin arvioimaan, kuinka tyytyväisiä he olivat Osallistumisympäristö-palvelun sisältöön (kuva 7).



Kuva 7. Osallistujien (lkm) tyytyväisyys palvelun sisältöön (n = 19).

#### Rekisteröityminen

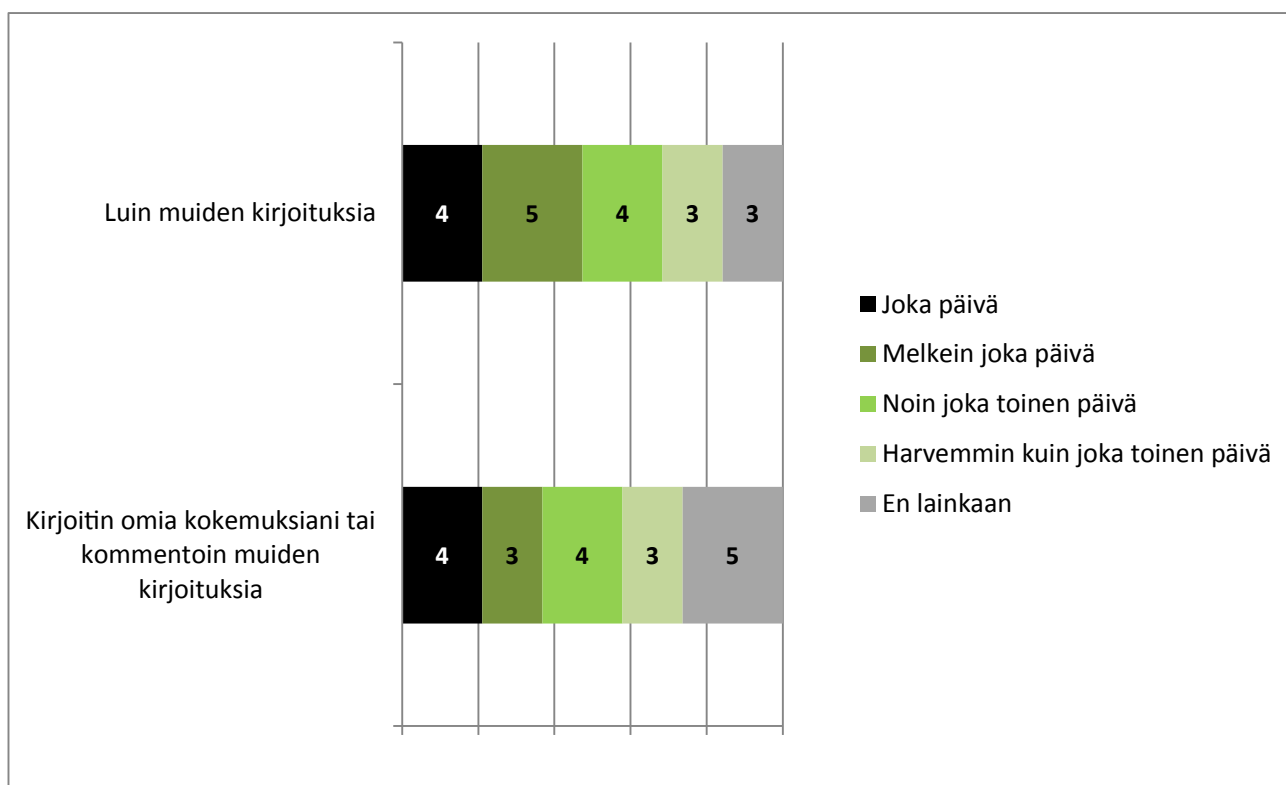
Osallistumisympäristö-palvelun rekisteröitymismahdollisuuksiin ja oman rekisteröitymisensä kulkuun kokeiluun osallistujat olivat varsin tyytyväisiä huolimatta joistakin kohtaamistaan ongelmista (kuva 7). Tyytymättömiä olivat lähinnä ne, joiden rekisteröityminen oli epäonnistunut täysin (2 hlöä) tai oli ollut erityisen hankalaa. Suurin osa kokeiluun osallistujista rekisteröityi palveluun oman sähköpostiosoitteensa avulla. Kolme osallistujaa käytti toista rekisteröitymisvaihtoehtoa eli Facebook-tiliään.

#### Hankkeiden esittely

Useimmat kokeiluun osallistujat olivat verrattain tyytyväisiä myös Osallistumisympäristö-palvelussa olleiden hankkeiden esittelyyn. ”Hankkeet löysi erinomaisesti” tai ”Hankkeet oli esitelty selkeästi”, todettiin. Joitakin tyytymättömiä oli myös, mutta he eivät kertoneet tyytymättömyytensä syistä. (Kuva 7.) Monet olivat tosin tutustuneet vain Ilmasto, ruoka ja politiikka-hankkeeseen.

## Keskustelut

Osallistujista osa oli tyytyväisiä ja osa tyytymättömiä keskustelufoorumin keskusteluun yleensä (kuva 7). Kokeilun aihe, Ilmasto, ruoka ja politiikka -keskustelu, sai kiitosta siitä, että se oli ”mielenkiintoinen” ja ”ruohonjuuritasolla”, joten siihen pystyi helposti ottamaan kantaa. Monet osallistuivatkin keskusteluun melko aktiivisesti (kuva 8). Osallistujista oli mielenkiintoista lukea muiden keskustelijoiden kommentteja, ja joidenkin kanssa he olisivat halunneet päästä keskustelemaan myös kasvokkain. Keskustelua kiitettiin lisäksi siitä, että se oli neutraalia, jopa kannustavaa, ja näkökulmia oli paljon. Keskusteluun osallistuessaan ainakin jotkut pyrkivät ajattelemaan aihetta monelta kannalta: sekä omalta, suomalaisten että koko ihmiskunnan kannalta.



Kuva 8. Osallistujien (lkm) keskusteluaktiivisuus (n = 19).

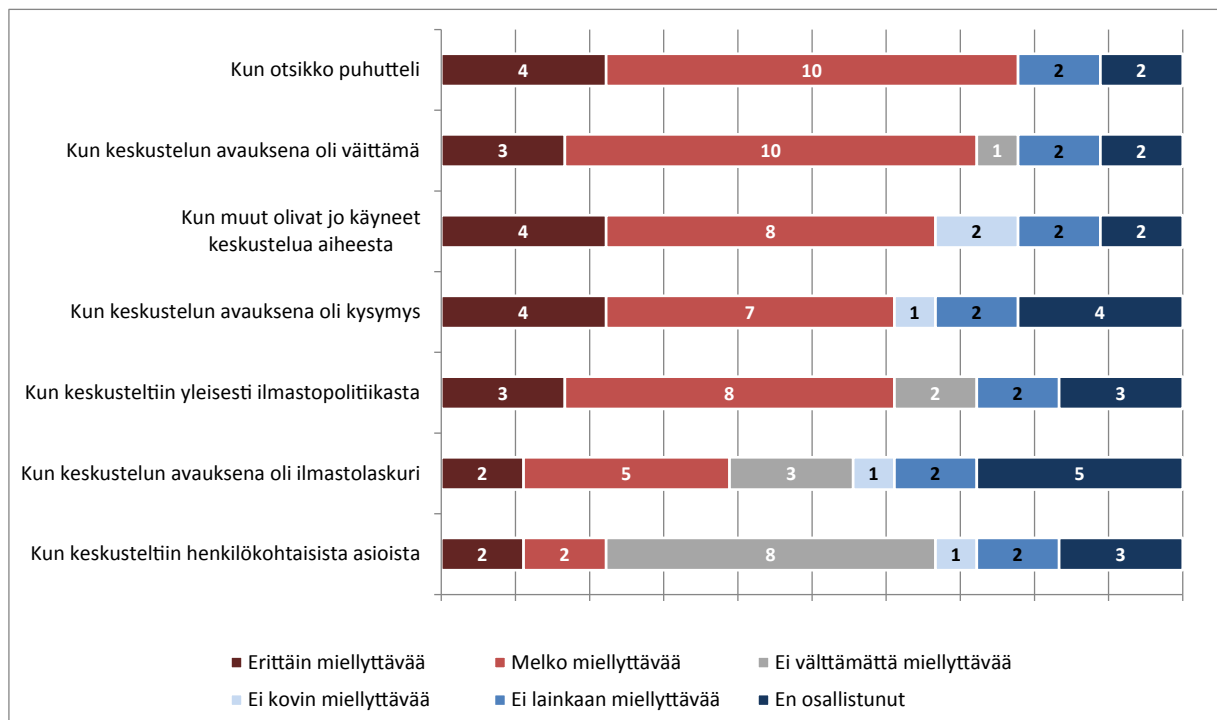
Joitakin osallistujia aihe ei innostanut kovin aktiiviseen keskusteluun. Tämän syyinä oli useimmiten se, että käsiteltäviä asioita pidettiin liian vieraina ja vaikeina. Joillekin keskusteluaihe oli niin vaikea, etteivät he halunneet osallistua keskusteluun lainkaan. (Kuva 8.) Esimerkiksi eräs henkilö kertoi, ettei kommentoinut keskustelua, koska piti sitä liian korkealentoisena itselleen. ”Oma pieni mielipiteeni ei ehkä olisi ollut ollenkaan sitä asiaa, mistä olisi pitänyt keskustella.” Keskusteluhalukkuutta katsottiin yleisemminkin vähentäneen sen, että mukana olleet ihmiset olivat hyvin eri tavoin sitoutuneita keskusteluun ja myös heidän asiantuntemuksessaan oli suuria eroja.

Joidenkin osallistujien mielestä keskusteluiden seuraaminen ja omien kommenttien kirjoittaminen vei liian paljon aikaa ja oli liian hankalaa. Tämän katsottiin olevan ainakin osittain seurausta palvelun huonosta käytettävyydestä. Joitakin harmitti kokeilun liian nopea tempo, joka ilmeni muun muassa siten, että edellisenä päivänä tai sitä aiemmin esitettyihin aihe-

siin ei enää palattu, vaikka myöhemmin olisi tullut mieleen uusia ajatuksia aiheesta. Jotkut eivät innostuneet verkkokeskustelusta siksi, että siinä ei heidän kokemustensa mukaan syntynyt perinteiselle keskustelulle ominaista vuorovaikutusta. Viestiketjujen lukeminen ja kommenttien kirjoittaminen verkkopalveluun ei tuntunut heistä keskustelulta; he luonnehtivat sitä muun muassa ”piinaavaksi touhuksi”. Joidenkin mielestä kysymyksessä oli enemmänkin mielipiteiden ja väittämien esittäminen kuin keskustelu. Toiveena olikin, että myös verkkokeskustelut olisivat jatkossa oikeita keskusteluita, ”että voisi vaikka kysyä edelliseltä osallistujalta, mitä tarkoitat”.

Jotkut osallistujat kaipasivat keskusteluihin enemmän keskustelijoita sekä keskustelua ohjaavia kysymyksiä. Lisäksi toivottiin, että keskusteluissa olisi aina asiantuntevia ohjaajia palauttamassa keskustelu aiheeseen tarvittaessa vastaavan tapaan kuin tässä kokeilussa. Keskusteluista olisi myös hyvä saada jonkinlainen yhteenveto keskustelun lopuksi.

Loppukyselyssä tiedusteltiin osallistujilta myös sitä, minkä tyyppiin keskusteluihin osallistuminen oli heistä miellyttävää. Otsikon puhuttelevuus näyttäisi olevan tärkeä edellytys onnistuneelle keskustelulle. Suurin osa kertoi keskustelleensa mielellään silloin, kun jo otsikko puhutteli. Väittämällä alkaneet keskustelut olivat miellyttäneet lähes yhtä yleisesti. Seuraaville sijoille tulivat keskustelut, joissa muut osallistujat olivat jo käyneet keskustelua aiheesta, sekä keskustelut, joiden avauksena oli kysymys tai jotka käsittelivät yleisesti ilmastopolitiikkaa. Vähiten suosittuja osallistujien arviointien mukaan olivat keskustelut, joiden avauksena oli ilmastolaskuriin tutustuminen, sekä ne keskustelut, joissa käsiteltiin henkilökohtaisia asioita. (Kuva 9.) Henkilökohtaisten asioiden suosion vähäisyys on hieman yllättävää ja ristiriitastakin verrattuna aiemmin esitettyihin tuloksiin, joiden mukaan henkilökohtainen ruokateema houkutteli eniten osallistujia keskustelemaan. Esimerkiksi ”liha- ja maitotuotteiden kulutuksen vähentäminen” oli yksi suosituimmista keskusteluaiheista. Ainakin osittain näitä ristiriitaisia tuloksia selittänee se, että loppukyselyssä osa vastaajista näyttää mieltäneen henkilökohtaisista asioista keskustelemisen yleisemmin kuin vain keskusteluksi henkilökohtaisesta ruokasuhteesta. Yleensä henkilökohtaisista asioista ei välttämättä haluttu keskustella verkkofoorumilla, mutta sen sijaan henkilökohtaisia mielipiteitä esimerkiksi ruoasta oltiin valmiita esittämään.



Kuva 9. Osallistujien (18) arvioinnit erityyppisiin verkkokeskusteluihin osallistumisen miellyttävyydestä (n = 18).

Otsikon merkitystä keskustelulle kommentoitiin muun muassa seuraavasti: ”Otsikko on ratkaiseva kiinnostuksen herättämiseksi. Tästä haluan tietää ja tähän ottaa kantaa.” ja ”Ne keskustelut, joihin osallistuin, puhuttelivat juuri minua.” Väittämät ja kysymykset keskustelun avauksina miellyttivät siksi, että keskustelun perustaksi nähtiin tällöin riittävän ”oma henkilökohtainen tuntuma” asioista toisin kuin esimerkiksi yleisessä yhteiskunnallisessa keskustelussa. Väittämien katsottiin avanneen monia uusia ja mielenkiintoisia keskustelunaiheita, ja kysymykset ”antoivat jonkinlaista osviittaa yleisestä mielipiteestä”. Jotkut olivat eri mieltä kysymyksistä keskustelun avaajina. Heidän mielestään ihmiset vain vastaavat esitettyyn kysymykseen ja asiasta ei synny juurikaan keskustelua. Yleinen keskustelu ilmastopolitiikasta puolestaan kiinnosti osallistujia siksi, että siitä sai uutta tietoa ja uusia lähestymistapoja asioihin. Osallistumista keskusteluun, jota muut olivat käyneet jo aiemmin, pidettiin sekä mielenkiintoisena että haasteellisena. Haasteita aiheutti ennen kaikkea pitkän keskustelun alusta alkaen lukeminen, joka toisaalta koettiin tärkeäksi. ”Siis haluaisi ottaa kantaa, mutta ei jaksaisi lukea kaikkea ennen kommentointia, koska voihan olla, että joku toinen on jo kommentoinut sitä samaan suuntaan kuin itsekkin ajattelet.”

Palvelun ulkopuoliset linkit, kuten Ilmastolaskuri, olivat joidenkin osallistujien mielestä hyödyllisiä, koska niistä saa sellaista lisätietoa, jota he eivät muuten tulisi lukeneeksi. Osa taas ei pitänyt ulkopuolelle viittaavista linkeistä eikä ajanpuutteen vuoksi edes tutustunut niihin. Netistä katsottiin löytyvän niin monta totuutta, että ainakaan vertaisten antamia linkkejä ei välttämättä viitsit lukea. Osallistujien taustatiedon hajaantumisesta voi seurata myös se, että keskustelussa ei enää löydykään yhteistä jaettavaa.

Eräs vastaaja kertoi kaikkiin keskusteluihin olleen pääosin miellyttävä osallistua. Hän kertoi myös siitä, kuinka hänen tuntemuksensa keskusteluun osallistumisesta olivat muuttuneet kokeilun kuluessa kokemuksen karttumisen seurauksena. ”Alussa ehkä tuntui, että keskustelu oli niin syvällistä ja asiantuntevaa, että omat mielipiteet tuntuivat vähäpätöisimmiltä. Viikon kuluessa tämä tunne kuitenkin hälveni ja rohkaistuini hanakammin ottamaan kantaa. Huomasin myös sen, että usein keskustelun edetessä omat mielipiteet alkoivat muuttua ja jäi ehkä harmittamaan aluksi hieman kärjekkäämmin antamani lausunnot.”

Verkkokeskustelujen miellyttävyyttä pohdittaessa nousi esille myös osallistujien tunnistettavuus. Nimimerkin käyttö oli monen mielestä paras tapa verkossa osallistumiseen. Jotkut taas kyseenalaistivat ainakin saman nimimerkin käytön koko keskustelun ajan ja olivat valmiita kannattamaan täysin anonymia osallistumista, kuten esimerkiksi seuraava kommentti osoittaa: ”Onko avoimessa keskustelussa välttämätöntä esiintyä jatkuvasti samalla nimimerkillä? Leimautumisen välttämiseksi nimimerkkejä ei tarvittaisi, eli keskustelu voisi olla täysin anonymia.” Anonymia osallistumista kannatettiin lähinnä siksi, että täydellinen anonymisuus antaisi jokaiselle mahdollisuuden sanoa sen, mitä oikeasti ajattelee. Esille tuli myös täysin päinvastaisia mielipiteitä, joiden mukaan antoisinta keskustelu olisi silloin, kun mielipiteitä ja näkemyksiä esitettäisiin omalla nimellä. Nämä osallistujat kaipasivat suljettuja keskusteluympäristöjä.

Yksi kiinnostava kysymys kokeilussa oli se, vaikuttiko keskusteluun osallistumiseen ja sen miellyttävyyteen keskustelun käyminen julkisella foorumilla. Useimmat osallistujat olivat sitä mieltä, ettei sillä ollut juuri merkitystä keskusteluun. ”Miksi se olisi vaikuttanut? Mielipiteeni ovat samat, esitän ne kotona tai muualla”, eräs osallistuja kommentoi. Jotkut kertoivat kuitenkin miettineensä kommenttejaan tarkemmin. Eräs totesi: ”Yritin ajatella esittämieni mielipiteiden diplomaattisuutta huomattavasti enemmän, kuin olisin ehkä tehnyt, jos esittäisin asian esimerkiksi ystävälleni. Kärkevimmät mielipiteet oli helpompaa esittää kysymyksen muodossa, jolloin toivoi saavansa keskustella aiheesta leimautumatta itse kovin mustavalkoiseksi.” Jotkut

pyrkivät välttämään kirjoittamasta liian henkilökohtaisia asioita keskustelun julkisen luonteen vuoksi. ”En mieluusti avaudu henkilökohtaisista asioistani harkitsemattomasti internetissä, joten kartoin kiireessä näitä kysymyksiä.” tai ”En mennyt niin henkilökohtaiselle tasolle, ja kannanotot olivat tunteettomampia.” Lisäksi on hyvä muistaa se, että kokeiluun eivät todennäköisesti lähteneet edes mukaan ne, jotka suhtautuvat kaikkein kielteisimmin avoimella verkkofoorumilla keskustelemaan.

### **Mielipidekyselyt ja peukuttaminen**

Monet osallistujat pitivät keskustelujen yhteydessä esitetyistä mielipidekyselyistä eli gallupeista (kuva 7) samoin kuin peukuttamisesta, koska niiden avulla pystyi ilmaisemaan mielipiteensä nopeasti silloin, kun ei ollut aikaa kommenttien kirjoittamiselle. Gallupit nähtiin asiallisiksi ja mielenkiintoisiksi keskusteluun luontevasti kuuluviksi osiksi. Eräs vastaaja luonnehti niitä ”mukaviksi, nopeasti vastattaviksi lisämausteiksi”. Joidenkin mielestä gallupeihin vastaaminen oli kuitenkin sisällöllisesti (ei teknisesti) vaikeaa, koska niistä oli vaikea löytää itselle sopivia vastausvaihtoehtoja. Gallupien katsottiin usein yksinkertaistavan liikaa monimuotoisia ja vaikeita asioita. Jotkut olisivatkin siksi halunneet kommentoida gallup-kysymyksiin antamia vastauksia, jos se olisi ollut mahdollista. Eräs vastaaja kritisoi gallupien käyttöominaisuuksia ja erityisesti sitä, ”ettei näytä tulokset -kohdasta päässyt sujuvasti takaisin äänestystilanteeseen, jos ennen äänestämistä halusi nähdä senhetkisen äänestystuloksen”. Jotkut eivät olleet edes huomanneet, että sivustolla on ”joku gallup”.

Peukuttaminen oli monelle tuttua, ja sitä käytettiin mielellään osoittamaan toisten keskusteluun osallistujien kannattamista ja kannustamista. ”Peukuttamistyökalu oli mielestäni erinomainen tapa osoittaa ja antaa arvoa hyvälle vastauksille, joita keskusteluissa olikin paljon”, eräs osallistuja kommentoi. Eräs toinen peukuttamistyökalua muiden kannustamiseen usein käyttänyt osallistuja ihmetteli sitä, miksi peukutusta ylöspäin käytettiin keskusteluissa suhteellisen vähän. Hän oli kuitenkin tyytyväinen siihen, että ”peukua alaspäin ei harrastettu”. Joillekin peukuttaminen oli täysin vierasta, ja joidenkin mielestä sen käyttö ei tuntunut tarpeelliselta tähän kokeiluun kuuluneissa keskusteluissa. ”Olisin käyttänyt, jos kohdalleni olisi osunut peukutuksen arvoinen kommentti.”

### **Käyttöohjeet ja palautekanava**

Osallistumisympäristö-palvelussa olleisiin käyttöohjeisiin oli tutustunut noin kaksi kolmasosaa kokeiluun osallistujista, ja alle puolet heistä oli tyytyväisiä niihin (kuva 7). Osa ei ollut kiinnittänyt käyttöohjeisiin huomiota lainkaan. Tämä lienee osin seurausta siitä, että osallistujille lähetettiin erilliset ohjeet palvelun kokeilusta. Osaltaan tähän näyttävät vaikuttaneen osallistujien totutut tavat. Jotkut kertoivat, etteivät he olleet tarvinneet ohjeita siksi, että ”ympäristö itsessään oli helppotajuinen”. Jotkut eivät olleet kiinnittäneet huomiota käyttöohjeisiin, koska he haluavat aina ensin itse tutustua uusiin palveluihin ja tuotteisiin. ”En usko olevani ainoa, joka ensin kokeilee ja vasta sitten etsii ohjeita, jos homma tahtoo olla onnistumatta.”

Palautekanava oli tuttu noin puolelle osallistujista, ja tyytyväisiä siihen oli puolet heistä (kuva 7). Monet totesivat palautekanavan jääneen kokonaan huomaamatta. Lisäksi osa oli jättänyt tutustumatta palautekanavaan tarkemmin, vaikka oli sen havainnut. Kukaan ei kertonut kirjoittaneensa siihen palautetta Osallistumisympäristö-palvelun käytöstä.

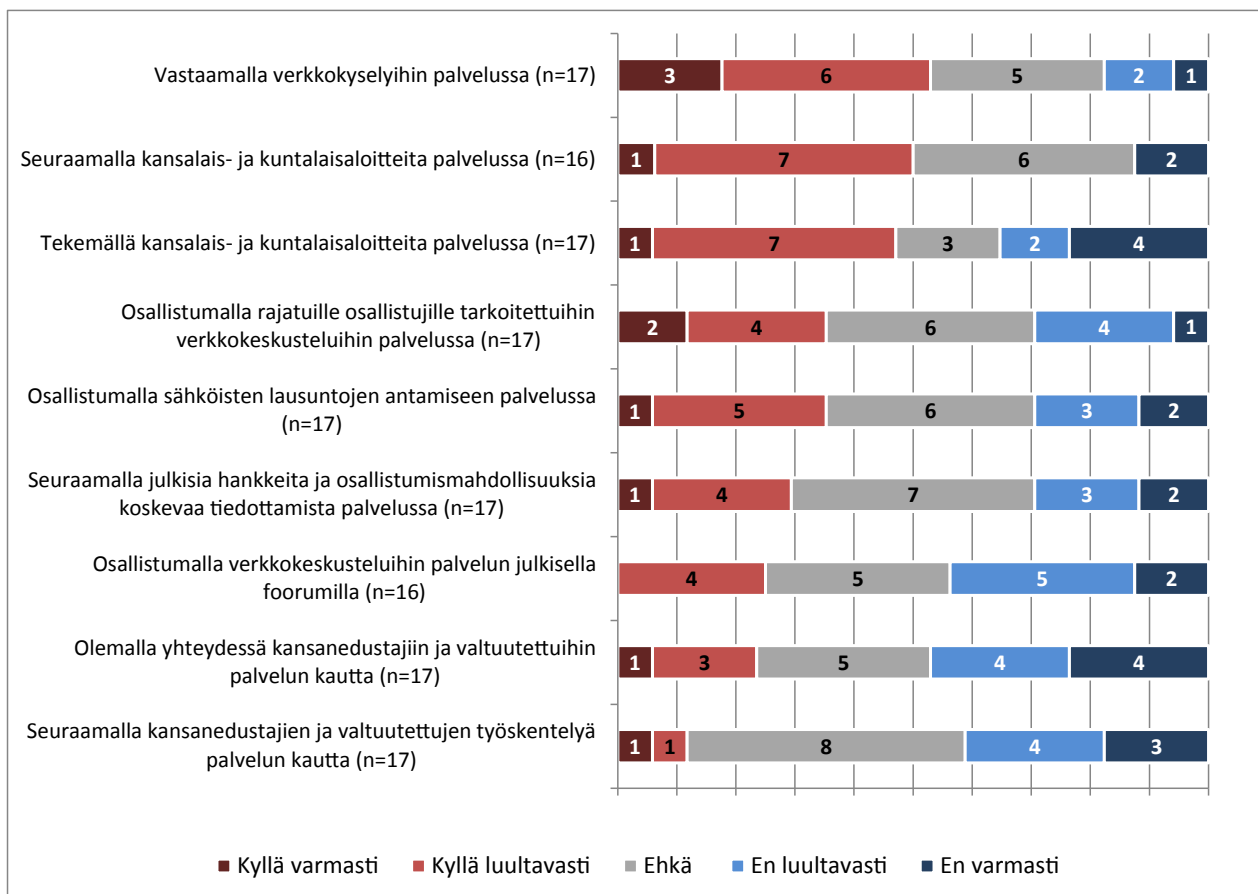
#### 4.4 Hyväksyttävyyys

Osallistumisympäristö-palvelun tulevasta käytöstä ja hyväksyttävyydestä osallistujilla oli toisistaan poikkeavia ajatuksia. Jotkut aikoivat melko varmasti käyttää palvelua myös jatkossa. He arvostivat sitä, että moniin erilaisiin hankkeisiin voisi tutustua ja osallistua saman verkko-palvelun kautta. Jotkut eivät olleet varmoja palvelun käytöstä, mutta he voisivat ehkä joskus käydä katsomassa, minkälaisia hankkeita siellä on esillä. Jotkut taas olivat lähes varmoja, että he eivät käytä valmista Osallistumisympäristö-palvelua. He perustelivat näkemystään sillä, että palvelun käyttö ja sen oppiminen vaikuttavat liian hankalilta normaaliin arkielämään tai että palvelu on täysin tarpeeton. Lisäksi taustalla oli vahva oletamus siitä, ettei palvelun kautta kuitenkaan pysty oikeasti vaikuttamaan. ”Periaatteessa on mahdollisuus saada oma mielipide muiden tietoon, mutta pelkään, että omat kommentit hukkuvat massaan ja niillä ei ole mitään merkitystä. En usko, että palvelun kautta pystyy oikeasti vaikuttamaan juuri mihinkään”, totesi eräs osallistuja.

Osallistujilla oli erilaisia toiveita siitä, millainen Osallistumisympäristö-palvelun pitäisi olla, jotta he käyttäisivät sitä. Perusedellytyksenä Osallistumisympäristön käyttöön pidettiin sitä, että palvelu olisi ammattitaitoisesti suunniteltu ja toteutettu sekä vaivaton ja nopea käyttää. Erityisesti korostettiin, että uusia hankkeita ja keskusteluja pitäisi olla helppo seurata alusta alkaen.

Palvelun hyväksyttävyyteen omaan käyttöön katsottiin vaikuttavan keskeisesti sen, mistä aiheista keskustelufoorumilla keskustellaan ja millaista muuta sisältöä palvelu tarjoaa. Keskusteluaiheiden kiinnostavuutta ja tärkeyttä pidettiin ehdottomana edellytyksenä keskusteluihin osallistumiselle. ”Jos on mielenkiintoinen, itselle tärkeä aihe, niin siitä voi innostua aidosti.” Omaan arkeen liittyvät teemat ja yleensä paikalliset aiheet kiinnostivat eniten useimpia osallistujia. Mieluiten palvelun kokeilijat osallistuisivat sellaiseen keskusteluun, jonka aiheesta heillä olisi vahvaa asiaosaamista ja josta voisi saada kannustavaa palautetta. Mielipiteiden esittäminen mistä tahansa asiasta ei sen sijaan kiinnostanut heitä. Palvelun käytöstään varmat osallistajat toivat esille myös mahdollisuuden avata omiakin hankkeita, esimerkiksi keskusteluja ”virallisista asioista”. Gallupeja voisi käyttää mielipiteen ilmaisuun silloin, kun ei olisi aikaa kommentoinnille.

Paitsi keskusteluihin Osallistumisympäristö soveltuisi pilotointiin osallistuneiden mukaan moniin muihinkin hankkeisiin ja monenlaisiin asioihin vaikuttamiseen. Sekä nykyisille että monille suunnitteilla oleville osallistumistavoille näyttäisi olevan käyttöä. Suosituimmaksi tavaksi osallistua ja vaikuttaa osoittautui verkkokyselyihin vastaaminen. Seuraavina olivat sähköisten kansalais- ja kuntalaisaloitteiden seuraaminen ja tekeminen. Hieman edellisiä vähemmän kannatusta saivat rajatuille osallistujille tarkoitettuihin verkkokeskusteluihin sekä sähköisten lausuntojen antamiseen osallistuminen. Lähes yhtä paljon houkutteli julkisia hankkeita ja osallistumismahdollisuuksia koskevan tiedottamisen seuraaminen palvelusta. Halukkuus osallistua julkisella foorumilla järjestettäviin verkkokeskusteluihin oli suurin piirtein yhtä yleistä kuin aikomus pitää yhteyttä kansanedustajiin ja valtuutettuihin palvelun kautta. Kansanedustajien ja valtuutettujen työskentelyn seuraaminen Osallistumisympäristön kautta innosti muutamia kokeiluun osallistuneita. (Kuva 10.)



**Kuva 10. Osallistujien (lkm) halukkuus vaikuttaa erityyppisten Osallistumisympäristön hankkeiden kautta.**

Osallistumisympäristö-palvelun hyödyntäminen edellyttää lisäksi sitä, että siellä olevista hankkeista on saatavana vaivattomasti tietoa. Osallistujien mielestä aika harva surffaisi oma-aloitteisesti palvelussa etsiäkseen kiinnostavia osallistumiskohteita, joten ihmiset pitäisi ohjata palvelun sivustolle jotain muuta kautta. Monet pohtivatkin, missä ja miten Osallistumisympäristöstä ja siellä olevista hankkeista pitäisi informoida, että mahdollisimman moni saisi tiedon niistä ja voisi halutessaan mennä katsomaan hankkeita verkkoon. Esimerkkinä mahdollisista tietolähteistä mainittiin sanomalehdet. ”Ihan pelkän seuraamisen takia tuskin sivustolla käyn, kiinnostavan aiheen pitää tulla jossain vastaan. Esimerkiksi eläinsuojelukeskusteluun osallistuin alkuvuodesta sanomalehden artikkelin perusteella Ota kantaa -sivustolla.” Kukaan ei kuitenkaan osannut nimetä, mitkä olisivat parhaita mainoskanavia tavoittaa erilaisia ihmisiä laajasti.

Tärkein kannuste ja edellytys Osallistumisympäristö-palvelun käyttämiselle – sekä tärkein toive Osallistumisympäristölle – näyttäisi olevan kuitenkin se, että kansalaisten kommentit, näkemykset ja tarpeet todella otettaisiin huomioon päätöksenteossa ja kannatusta saaneet ehdotukset voisivat toteutua. ”Siis lyhyesti kansalaisvaikuttaminen ja sen arvostaminen.” Osallistujien pitäisi saada tietää jo etukäteen, miten mielipiteitä hyödynnetään ja kuka niistä on kiinnostunut. Onko Osallistumisympäristön tarkoitus toimia ”kansantuntojen kuvaajana” vai ”kansalaisvaikuttamisen välineenä”? Mitkä tahot haluaisivat työvälineeksi kansalaiskeskustelua? Lisäksi jälkikäteen halutaan päätöksentekijöiltä palautetta siitä, miten kansalaisten näkemykset on otettu huomioon päätöksiä tehtäessä ja miten ne näkyvät käytännössä. ”Minulle tärkein kannuste olisi saada asiallisia ja asiantuntevia vastauksia ja kommentteja omiin mielipiteisiini, jotta tulisi todellisen vuorovaikutuksen tunne. Ehkä myös jonkinlaiset loppuraportit siitä, että asioista lopulta päättävät henkilöt ovat todella tutustuneet ja ottaneet huomioon myös keskustelufoorumien aineistoa, olisi tervetullut”, kiteytti eräs osallistuja näkemyksensä.

Osallistujat olivat huolissaan siitä, että Osallistumisympäristö-palvelun kautta kansalaisia kuunnellaan vain muodon vuoksi eikä sen takia, että kansalaisten näkemyksillä oikeasti olisi jotain merkitystä päätöksenteossa. Esimerkkinä huonosta tavasta osallistaa kansalaisia mainittiin nykyiset kaavoituskäytännöt, joissa asukkaita kyllä kuunnellaan, mutta lopulta päätökset tehdään lähinnä rakennuttajan näkökulmasta. Kansalaisten kuuleminen on tällöin pelkkä tyhjä muodollisuus. Jos Osallistumisympäristöstä tulee samanlainen, se on osallistujien mielestä verorahojen tuhlausta.

#### **4.5 Vaikutukset kansalaisten osallistumiseen – ja demokratiaan**

Osallistumisympäristö-hankkeen tavoitteena oli kehittää sähköinen palvelu, joka parantaisi vuorovaikutusta kansalaisten ja päätöksentekijöiden välillä sekä lisäisi kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksia ja päätöksenteon läpinäkyvyyttä. Pilotointiin osallistujat näkivät Osallistumisympäristön mahdollisuudet saavuttaa sille asetetut tavoitteet paljolti samanlaisina niin omalta kannaltaan kuin muidenkin suomalaisten kannalta.

Jotkut suhtautuivat varsin toiveikkaasti Osallistumisympäristö-palvelun mahdollisuuksiin ja uskoivat, että palvelu voisi lisätä merkittävästikin kansalaisten yhteiskunnallista osallistumista ja vaikuttamista. Sähköisen palvelun katsottiin alentavan tuntuvasti kynnystä osallistua keskusteluun ja päätöksentekoon sekä luovan hyvät perusteet demokratialle, koska se tarjoaa vaivattoman osallistumismahdollisuuden periaatteessa lähes jokaiselle. Kansalaisten lisääntyviin vaikutusmahdollisuuksiin luotettiin, vaikka palvelun lopullisen merkityksen nähtiinkin määräytyvän sen mukaan, missä määrin päätöksentekijät tutustuvat kansalaisten foorumilla esittämiin näkemyksiin ja ottavat ne huomioon päätöksiä tehdessään.

Osa suhtautui Osallistumisympäristö-palveluun periaatteessa myönteisesti. He halusivat uskoa ”aktiiviseen kansalaisuuteen ja kansalaisvaikuttamiseen”, vaikka heillä oli osin vahvojakin epäilyjä sekä kansalaisten osallistumishalukkuudesta että päätöksentekijöiden halusta hyödyntää kansalaispalautetta. He pelkäsivät, että sähköisen foorumin käyttäjiksi valikoituu vain tietty osa väestöstä ja siten foorumilla esitetyt mielipiteet eivät edusta koko väestön näkemyksiä. Tämän ilmiön katsottiin näkyvän selvästi esimerkiksi monilla nykyisillä verkkokeskustelufoorumeilla. Toisaalta he arvioivat, että jos kansalaiset löytävät palvelun sankoin joukoin, silloin mahdollisuudet kansalaisvaikuttamiseen ja demokratian laajenemiseen ovat olemassa. He nostivat merkittäväksi haasteeksi palvelun markkinoinnin ja ennen kaikkea sen, miten ihmiset pystyisivät löytämään palvelun vaivattomasti. Todelliseen kansalaisvaikuttamiseen he



suhtautuivat kuitenkin suurin varauksin, koska se edellyttäisi, että päätöksentekijät seuraisivat kansalaisten ehdotuksia, reagoisivat niihin ja antaisivat palautetta niiden hyödyntämisestä käytännössä, ”kuten demokratiassa kuuluisi tehdä”.

Jotkut eivät uskoneet Osallistumisympäristön tyyppisen sähköisen palvelun mahdollisuuksiin lisätä kansalaisten vaikuttamista ja demokratiaa, vaikka osa heistä aikoi itsekkin käyttää Osallistumisympäristöä myös jatkossa. Palvelun ei katsottu pystyvän houkuttelemaan tarpeeksi käyttäjiä, ja kansalaisten osallistumisen vaikutusta päätöksiin pidettiin joka tapauksessa erittäin kyseenalaisena. ”Osallistua voi, mutta tuloksiin en usko”, oli monen näkemys. Erään pilotointiin osallistujan mielestä hanke on lisäksi myöhässä. ”Koko hanke taitaa olla 10–15 vuotta myöhässä, sillä internet on nyt jo ehtinyt täyttyä erilaisista vaikuttamis- ja keskustelufuorumeista. Julkisen hallinnon Osallistumisympäristön on aika vaikea lyödä itseään suosituksi suuren yleisön keskuudessa”.

Pilotointiin osallistuneilla kansalaisilla oli siis erilaisia mielipiteitä sähköisestä Osallistumisympäristö-palvelusta ja sen mahdollisuuksista saavuttaa sille asetetut tavoitteet. Pilotointiin osallistujat voidaan jakaa palveluun suhtautumisensa mukaan karkeasti neljään ryhmään, joita nimitetään tässä innokkaiksi, kiinnostuneiksi, epäileviksi ja kielteisiksi. Alla kuvataan lyhyesti näitä neljää osallistujatyyppeä.

Innokas pitää Osallistumisympäristö-palvelua erittäin kiinnostavana, ja hänen mielestään jo palvelun demoversio toimii hyvin käytännössä. Hän uskoo palvelun lisäävän kansalaisten osallistumista ja vaikuttamista yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Hän on yhteiskunnallisesti melko aktiivinen sekä tottunut verkkokeskustelija ja yleensä sosiaalisen median käyttäjä.

Kiinnostunut pitää palvelua sinänsä kiinnostavana, mutta demoversion tekniset hankaluuDET häiritsivät palvelun käyttöä. Hän arvioi, ettei palvelun kautta osallistuminen välttämättä vaikuta päätöksentekoon. Hän on joko teknisesti osaava henkilö, joka vaatii teknisesti hyvää käyttöliittymää, tai palvelun sisällöstä ja yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta kiinnostunut henkilö. Hänellä on kokemusta verkkokeskustelusta ja muustakin sosiaalisen median käytöstä.

Epäilevä pitää palvelua mahdollisesti kiinnostavana, mutta kokee, ettei itse osaa käyttää teknisesti hankalalta tuntuvaa sähköistä palvelua. Hän ei jaksaa opetellakaan palvelun käyttöä, koska palvelussa käytetyt käsitteet ja kieli tuntuvat vaikeilta ymmärtää. Hän ei usko laajaan kansalaisosallistumiseen palvelun kautta ja suhtautuu varauksellisesti sähköisen osallistumisen vaikutuksiin päätöksentekoon. Verkkokeskusteluihin osallistuminen ei ole hänelle kovin tuttua ennestään, eikä yhteiskunnallinen osallistuminen kiinnosta häntä ainakaan sähköisten kanavien kautta.

Kielteinen kokee Osallistumisympäristö-palvelun täysin tarpeettomaksi. Hänen mielestään palvelu ei toimi teknisesti, eikä hän usko palvelun kautta osallistumisella olevan mitään vaikutusta yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Hänen mottonsa on: ”ketä voisi kiinnostaa?”. Hänellä ei ole juurikaan kokemusta verkkokeskustelusta, tai ainakaan aiemmat kokemukset eivät kannusta häntä hakeutumaan julkiseen, yhteiskunnalliseen keskusteluun verkossa.



## 5 TUTKIJOIDEN KOKEMUKSIA JA NÄKEMYKSIÄ OSALLISTUMISYMPÄRISTÖ-PALVELUSTA

Pilotin toteuttajien eli tutkijoiden näkökulma perustuu Osallistumisympäristö-palvelun pilotoinnista saatuihin kokemuksiin ja näkemyksiin. Tarkastelun kohteena on palvelun soveltuvuus sekä kansalaisten osallistumisympäristöksi että tutkimuksen työkaluksi. Pohdimme yhtäältä sitä, miltä alustaa tuntui käyttää kansalaisten osallistamisessa, ja toisaalta mahdollisuuksia hyödyntää alustalla syntyneitä aineistoja tutkimuksessa. Kiinnitämme huomiota ennen kaikkea palvelun käytettävyyteen ja toimivuuteen.

### 5.1 Vuorovaikuttamisen keskustelun tukeminen

Osallistumisympäristö-palvelun kokeiluviikko osoitti, että verkkokeskustelussa on hyvät edellytykset käsitellä erityisesti teemoja, jotka ovat osallistujille omakohtaisia ja läheisiä. Keskustelun edetessä osallistujat kommentoivat useita aihepiirejä. Osallistujilta sai hyviä keskustelun avauksia, ja fasilitoija pääsi sitä kautta tarttumaan kätevästi keskustelijoita kiinnostaviin aiheisiin. Ilman fasilitointia keskustelu ei kuitenkaan ollut vilkasta, ja se olisi monesti saattanut jopa kuivua kokoon ilman aktiivista tukemista ja jatkuvaa kannustamista. Etenkin yksiytyistä elämänpiiriä laajemmalle ulottuneet keskustelut tuntuivat kaipaavan paljon ulkopuolista tukea. Keskusteluiden hiipumiseen saattoi osaltaan vaikuttaa alustan jäykkyys. Sujuvampi ja vuorovaikutteisuutta paremmin tukeva alusta olisi voinut innostaa osallistujia aktiivisempaan keskusteluun ja samalla keventänyt monin tavoin fasilitoijan työtehtävää.

Arpon (2005, 291) tutkimuksen mukaan Internet-keskusteluryhmät tarjoavat edellytyksiä nopean palautteen mahdollistavaan vuorovaikutukseen ja sosiaalisten verkostojen luomiseen. Verkkokeskusteluiden suoma mahdollisuus nopeaan palautteeseen luo parhaimmillaan osallistujien välille vuorovaikutusjärjestelmän, mutta se edellyttää toimiakseen jouhevaa teknologiaa. Toisaalta Internet-keskusteluryhmien viestinnässä korostuvat henkilökohtaisuus ja dialogisuus, sillä verkkokeskusteluissa on keskeinen rooli henkilökohtaisella kokemuksella ja oikeudella

esittää se muille. Keskusteluryhmässä kirjoittaja siis itse päättää, onko hänen kokemuksellaan yleistä kiinnostavuutta. Ryhmävuorovaikutuksessa osallistuja kohtaa myös muut kirjoittajat ja päättää, haluaako hän jatkaa vuorovaikutusta näiden kanssa.

Pilotissa fasilitoija rohkaisi keskustelijoita esittämään myös ei-faktapitoisia mielipiteitä, ilman epäonnistumisen pelkoa. Keskustelijat tuntuivat kaipaavan hyväksyntää mielipiteilleen. Fasilitoija pystyikin tukemaan osallistujia luottamuksen rakentamisessa, ja samalla hän kannusti osallistujia perustelemaan rohkeammin omia näkökulmiaan. Suomalainen keskustelukulttuuri on kaikesti hyvin faktapitoista, ja uskomme tämän näkyneen myös pilotin keskusteluissa. Onko myös niin, että suomalaisessa kulttuurissa pitäisi pyrkiä olemaan keskusteluissa samaa mieltä muiden keskustelijoiden kanssa? Uskalletaanko olla eri mieltä ja halutaanko perustella oma näkemys toisille?

Avoimessa keskustelussa fasilitoijalla on syvä kunnioitus osallistujien mielipiteen kuulemiselle sekä avoimuus yllätyksille ja henkilökohtaiselle oppimiselle miellyttävän ilmapiirin avulla. Kodikas tunnelma käy osin ilmi myös keskustelufoorumin vuorovaikutuksen ajoittaisesta onnistumisesta. Positiivisimpien palautteiden mukaan osallistujista oli mielenkiintoista lukea muiden keskustelijoiden kommentteja, ja joidenkin kanssa he olisivat halunneet päästä keskustelemaan myös kasvokkain. Osa keskustelijoista huomasi keskustelun edetessä omien mielipiteidensä muuttuneen tai ymmärtävänsä keskustelun kautta paremmin myös eriäviä näkökulmia.

Välillä Osallistumisympäristön rajoitukset ja mahdollisuudet tuntuivat kuitenkin sekoittavan keskustelijoita. Osallistujat eivät aina tuntuneet tietävän sitä, pitäisikö kiinnostavaan kommenttiin vastata suoraan vai avaamalla uusi säie. Säikeiden avaaminen toistuvasti rajoittaa lennokkaiden, uusien ideoiden syntymistä, jos keskustelijat eivät heittäydy keskusteluun, vaan pohtivat ennemminkin sitä, ”liittyyköhän tämä enää aiheeseen”. Näin kävi esimerkiksi yhdelle keskustelijalle, joka olisi halunnut jatkaa lähiruoasta keskustelemista, mutta ruokakeskustelu oli siirtynyt jo kohti kouluruoan maksuttomuuden arvottamista. Hän laittoi lähiruokakommenttinsa kouluruoan maksuttomuudesta kertovan keskusteluketjun perään, jolloin hänen kommenttinsa jäi muista hieman irralliseksi eikä hänen kommenttiaan kukaan enää kommentoinut. Muut keskustelijat ikään kuin hyppäsivät lähiruokakommentin yli. Sen perään tuli vielä yksi kouluruoan maksuttomuudesta kertova kommentti, joka jäi Kouluruoan ilmastoystävällisyys -keskustelun toisena aloitetun säikeen viimeiseksi. Eräs toinen keskustelija yritti aloittaa vielä lähiruoasta omaa säiettä, mutta tällöin keskustelu aiheesta oli jo tyrehtynyt eikä kukaan jatkanut tätä kolmannen säikeen keskustelua. Mielestämme tämä haaste on syytä ottaa vakavasti, kun Osallistumisympäristö-palvelun käytettävyyttä kehitetään edelleen. Alustan täytyy tukea keskustelun laatua eikä määrää.

Oma vaikutuksensa keskustelun luonteeseen oli ilmeisesti myös sillä, että keskustelu käytiin julkisella foorumilla. Vaikka useimmat osallistujat kokivat, ettei se vaikuttanut mitenkään heidän osallistumiseensa keskusteluun, jotkut kuitenkin kertoivat miettineensä omien kommenttinsa diplomaattisuutta tavallista enemmän. Joidenkin osallistujien mielestä verkossa ei muutenkaan kuulu avautua henkilökohtaisista asioista, joten keskustelut saattoivat tästäkin syystä jäädä usein varsin yleiselle tasolle. Tämä aiheutti lisähaasteita fasilitoijalle luottamuksellisen ja miellyttävän ilmapiirin luomisessa.

Tulkintamme mukaan osa osallistujista oppi keskustelun edetessä keskustelemaan keskenään, osa taas piti verkkokeskustelua pikemminkin mielipiteiden kirjaamisena kuin oikeana keskusteluna. Muun muassa Bakerin (1997) tutkimukset osoittavat, kuinka simulaatioiden ja pelien avulla voidaan keskusteluiden kokemukset muuttaa oppimisprosesseiksi. Varmasti myös Osallistumisympäristö-palvelu hyötyisi pelinomaisuuden lisäämisestä alustalle. Jos osallistujat kokisivat olevansa entistä paremmin kiinnittyneet keskusteluun, he todennäköisesti myös antautuisivat nykyistä avoimempaan ja rohkeampaan mielipiteiden vaihtoon.

Sähköisten keskustelujen vahvuus on ajan ja paikan häivyttäminen. Tämä ilmeni Osallistumisympäristö-palvelun kokeilussa esimerkiksi siten, että eräät keskustelijat keskustelivat alustalla öisin. Palvelun kehittämisessä onkin edettävä sähköisen median vahvuuksien pohjalta. Osallistujia ei pidä vaatia keskustelemaan yhtä aikaa, mikä puolestaan edellyttää fasilitaattorin työajankäytön uudelleen tarkastelua. Venyykö työaika iltayöhön? Milloin osallistujia tulee palvella?

## 5.2 Palvelun tarjoamat työkalut ja niiden käytettävyys

Keskustelun sujuvuus sähköisessä Osallistumisympäristössä määräytyi paljolti niiden työkalujen käytettävyyden mukaan, joita palvelu tarjosi osallistujien ja työryhmän välisen vuorovaikutuksen muodostamiseksi ja tukemiseksi. Käytössämme oli keskustelu-, kirjoittamis-, mielipidekysely- ja ulkoinen palvelu -työkalut. Keskustelu- ja mielipidekyselytyökalut toimivat osallistujien aktiivisuudessa parhaiten.

### Keskustelutyökalu

Keskustelutyökalu oli keskeisin käytetyistä työkaluista, ja sen käytettävyys vaikutti siksi merkittävästi näkemyksiimme koko Osallistumisympäristö-palvelun käytettävyydestä ja toimivuudesta. Keskustelun seurattavuus ja siten myös keskustelujen järjestys palvelussa ovat avainasemassa, kun osallistuja pyrkii poimimaan viestiketjuista itselleen olennaisimmat viestit ja valitsemaan sen, mihin keskusteluihin hän osallistuu. Palvelun demoversioon luodut keskustelut asettuivat ensisijaisesti keskustelun alkamispäivän mukaiseen järjestykseen ja toissijaisesti keskustelun otsikon alkukirjaimen mukaiseen aakkosjärjestykseen. Otsikosta muodostui linkki, jota klikkaamalla osallistuja pääsi näkemään keskustelun alustuksen. Linkistä pääsi joko kommentoimaan aiemmin kirjoitettuja säikeitä eli keskustelun avauksia tai lisäämään halutessaan uuden säikeen. Keskusteluiden järjestys Osallistumisympäristön demoversiossa jätti toivomisen varaa, sillä se ei näyttänyt keskustelijoille välttämättä sitä, mikä keskusteluista oli oikeasti tuorein. Keskustelua olisi helpompi seurata, jos keskustelut esitettäisiin aikajanalla ja viimeiseksi muokattu otsikko asettuisi keskusteluissa aina ylimmäksi.

Lisäksi Osallistumisympäristössä meneillään olevat ja päättyneet keskustelut näkyivät yhtenä tasaisena pitkänä listauksena, jota keskustelijoiden oli varsin raskas lukea. Tämä keskustelujen samanarvoisuus aiheuttaa ongelmia erityisesti silloin, kun keskusteluja on useista aiheista ja useilta ajanjaksoilta. Järjestelmällisen vaikutelman antaminen hankkeesta on tärkeää, ja alustan pitää tukea sitä.

Keskustelualustan pitäisi viestiä joustavuutta ja esittää käyttäjälle mielekkäitä keskustelukokonaisuuksia. Osallistumisympäristön demoversio ei tukenut tätä, sillä kokeilujakson keskustelut eivät suinkaan aina näyttäneet jouhevina ketjuina, vaan eri keskustelut ja keskustelun osat olivat varsin usein rajoittuneet omiin lokeroihinsa. Käytännön kokeilussamme fasilitoija esitti teemoitetun aloituskysymyksen, jota osallistujat kommentoivat, tai osallistujat itse avasivat keskusteluun uuden säikeen. Osallistujat vaikuttivat olevan epä tietoisia siitä, milloin pitäisi avata uusi säie ja milloin kannattaisi vastata jonkun toisen osallistujan kirjoittamaan kommenttiin. Epäselvää tuntui olevan myös se, pitäisikö oma kommentti kirjoittaa heti kiinnostavan kommentin perään vai vasta viestiketjun loppuun. Enimmillään säikeitä avattiin neljä kutakin keskustelua kohden. Voidaan pohtia sitä, johtuiko kommentoinnin vähyys keskustelijoiden määrän vähydestä vai kenties alustan puumaisesta rakenteesta. Kalvoiko osallistujia mahdolli-

sesti pelko siitä, ettei oma keskustelun avaus olisikaan yleisesti kiinnostava ja ettei uusi keskustelusäie keräisi tarpeeksi kommentteja? Alustan puumainen rakenne saattoi osaltaan hukuttaa kommentteja tekstiviidakkoon. On tärkeä varmistaa, etteivät keskustelijoiden esittämät tärkeät avaukset ja mielipiteet huku keskustelumassaan.

Keskustelua hankaloitti Osallistumisympäristön demoversiossa myös se, että keskustelua tukevia linkkejä ei pystynyt kirjoittamaan tekstin sisään hyperlinkkeinä, vaan linkit jäivät muun tekstin kaltaiseksi tekstimassaksi. Demoversiossa hyperlinkin saattoi tehdä ainoastaan ulkoinen palvelu -työkalulla, minkä vuoksi linkki jäi keskustelusta erilliseksi elementiksi, jota keskusteluun osallistuvien oli vaikea huomata. Hyperlinkin muodostava ominaisuus voitaisiin helposti sisällyttää osaksi keskustelutyökalua.

Myös yksityiskohtien syöttämisessä tekstiin oli vaikeuksia, mikä askarrutti sekä keskustelijoita (heidän keskustellessaan alustalla) että fasilitoijaa (hänen kirjoittaessaan keskustelun ohjeita). Vaikka osallistuja keskustelun vastaamiskohdassa oli kirjoittanut mielestään yhteneväisen tekstin, kommentin julkaistussa muodossa tekstissä oli kuitenkin ikäviä ei-haluttuja kappalejakoja. Toisinaan kappalejaot jopa katkaisivat lauseen. Kokeilimme tekstin kirjoittamista sekä ilman kappalejakoa että sen kanssa. Molemmissa tapauksissa lopputulos oli ”koloja” sisältävä teksti.

### **Kirjoittamistyökalu**

Demoversion kirjoittamistyökalun toiminta oli kömpelöä. Esimerkiksi, kun fasilitoija lisäsi kirjoittamisohjeen tekstikenttään, ohje katosi kokonaan näkyvistä valmis-painikkeen klikkaamisen jälkeen ja ohje piti osata kirjoittaa uudestaan toiseen kenttään. Myös eräs kokeiluun osallistunut kansalainen kertoi, että hänen kirjoittamistyökalulla kirjoittamansa kommentit eivät näkyneet alustalla lainkaan. Kovin helppokäyttöisestä toiminnosta ei siis voi olla kysymys. Kirjoittamistyökalu voisi kuitenkin olla hyödyllinen, joten sen toimivuutta kannattaisi parantaa.

### **Mielipidekyselytyökalu**

Mielipidekysely- eli gallup-työkalu vaikutti toimivan teknisesti kohtalaisen hyvin. Sen käyttöä hankaloitti lähinnä se, että kysymysten vastausvaihtoehdot esitettiin peräkkäin epäselvänä joukkona. Osallistujalle olisi miellyttävämpää, jos vastausvaihtoehdot eroteltaisiin toisistaan selvemmin.

### **Ulkoinen palvelu**

Ulkoisen palvelun avulla Osallistumisympäristön demoversioon sai lisättyä linkin ulkoiselle verkkosivulle. Hyödynsimme tätä palvelua Ilmastolaskuri-keskustelun yhteydessä, ja se toimi suhteellisen hyvin. Toisaalta tällainen ominaisuus voisi toimia vielä paremmin keskustelutyökalun osana. Tällöin se integroisi ulkoisen palvelun sisään käynnissä olevaan keskusteluun, mikä ainakin pilotissamme oli aivan keskeistä, ja osaltaan vahvistaisi tunnetta keskustelun tiivyydestä eikä korostaisi linkkien ulkopuolisuutta.

### 5.3 Soveltuvuus tutkimuskäyttöön

Arvioimme myös Osallistumisympäristö-palvelun soveltuvuutta tutkimuskäyttöön. Kokeilun kohteena ollut demoversio ei soveltunut ainakaan tilastollisen aineiston keräämiseen, koska palvelussa ei ollut käytössä siihen soveltuvia työkaluja. Palvelun Gallup-työkalua ei voitu hyödyntää minkäänlaisen tilastollisen aineiston keräämisessä muun muassa siksi, että vastaukset eivät kiinnittyneet vastaajiin ja kukin vastaaja pystyi vastaamaan gallupeihin useampia kertoja.

Sen sijaan laadullisen aineiston keräämiseen demoversio tuntui soveltuvan paremmin. Kokeilumme aikana palvelussa käyty keskustelu oli kuitenkin melko ”ohutta”: keskusteluketjut ja osallistujien perustelut niissä olivat verraten lyhyitä, joten emme pystyneet analysoimaan keskusteluita laadullisesti. Toisaalta Osallistumisympäristössä olisi mahdollista tutkia sähköisen keskustelun vuorovaikutteisuuutta ja sitä, millaiseksi verkkokeskustelu muotoutuu, kun siinä eivät ole käytössä kaikki kasvokkaisessa ryhmäkeskustelussa toimivat vuorovaikutuksen keinot. Mielenkiintoista ja tarpeellista olisi tutkia jatkossa myös fasilitaattorin erilaisia rooleja sähköisten keskustelujen tukemisessa sekä niiden vaikutuksia keskustelujen laadulle. Toteuttamassamme kokeilussa keskustelu oli vahvasti fasilitaattorin ohjaamaa, mikä sai kiitosta keskusteluun osallistujilta.

Verkkokeskustelu, erilaisena kohtaamisen paikkana, antaa toisaalta yhden lupauksen tutkimusaineistojen kattavuuden parantamiseksi. Verkkokeskusteluun saattaa osallistua ihmisiä, jotka eivät välttämättä vastaa esimerkiksi postikyselyihin tai jotka eivät muuten pääsisi osallistumaan tutkimuksiin. Toisaalta on syytä muistaa, että Osallistumisympäristön kaltaiset sähköiset palvelut rajoittavat niiden kansalaisten osallistumista, joilla ei ole halukkuutta tai valmiuksia osallistua julkiseen keskusteluun verkkoympäristössä. Arvelemme, että Osallistumisympäristö-palvelua voitaisiin hyödyntää esimerkiksi esitutkimuksissa ja sekundaarisen tutkimusaineiston keräämisessä.





**Taulukko 1. Osallistumisympäristö-palvelun kehittämishaasteita ja -ideoita erityyppisten kansalaisten näkökulmasta.**

Osallistujan asenne Osallistumisympäristö- palvelua kohtaan	Osallistujan suhde yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen ja sosiaalisen median käyttöön	Kuinka Osallistumisympäristöä tulisi kehittää, jotta se vastaisi paremmin osallistujan tarpeisiin?	Konkreettisia ideoita uusiksi työkaluiksi Osallistumis- ympäristöön
<p><b>Innokas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pitää palvelua hyvänä ja arvioi sen toimivan myös käytännössä</li> <li>- Uskoo palvelun lisäävän kansalaisosallistumista ja kansalaisten vaikuttamista päätöksentekoon</li> </ul>	<p><b>Aktiivinen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yhteiskunnallinen vaikuttaminen tuttua</li> <li>- Konkari verkkokeskustelussa ja yleensä sosiaalisen median käytössä</li> </ul>	<p><b>Hienosäätöä:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ei suurta tarvetta muuttaa palvelua, koska demoversio toimii jo riittävän hyvin</li> <li>- Käytettävyyttä voisi parantaa, lisäksi tulee panostaa keskustelun laatuun ja varmistaa, että palvelun sisältö on monipuolista</li> </ul>	
<p><b>Kiinnostunut:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pitää palvelua kiinnostavana, mutta demoversion ongelmat häiritsevät käyttöä</li> <li>- Arvioi, ettei palvelun kautta osallistumisella ole välttämättä todellista vaikutusta päätöksentekoon</li> </ul>	<p><b>Varautunut:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Joko teknisesti edistynyt henkilö, joka vaatii teknisesti hyvää käyttöliittymää</li> <li>- Tai ei juurikaan kiinnostunut teknisistä ratkaisuista sinänsä, palvelun sisältö ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen kiinnostavat</li> <li>- Ei usko omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa sähköisen palvelun kautta</li> <li>- Kokemusta verkkokeskustelusta ja muustakin sosiaalisen median käytöstä</li> </ul>	<p><b>Palvelu puhuttelevammaksi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Palvelu tulee muokata helppokäyttöiseksi ja visuaalisesti houkuttelevaksi</li> <li>- Osallistuja on vakuutettava, että palvelun kautta voi vaikuttaa päätöksentekoon: kansalaisten ja päättäjien dialogi näkyväksi sähköisellä alustalla</li> <li>- Palvelussa oltava monenlaisia tapoja vaikuttaa</li> <li>- Keskusteluun isoja ja pieniä asioita: konkreettiset, omakohtaiset aiheet voivat kannustaa osallistumaan laajemminkin, toisaalta yhteiskunnalliset keskustelut tulee tuoda lähelle arkea, jotta moni voi kokea aiheiden koskettavan itseään</li> </ul>	<p><b>Kirjekuori-työkalu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jokaisesta alustalla olevasta hankkeesta tulisi jättää alustalle näkyviin keskeinen viesti, joka keskustelusta välitettiin päätöksentekijöille sekä prosessi, mitä keskustelun synnyttämälle aloitteelle tapahtui</li> <li>- Viestit voitaisiin kirjoittaa esimerkiksi kirjekuori-ikonien taakse</li> <li>- Tämän keskustelujen vaikuttavuutta ilmentävän toiminnan pitää säilyä näkyvillä alustalla</li> </ul>
<p><b>Epäilevä:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pitää palvelua mahdollisesti kiinnostavana, mutta kokee, ettei itse osaa käyttää Osallistumisympäristön kaltaista sähköistä palvelua</li> <li>- Kokee, ettei jaksa opetella hankalalta tuntuva palvelun käyttöä, myös palvelussa käytetyt käsitteet ja kieli ovat vaikeita</li> <li>- Ei usko laajaan kansalaisosallistumiseen palvelun kautta</li> <li>- Epäilee osallistumisen vaikutusta päätöksentekoon</li> </ul>	<p><b>Haluton:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verkkokeskusteluun osallistuminen ei ole välttämättä ennestään tuttua</li> <li>- Yhteiskunnallinen osallistuminen ainakaan sähköisten kanavien kautta ei juuri kiinnosta</li> </ul>	<p><b>Palvelusta hyvä peli:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Palvelun käytön oltava helppoa ja palkitsevaa, sen tulisi synnyttää tunne, että ”minähän osaan ja minä opin”</li> <li>- Palvelun tulee tunnistaa osallistuja ja opastaa tätä palvelun käyttämisessä (esim. ehdottaa keskustelua henkilökohtaisen profiilin perusteella)</li> <li>- Ensivaikutelma on erittäin tärkeä, sen tulee saada käyttäjä tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja osallistuminen tärkeäksi</li> <li>- Palvelusta tiedottamiseen täytyy panostaa</li> <li>- Palvelussa oltava helppo olla läsnä ja osallistua</li> <li>- Vakuutettava, että palvelun kautta voi oikeasti vaikuttaa päätöksentekoon</li> <li>- Palvelussa on oltava monenlaisia tapoja vaikuttaa (isoja ja pieniä, arkiseltakin tuntuvia asioita)</li> <li>- Käyttäjä ei saa hukkoa alustan informaatiovirtaan (alustan hakupalvelu toimii hyvin, jos osaa käyttää sitä)</li> </ul>	<p><b>Tervetuloa-työkalu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tervetulo-opas, joka kertoo selkeästi kuinka alustaa käytetään, auttaa osallistujaa</li> <li>- Opas voi olla esimerkiksi pdf tai lyhyt, selkeä video (n. 3 min)</li> </ul>
<p><b>Kielteinen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kokee palvelun täysin tarpeettomaksi</li> <li>- Arvioi, ettei palvelu toimi ja ettei osallistumisella ole mitään vaikutusta</li> <li>- ”Ketä voisi kiinnostaa?”</li> </ul>	<p><b>Haluton:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verkkokeskusteluun osallistuminen ei ole ennestään tuttua, eikä itse etsi verkkokeskustelua</li> <li>- Tai aiemmat kokemukset verkkokeskusteluista eivät kannusta hakeutumaan julkiseen, yhteiskunnalliseen keskusteluun</li> </ul>	<p><b>Onnistumisen kokemuksia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Palvelun tulisi olla todella helppokäyttöinen ja kiinnostava</li> <li>- Osallistujaa tulisi informoida palvelusta ja siellä käynnistyvistä hankkeista sekä verkossa että muiden kanavien kautta</li> <li>- Mahdolliset viestit (esim. kavereilta kuullut, mediasta poimitut) onnistuneista keskusteluista ja/tai alustan vaikuttavuudesta tärkeitä luottamuksen lisääjinä</li> </ul>	<p><b>Sisäänheittötyökalu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voidaan viedä linkkejä ja/tai sitaatteja muihin erilaisiin verkossa jo oleviin keskusteluihin</li> <li>- Nämä linkit voivat auttaa osallistujaa löytämään myös Osallistumisympäristö-palvelun</li> </ul>



## **Kirjekuorityökalu**

Kansalaisten osallistuminen julkiseen keskusteluun edellyttää, että kansalaiset haluavat vaikuttaa käsiteltävänä oleviin asioihin ja kokevat sähköisen osallistumisen mielekkääksi tavaksi vaikuttaa. Tätä halua ja osallisuuden kokemusta tarvitaan tämänkin pilotin tulosten valossa lisää. Siksi kehitettiin kirjekuorityökalu, jonka avulla voitaisiin tehdä näkyväksi keskustelun vaikuttavuutta.

Kirjekuorityökalu voisi visuaalisesti olla esimerkiksi kirjekuori-ikoni, jota klikkaamalla Osallistumisympäristö-palvelun käyttäjä voisi seurata, mihin aikaisempien keskusteluiden viestit ja johtopäätökset ovat kulkeutuneet ja kuinka ne ovat mahdollisesti vaikuttaneet asioihin (poliittisiin, tutkimuksellisiin, käytännöllisiin). Kirjekuorityökalun avulla jokaisesta palvelussa olevasta hankkeesta jäisi jälki palveluun. Lisäksi tulosten vaikuttavuutta tehtäisiin aktiivisesti näkyväksi, mikä osaltaan kiinnittäisi käyttäjien huomion myös alustalla käydyn keskustelun jälkeisiin päätöksentekoprosesseihin ja tapahtumaketjuihin. Kun kirjekuoret jätettäisiin alustalle, myös tulevat käyttäjät voisivat nähdä, mitä keskustelun synnyttämille aloitteille tapahtuu.

Kirjekuorityökalun voisi ottaa käyttöön ensin kokeiluna, esimerkiksi ministeriön omassa avausprojektissa, jossa keskusteltaisiin alustalla ja pyrittäisiin viemään keskustelun tuloksia osaksi konkreettisia toimia.

## **Tervetuloa-työkalu**

Osa etenkin vähän sähköisiä palveluita käyttäneistä pilotoijista koki Osallistumisympäristö-palvelun hankalaksi ja vieraaksi. Kokeiluvaiheen käyttöliittymä ei palkinnut eikä tukenut käyttöä riittävästi, jotta kokemus olisi tuntunut miellyttävältä. Siksi Osallistumisympäristöön tulisi luoda helppokäyttöinen, helposti lähestyttävä ja selkeä tervetuloa-opastus. Työkalu voisi olla esimerkiksi pdf-tiedosto tai lyhyt, muutaman minuutin kestävä video, joka kertoisi uudelle palvelun käyttäjälle siitä, kuinka palvelua käytetään.

## **Sisäänheittotyökalu**

Yksi suuri haaste on se, miten ne kansalaiset voisivat löytää verkon Osallistumisympäristö-palvelun, joita palvelu ei kiinnosta lainkaan ja jotka eivät halua käyttää sitä. Heillä ei todennäköisesti ole motivaatiota etsiä julkista ja hallinnollista keskustelua tai muita palvelun tarjoamia hankkeita, siksi palvelun markkinoinnin tulee pyrkiä heidän ulottuvilleen. Mahdollisina sisäänheittäjinä voitaisiin käyttää esimerkiksi verkon muille keskustelupalstoille tai sivustoille vietäviä linkkejä tai sitaatteja Osallistumisympäristön keskusteluista. Nämä linkit voisivat yhdistää erilaisia ja eri tavoin verkossa syntyneitä keskusteluja ja samalla auttaa osallistujaa löytämään Osallistumisympäristö-palvelun ja vaikuttamiskanavan.

## **6.2 Käytettävyyden ja ulkoasun kehittäminen**

Pilotointi tuotti lisäksi runsaasti Osallistumisympäristö-palvelun demoversion käytettävyyteen ja ulkoasuun liittyviä konkreettisia, yksityiskohtaisia kehittämistarpeita sekä kansalaisten että hankkeiden ylläpitäjien näkökulmasta. Kehittämisehdotukset juontuvat osin pilotointiin osallistuneiden kansalaisten palautteesta ja osin tutkijoiden tekemistä havainnoista.

## **Ulkoasun parantaminen**

Vaikka pilotointiin osallistuneet kansalaiset olivat melko tyytyväisiä Osallistumisympäristön demoversion ulkoasuun, se ei kuitenkaan tutkijoiden mielestä houkuttellut osallistujia riittävästi etsimään palvelusta tietoa tai kiinnostavia keskusteluja ja keskustelusäikeitä tai osallistumaan sähköiseen keskusteluun. Palvelun visuaalinen ilme kaipaisikin kehittämistä siten, että se erottuisi edukseen muista vastaavanlaisista palveluista ja houkuttelisi kansalaisia tutustuman palveluun ja osallistumaan sen kautta.

Käyttäjän katseen kohdentumista Osallistumisympäristössä kannattaisi vielä pohtia. Demoversiossa käyttäjän huomio kiinnittyi ensimmäiseksi hankeaikataulun keskustelupalkkeihin, jotka esittelivät aikajanalla kunkin keskustelun alku- ja loppuajankohdat. Palkkeja oli raskas lukea, eivätkä ne tarjonneet osallistujalle tarpeellista lisätietoa tai imaisseet mukaan keskustelun sisältöihin. Hankeaikataulun voisi piilottaa linkin taakse ja korvata esimerkiksi vetovoimaisella kuvalla tai keskustelijoille suunnatulla tervehdysviestillä.

## **Hankkeen fasilitaattorin ja ylläpitäjän työskentelyn helpottaminen**

Jotta Osallistumisympäristössä käytävä keskustelu onnistuisi, hankkeen fasilitaattorin ja ylläpitäjän täytyy pystyä viestimään keskusteluun osallistujien kanssa sujuvasti. Demoversion käytöstä saatujen kokemusten perusteella fasilitaattorilla olisi hyvä olla käytössään laajempi työkalupakki kuin demoversiossa oli.

Sekä fasilitaattorin että osallistujien työskentelyä helpottaisi, jos fasilitaattori voisi viestiä osallistujien kanssa monipuolisemmin kuin Osallistumisympäristön demoversiossa oli mahdollista. Palvelussa olisi hyvä olla esimerkiksi sellainen paikka, johon fasilitaattori voisi kirjoittaa päivän tervehdyksen tai ohjeita osallistujien ohjaamiseksi, esitellä koko hankkeen aikataulua, eritellä tulevia teemoja, jakaa yhteystiedot vikatilanteiden varalle tai vaikkapa antaa ohjeita siitä, kuinka alustalla voi keskustella toisten käyttäjien kanssa rakentavasti. Luonteva paikka näille tukitoiminnoille voisi olla esimerkiksi aloitussivulle sijoitettava infolaatikko tai aloitus sivun sivupalkissa oleva linkki. Yksi mahdollisuus tukitoiminnoille olisi palvelun sisällä oleva blogi. Nämä seikat olisivat omiaan vahvistamaan palvelun viihtyisyyttä.

Osallistumisympäristön toimivuutta keskustelualustana voitaisiin parantaa myös sillä, että fasilitoijalla olisi käytössään useita työkaluja keskustelun ohjaamiseen. Demoversiossa fasilitoijalla oli mahdollisuus vain joko kirjoittaa muiden keskustelijoiden kanssa tasavertaisia kommentteja tai avata uusia keskustelusäikeitä. Fasilitoijan pitäisi saada käyttöönsä työkalu, jolla hän voisi esimerkiksi tehdä hyperlinkkejä keskusteluissa ilman, että keskustelijoille tulee tunne keskustelun katkeamisesta, kun fasilitoija avaa uuden säikeen. Hyperlinkkien tekeminen vastaisi tavallisten ryhmäkeskustelujen tilannetta, jossa fasilitoija ohjaa keskustelua esimerkiksi sanomalla, että palataan tuohon myöhemmin, mutta jatketaan keskustelua aiheesta, josta olemme jo aloittaneet ja joka on parhaillaan käynnissä.

Lisäksi olisi hyvä, jos fasilitoija voisi järjestää keskusteluketjuja mieleisikseen, kuten laittaa keskusteluketjun alkuun suosituimmat keskustelut tai ne keskustelut, jotka ovat ajankohtaisen lainsäädäntövalmistelun tai tutkimushankkeen kannalta kaikkein keskeisimpiä.

## **Selkeyden lisääminen**

Arpon (2005) tutkimus osoittaa, että nopeatempoisen verkkokeskustelun aikaansaamiseksi tarvitaan sujuva verkkokeskustelu ympäristö. Onnistuneen dialogin rakentumisen tai osallistujien syvempiä mielipiteitä luotaavan alustan tulisi olla rakenteeltaan mahdollisimman selkeä. Tarve sujuvan vuorovaikutuksen muodostumiseksi tuli esiin myös pilotin osallistujilta saadussa

palautteessa. Osa keskustelijoista ei innostunut verkkokeskusteluista siksi, että niistä puuttui heidän mielestään perinteiselle keskustelulle ominainen vuorovaikutus. Osallistumisympäristön vuorovaikutteisuutta tulee vahvistaa teknisin ratkaisuin mahdollisimman monipuolisesti.

Palvelu tuntui monien käyttäjien mielestä melko sekavalta. Palvelun käyttöä helpottaisi, jos keskustelut voisi jäsentää käyttäjälle mielekkäällä tavalla. Käyttäjä voisi esimerkiksi valita nähtävään joko kaikki keskustelut tai tietyn kriteerin mukaiset keskustelut (esim. uusimmat, luetuimmat, kommentoiduimmat, omat osallistumiset). Toinen esille tullut vaihtoehto keskustelujen jäsentämiseksi oli se, että keskustelut ryhmiteltäisiin keskustelun aloittaneiden tahojen mukaan. Tällöin keskustelut voitaisiin luokitella esimerkiksi kolmeen luokkaan sen mukaan, onko keskustelun aloittanut valtionhallinnon, kuntien vai muiden alojen toimija. Myös kommentit voisi valita nähtäväksi vastaavaan tapaan (esim. kaikki, uusimmat, luetuimmat). Tämän lisäksi pitäisi olla mahdollisuus jäsentää keskustelut tai kommentit aikajänteen mukaan (esim. päivä, viikko, kuukausi). Keskustelun fasilitaattorin olisi myös hyvä pitää keskustelujen kokonaismäärä pienenä, sillä muuten säikeitä ja keskustelunaiheita tulee niin paljon, että kokonaisuus alkaa tuntua keskustelijasta hallitsemattomalta.

Keskustelujen ja kommenttien jäsentämisestä hyötyisivät kaikki käyttäjät, mutta erityisesti ne vähän motivoituneet käyttäjät, joille julkinen verkkokeskustelu tuntuu vaikealta ja jotka eivät siedä käyttöliittymästä kumpuavia ylimääräisiä hankaluuksia. Siksi Osallistumisympäristö-palvelun arkkitehtuuri on syytä pitää selkeänä.

Palvelun käyttöä selkeyttäisi myös se, jos erityyppiset tekstit, kuten keskustelu ja kirjoittaminen, näkyisivät Osallistumisympäristössä eri värein tai symbolein, jolloin ne havainnollistuisivat entistä paremmin. Kokeiltavana olleessa versiossa eri asioita ilmentävät tekstit sumenivat yhtenäiseksi, tasaväriseksi massaksi, joka ei herätellyt lukemaan eikä nostanut tiettyjä painotettuja kommentteja toisia ylemmäksi eikä puhutellut henkilökohtaisesti. Tekstin luokittelu helpottaisi osallistujaa löytämään olennaisen nopeammin. Olisi myös hyvä, jos luokittelu pohjautuisi käyttäjän itselleen tekemiin asetuksiin tai profiliin.

### **Henkilökohtaisuuden lisääminen**

Osallistumisympäristö-palvelun käyttökokemus tuntuisi entistä miellyttävämmältä, jos palvelu olisi kullekin käyttäjälle jollain tapaa henkilökohtainen. Personointia voisi kehittää esimerkiksi siten, että palvelu viestittäisi sisään kirjautumisen jälkeen käyttäjälle jotain henkilökohtaista, esimerkiksi ”Kommenttiisi on vastattu x kertaa, nimimerkeillä y ja z. Oheisesta linkistä voit siirtyä suoraan kyseiseen keskusteluun” tai ”Olet kannattanut keskusteluja i, j ja k peukuttamalla. Tällä hetkellä peukut jakaantuvat x:n mukaisesti. Oheisesta linkistä voit siirtyä suoraan keskusteluun.”

Rekisteröityneet käyttäjät voisivat myös merkitä järjestelmään itseään kiinnostavia aihealueita ja tilata niistä ilmoituksen sähköpostiinsa. Oletettavasti harva palvelun käyttäjistä jaksaa käydä katsomassa, onko palveluun ilmaantunut uusia kiinnostavia aiheita. Mainitun kaltaisen hankevahdin avulla käyttäjät saisivat automaattisen ilmoituksen juuri heitä kiinnostavista hankkeista.

### **Toiminnallisuuden kehittäminen**

Myös Osallistumisympäristö-palvelun toimintoja ja toiminnallisuutta tulisi kehittää. Palautteen mukaan keskustelijoiden oli vaikea kohdistaa oma kommenttinsa haluamaansa kohtaan keskusteluissa, esimerkiksi vastata otsikkoon tai johonkin tiettyyn kommenttiin. Tähän voisi auttaa jonkinlaisen lainaa toisen viestiä -toiminnon lisääminen keskustelutyökaluun. Osallis-

tujat moittivat myös sitä, että keskustelun avausviesti häviää viestiketjua avattaessa. Olisi hyvä, jos avausviesti olisi keskustelijan nähtävissä silloin, kun hän lukee tai kommentoi säiettä.

Osallistujat toivoivat palveluun myös mahdollisuutta muokata omaa tekstiään jälkikäteen. Joskus tulee tilanteita, jolloin keskustelija haluaa ”ottaa sanansa takaisin” tai muuten muokata tekstiään paremmaksi. Rekisteröityneillä käyttäjillä pitäisi siksi olla mahdollisuus muokata kirjoittamaansa tekstiä tai jopa poistaa se.

Lisäksi keskusteluihin haluttiin chat-toiminto. Chat-tyyppinen reaaliaikainen keskustelu tiettyinä ajankohtina olisi osallistujien mukaan mukava lisä keskusteluun. Se voisi toimia eräänlaisena live-ryhmäkeskusteluna verkossa.

Yksi olennainen Osallistumisympäristö-palvelun käytettävyyteen vaikuttava seikka on alustalla käytävän keskustelun ja siitä koostuvan tiedon hallinnointi. Keskusteluita pitäisi voida arkistoida päivämäärän ja keskusteluaiheen mukaan, jotta ne olisivat helposti löydettävissä ja avattavissa vielä keskusteluiden päättymisen jälkeenkin. Keskusteluihin voisi myös lisätä haku-toiminnon, joka auttaisi käyttäjää löytämään tietystä keskustelusta haluamansa kohdan.

Myös mielipidekyselytyökalu kaipaa kehittämistä. Erityisesti sen vastausvaihtoehdot tulisi erotella selvemmin toisistaan. Hyvä ratkaisu olisi vaihtoehtojen erottaminen toisistaan esimerkiksi rivivälillä tai havainnollistavalla, ennestään tutulla symbolilla, kuten rastilla tai muulla luettelomerkillä. Myös gallup-tulosten esittämistapaa voisi hioa käytettävyyden parantamiseksi. Kaikkien Päätyneet osallistumiset -otsikon jälkeen tulevien gallup-tulosten ei tarvitse olla esillä vaan uusimpien päätyneiden gallupien tulokset riittävät. Kaikki tulokset voisivat olla esiin klikattavissa otsikkolinkistä gallup-tulokset. Näin näkymä olisi selkeämpi.

Lisäksi toivottiin, että Osallistumisympäristö-palvelu olisi intuitiivinen ja antaisi ohjeita matkan varrella. Osallistujia ei pitäisi vaatia lukemaan pitkiä opastusmanuaaleja esimerkiksi aloitussivulta, vaan heitä pitäisi ohjata palvelun käytössä jonkinlaisen infotyökalun avulla koko palvelussaoloajan.

Jotta Osallistumisympäristö-palvelua voitaisiin hyödyntää laajasti tutkijoiden työkaluna, esimerkiksi tutkimusaineiston keräämisessä, palvelussa tulisi olla mahdollisuus sekä edustavan tilastollisen tutkimusaineiston että kattavan laadullisen aineiston keräämiseen. Tämä edellyttäisi monipuolista kyselytyökalua sekä sitä, että Osallistumisympäristössä voitaisiin järjestää esimerkiksi ryhmäkeskusteluja tietyille rajatuille ryhmille kaikille avointen keskustelujen lisäksi. Demoversion perusteella Osallistumisympäristö tuntuisi sopivan lähinnä jonkinlaiseen esitutkimukseen, jossa voisi nopeasti kartoittaa kansalaisten näkemyksiä halutusta aiheesta.



## 7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkimuksessa on arvioitu oikeusministeriön johdolla kehitetyn sähköisen Osallistumis-ympäristö-palvelun toimivuutta ja hyväksyttävyyttä käyttäjien näkökulmasta, toisaalta kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamiskanavana ja toisaalta tutkimuksen työkaluna. Käyttäjien kokemuksia ja näkemyksiä palvelusta ja sen kehittämistarpeista tutkittiin pilotoimalla Osallistumis-ympäristön demoversiota ohjatun Ilmasto, ruoka ja politiikka -aiheisen verkkokeskustelun avulla keväällä 2012. Pilotin kokeilevaa ja uusia tarpeita tunnistavaa luonnetta kuvastaa se, että pilotoitavana oli Osallistumis-ympäristön demoversio. Se tarjosi hyvän tilaisuuden erityisesti verkkokeskusteluita tukevan teknisen alustan arviointiin.

Pilotoinnin jälkeen Osallistumis-ympäristöön (Otakantaa.fi-palveluun) on tehty monia muutoksia ja siten osa tässä raportissa esitettävistä kommentteista ja kehittämissuhteista on jo otettu huomioon palvelun kehittämistyössä. Raportissa tuodaan kuitenkin julki kaikki pilotoinnissa saatu palaute, jotta sitä voitaisiin hyödyntää muidenkin vastaavien palveluiden kehittämisessä.

Pilotoinnin mukaan sähköiselle Osallistumis-ympäristölle vaikuttaisi olevan tarvetta ja käyttöä, vaikka pilottiin osallistuneilla kansalaisilla oli eriäviä näkemyksiä palvelusta ja sen mahdollisuuksista. Kansalaisista osa suhtautui palveluun myönteisesti, osa varauksellisesti ja osa täysin kielteisesti. Osallistujien yhteinen näkemys oli, että palvelun demoversiossa on vielä paljon kehittämisen varaa, ennen kuin se pystyy houkuttelemaan laajasti erityyppisiä kansalaisia osallistumaan sekä vastaamaan hallinnon ja tutkijoiden tiedontarpeisiin. Kehittämistä kaipaavat niin palvelun käytettävyys, ulkoasu kuin sisältökin.

Osallistujien mielestä erityisesti Osallistumis-ympäristön käytettävyyttä ja toimivuutta pitäisi parantaa. Palvelun keskustelufoorumi ei tukenut kokeilussa riittävästi keskustelua, ja siksi keskusteluiden onnistumisesta ja osallistujien aktivoinnista vastasi paljolti keskustelun fasilitaattori. Nopeatempoinen verkkokeskustelu edellyttää selkeää ja sujuvaa keskustelualustaa, jotta se houkuttelisi kansalaisia osallistumaan ja osallistujien välille syntyisi todellista vuorovaikutusta (vrt. Arpo, 2005). Osallistujat pitivät palvelun käytön ja hyväksynnän perusedellytyksenä sitä, että palvelua olisi helppo ja nopea käyttää ensimmäisestä kokeilukerrasta alkaen.

Osallistujien palautteesta käy ilmi myös se, että verkkokeskusteluihin osallistuminen ei ole itsestään selvä asia kansalaisille. Vaikka monet osallistujat keskustelivat aktiivisesti avoimella verkkofoorumilla, jotkut eivät innostuneet verkkokeskustelusta. He kokivat sen hankalaksi tai täysin tarpeettomaksi, tai pitivät keskusteluaiheita liian vaikeina ja vieraina itselleen. Osallistujia kiinnostivat eniten omaan arkeen läheisesti liittyvät sekä ylipäättään paikalliset keskusteluaiheet (vrt. Timonen ym., 2010). Esimerkiksi henkilökohtainen ruoka -teema osoittautui useille keskustelijoille helposti lähestyttäväksi aiheeksi. Pilototijat osallistuisivat mieluiten sellaiseen keskusteluun, jonka aiheesta heillä oli entuudestaan vahvaa asiaosaamista. Tämä herätti kysymyksen siitä, heijastuuko pilotin verkkokeskusteluissa laajemminkin suomalainen keskustelukulttuuri. Kokevatko kansalaiset, että heillä täytyy olla ensin laaja tietopohja tai jopa asiantuntemus, ennen kuin he voivat ottaa kantaa asioihin?

Osallistumisympäristö-palvelun demoversion ulkoasuun osallistujat olivat melko tyytyväisiä. Visuaalisen ilmeen katsottiin kuitenkin kaipaavan kehittämistä siten, että se erottuisi edukseen muista vastaavanlaisista palveluista ja pystyisi kiinnittämään entistä paremmin kansalaisten huomion.

Pilotoinnin mukaan kansalaisia kiinnostavat monenlaiset verkko-osallistumisen tavat. Sekä nykyisille että monille suunnitelluille osallistumistavoille näyttäisi olevan käyttöä. Pilototijat olivat halukkaita osallistumaan sähköisen Osallistumisympäristön kautta paitsi keskusteluihin myös verkkokyselyihin, kansalaisaloitteiden tekemiseen ja seuraamiseen sekä lausuntojen antamiseen. Joitakin kiinnosti myös esimerkiksi julkisia hankkeita ja osallistumismahdollisuuksia koskevan tiedottamisen seuraaminen tai yhteydenpito päättäjiin Osallistumisympäristön kautta.

Tärkeänä kannusteena Osallistumisympäristön käyttöön pidettiin sitä, että kansalaisten esittämät näkemykset otetaan huomioon päätöksenteossa. Osallistujien palautteesta kumpusi kuitenkin huoli siitä, vaikuttavatko palveluun kirjatut kansalaismielipiteet todella päätöksentekoon. Palvelun vaikuttavuutta – ja vakuuttavuutta – pitäisikin lisätä, jotta palvelun avulla pysyttäisiin aktivoimaan myös epäilevästi tai kriittisesti demokraattiseen päätöksentekoon suhtautuvia kansalaisia. Osallistujien tulisi voida konkreettisesti nähdä se, kuinka projektinvetäjä tekee esimerkiksi tietyistä keskusteluista yhteenvedon, joka sitten lähetetään päätöksentekijätaholle. Olennaista olisi lisäksi saada tietyssä määräajassa vastaus päätöksentekijältä ja nähdä onnistuneita vuorovaikutusketjuja koottuna Osallistumisympäristö-palvelusta. Osallistumisympäristön hyväksyttävyyttä lisäisi myös se, että kansalaisille kerrotaisiin jo etukäteen, miten heidän mielipiteitään hyödynnetään ja kuka tai mikä taho on niistä kiinnostunut.

Osallistumisympäristöstä ja siellä käynnistyvistä hankkeista tulisi myös saada vaivattomasti tietoa. Osallistujien mukaan vain harva löytäisi Osallistumisympäristön kaltaisen verkkosivuston oma-aloitteisesti. Kansalaiset tulisi ohjata sivustolle jotain muuta kautta. Jos Osallistumisympäristöstä halutaan laajoja ihmisryhmiä tavoittava palvelu, se asettaa suuren haasteen markkinoinnille. Palvelu tulisi tuoda näkyvästi ja houkuttelevasti esiin, jotta se tavoittaisi mahdollisimman monet kansalaiset.

Ilmasto, ruoka ja politiikka -verkkokeskustelun avulla arvioitiin myös Osallistumisympäristön mahdollisuuksia tutkimuksen työkaluna. Saatujen kokemusten mukaan Osallistumisympäristöä voitaisiin hyödyntää tällä hetkellä lähinnä esitutkimuksen luontoisessa tutkimuksessa, jonka aineisto ei edellytä tulosten yleistettävyyttä.

Osallistumisympäristö-palvelun kokeiluviikko ja koko pilotointi tarjosivat oppimisprosessin sekä pilotointiin osallistuneille kansalaisille, fasilitoijalle että koko tutkimusryhmälle, sillä ne virittivät tutkijat varsin intensiiviseen vuorovaikutukseen kansalaisten kanssa. Kansalaiset laajensivat keskusteluita omilla näkemyksillään ja toivat keskusteluihin uusia näkökulmia. He osallistuivat aktiivisesti myös palvelun edelleen kehittämiseen arvioimalla palvelua, antamalla siitä palautetta sekä esittämällä kehittämistarpeitaan ja -ideoitaan verkkokyselyissä ja blogissa.

Olennaista palvelun jatkon kannalta olisi saada myös päätöksentekijät mukaan, jotta yhteinen vuorovaikutusprosessi onnistuisi ja Osallistumisympäristö-palvelun tavoitteet voitaisiin saavuttaa.

Osallistumisympäristön tavoitteena on edistää sähköistä demokratiaa. Tämä nosti esiin kysymyksen sähköisen osallistumispalvelun todellisista mahdollisuuksista lisätä demokratiaa Suomessa. Pystyykö palvelu houkuttelemaan laajasti erityyppisiä kansalaisia mukaan osallistumaan ja vaikuttamaan, vai käyttävätkö uutta sähköistä palvelua ainoastaan muutenkin aktiivisesti osallistuvat? On tärkeä miettiä myös sitä, miten voitaisiin tukea niiden kansalaisten osallistumista, joiden ääni ei nykyisin kuulu yhteiskunnassa. Palvelua tulisi jatkossa kehittää siten, että se ottaisi mahdollisimman hyvin huomioon kansalaisten moninaiset tarpeet ja pystyisi aktivoimaan erityyppisiä kansalaisia osallistumaan.

Kansalaisten näkökulmasta Osallistumisympäristö voisi parhaimmillaan olla kanava tuoda omakohtaista näkökulmaa esiin hallinnon virkamiehille, poliitikoille ja tutkijoille ja siten vaikuttaa yhteiskunnan kehityssuuntiin. Vastaavasti hallinnon virkamiehille, poliitikoille ja tutkijoille Osallistumisympäristön soisi olevan mahdollisuus entistä vuorovaikutteisempaan ja avoimempaan oman työn tekemisen tapaan. Samalla Osallistumisympäristö asettaa vaatimuksia sitä mahdollisesti käyttäville toimijoille, jotka avaavat palveluun hankkeita.

Osallistumisympäristön käyttäjien tulee osata fasilitoida palvelussa käytävää keskustelua, sillä kansalaiset voivat kokea eri syistä julkisen sähköisen keskustelun haasteelliseksi. Ilman osaavaa fasilitaattoria keskustelun määrä ja laatu jäävät helposti puutteellisiksi ja yksipuoliksi. Hankkeiden avaajien tulisi myös osata tehdä tulkintoja, johtopäätöksiä ja yhteenvedoja kansalaisten näkemyksistä sekä arvioida palvelussa kerättävän aineiston luotettavuutta. Jotta palvelun kautta pystyttäisiin välittämään kansalaisten näkökulmaa päätöksentekoon, olisi erittäin tärkeää, että portinvartijoina toimivat hankkeiden avaajat osaisivat tulkita kansalaisten näkemykset mahdollisimman oikein ja näin edistäisivät moniäänistä ja demokraattista päätöksenteko- ja toimintakulttuuria.

## LÄHTEET

- Arpo R. (2005) Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus Internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnoista ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 39. Joensuun yliopisto.
- Baker A. C. (1997) In Conversation: Transforming Experience into Learning. *Simulation Gaming* 28 (1), 6–12.
- Oikeusministeriö (2010) Hallitus parantaa kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia. Tiedote 4.2.2010.
- Timonen P., Repo, P. & Saastamoinen, M. (2010) Vaikuttamisen paikka – kansalaisten näemyksiä verkkodemokratiaa edistävien palvelujen kehittämiseen. Työselosteita ja esitelmää 125. Kuluttajatutkimuskeskus.
- Vainio A., Mäkiniemi J.-P. & Paloniemi R. (2012) System justification and the perception of food risks. Käsikirjoitus.



## Keskusteluteemat ja -kysymykset Osallistumisympäristö-palvelun pilotissa:

### a) Henkilökohtainen teema (1. päivä)

#### 1. Ilmastoystävällisen ruoan tärkeys?

"Kuinka tärkeänä pidät ilmastoystävällisyyttä omassa ruokavaliossasi? Pisteytä vastauksesi asteikolla 1-5- (1 = en lainkaan tärkeänä, 2 = vähän tärkeänä, 3 = en osaa sanoa, 4 = tärkeänä, 5 = erittäin tärkeänä). Perustele vastauksesi!"

#### 2. Kotimainen vs. ulkomainen ruoka

"Onko kotimainen ruoka mielestäsi ulkomaista ilmastoystävällisempää? Perustele vastauksesi."

#### 3. Liha- ja maitotuotteiden kulutuksen vähentäminen?

"Rajoitatko liha- ja maitotuotteiden kulutusta niiden ilmastovaikutuksen vuoksi? Perustele."

#### 4. Minä, ruoka ja ilmastoystävällisyys

"Pidätkö omaa ruokavaliotasi ilmastoystävällisenä? Perustele näkemyksesi."

#### 5. Ruoka – henkilökohtainen vai yhteiskunnallinen kysymys?

"Onko ruoan valinta mielestäsi henkilökohtainen vai yhteiskunnallinen kysymys? Perustele näkemyksesi."

### Gallup: Onko ilmastoystävällistä ruokaa tarjolla riittävästi, kun asioit ruokakaupassa, kahviloissa ja ravintoloissa?

13.3.2012, Gallup on auki tunnistautuneille käyttäjille.



### Gallup: Oletko kokeillut joskus hiilidieettiä tai ekopaastoa?

13.3.2012, Gallup on auki tunnistautuneille käyttäjille.



**b) Yhteiskunnallinen teema (2. päivä)**

1. Asennekasvatuksen paikka?

"Pitäisikö suomalaisten ruokailutottumuksia ja siihen liittyviä asenteita pyrkiä muuttamaan ilmastomyönteisemmiksi? Perustele näkemyksesi."

2. Ilmastoystävällinen ruoka ja politiikka

"Jos oletetaan, että hallitus voi esittää ohjauskeinoja ruoan ilmastomyönteisyyden edistämiseksi, millaisia niiden mielestäsi tulisi olla (Ohjauskeinoja ovat mm. tuet, verot, maksut ja sopimukset)? Perustele näkemyksesi."

3. Kouluruoan ilmastoystävällisyys

"Mitä mieltä olet koulujen kasvisruokapäiväaloitteesta? Pitäisikö yhtenä päivänä viikossa olla pakollinen kasvisruokapäivä jokaisessa Suomen koulussa? Perustele näkemyksesi."

**Gallup: Uhkaako ilmastonmuutos mielestäsi suomalaisten elämää?**

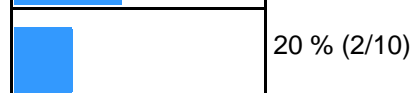
**Aiheuttaako se uhan Suomen tulevaisuudelle?**

14. - 15.3.2012, Gallup on auki tunnistauneille käyttäjille.

Kyllä. Ilmastonmuutos on uhka myös Suomelle.



Ei juurikaan aiheuta uhkaa Suomelle, mutta on täysin eri asia globaalissa mittakaavassa.



Kyllä ja ei. Asia on monimutkainen



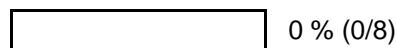
En osaa sanoa



**Gallup: Uhkaako ilmastokeskustelu suomalaista ruokaperinnettä (esim. karjalanpaisti, kaalikääryleet, poronkärjitys)?**

14. - 15.3.2012, Gallup on auki tunnistauneille käyttäjille.

Kyllä. Pahimmassa tapauksessa perinteet uhkaavat hiipua



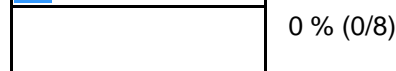
Ei. Perinteet ovat sen verran vahvat



Ehkä. Toisaalta perinteet muotoutuvat ajan tarpeen mukana



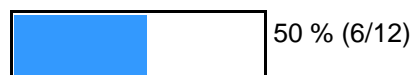
En osaa sanoa



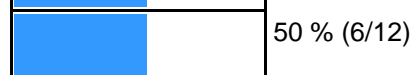
**Gallup: Pitäisikö hallituksen tukea ilmastoystävällisen ruoan ostoa verotuksessa?**

14. - 15.3.2012, Gallup on auki tunnistauneille käyttäjille.

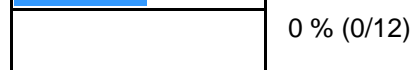
Kyllä, jos se näkyisi kuluttajalle edullisempina hintoina



Ei, koska en näe tälle tarvetta



En osaa sanoa



**c) Väittämät (3. päivä)**

**1. Ei yksi pääsky kesää tee!**

"Väittämä: Yksittäinen ihminen ei voi teoillaan tai kulutusvalinnoillaan vaikuttaa ilmastoasioissa. Esitä näkemyksesi puolesta tai vastaan."

**2. Harvojen ongelma!**

"Väittämä: Ilmastonmuutoksen negatiiviset vaikutukset tulevat koskettamaan vain pientä ihmisjoukkoa tai pientä osaa ympäristöstä. Kommentoi puolesta tai vastaan."

**3. Ilmastoasioilla syyllistetään!**

"Väittämä: Ilmastolla syyllistetään tavallista kuluttajaa. Kommentoi puolesta tai vastaan."

**4. Ruokailutottumuksia muutettava!**

"Väittämä: Suomalaisten ruokailutottumuksia pitäisi muuttaa radikaalisti, jotta ne saataisiin ilmastomyönteisiksi. Kerro näkemyksesi puolesta tai vastaan."

**5. Suomalainen ruoka on ilmastomyönteistä!**

"Väittämä: Kaiken kaikkiaan suomalainen ruoka on ilmastomyönteistä. Esitä näkemyksesi puolesta tai vastaan."

**Gallup: Uskotko, että maailman valtioiden hallitukset tulevat onnistumaan ilmastomuutoksen hillitsemisessä?**

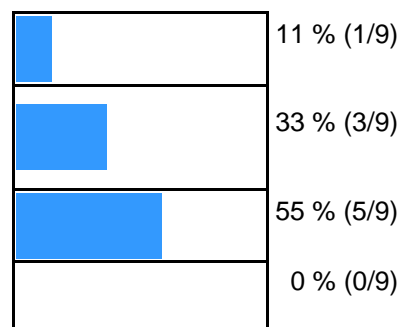
15. - 16.3.2012, Gallup on auki tunnistauneille käyttäjille.

Kyllä. Kaikki on mahdollista.

En. Ei niissä ilmastokokouksissa olla tähänkään asti saatu mitään aikaiseksi

Ehkä. Jos suuret maat suostuvat tekemään kompromisseja

En osaa sanoa



**Gallup: Jos ruuan arvonlisävero nousee nykyisestä, jää tavalliselle kuluttajalle entistä vähemmän vaikuttamismahdollisuuksia ilmastoasioiden suhteen?**

15. - 16.3.2012, Gallup on auki tunnistauneille käyttäjille.

Hallitus pohtii ruuan alv:n nostoa 17 prosenttiin (HS 15.3.2012)

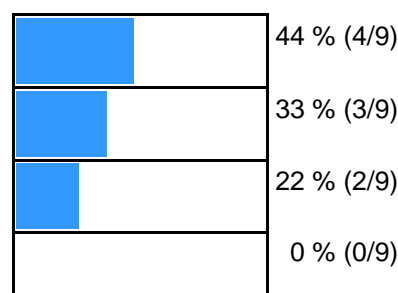
<http://www.hs.fi/politiikka/Hallitus+pohtii+ruuan+alvn+nostoa+17+prosenttiin/a1305557832967>

Kyllä

Ei

Ehkä

En osaa sanoa



#### d) Aiemmat teemat jatkuvat (4. päivä)

Jatketaan jo aloitettuja keskusteluita.

#### Gallup: Uskotko, että ilmastonmuutokseen reagoiminen tapahtuu liian hitaasti?

16. - 17.3.2012, Gallup on auki tunnistauneille käyttäjille.

Kyllä. Jotain olisi tehtävä nyt eikä vasta 20 vuoden päästä



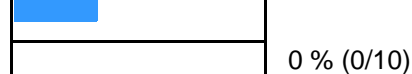
Ei. Asiat etenevät hitaasti, mutta varmasti



Ehkä. Saattaa olla, että huomaamme suurten vahinkojen tapahtuvan aiemmin kuin on tutkittu tai sitten ei



En osaa sanoa



#### e) Hiilijalanjäljen mittaaminen Ilmastolaskurissa (5. päivä)



Oma hiilijalanjälki – ruoan osalta?

"Miltä ruoka tuntui osana Ilmastolaskurin kokonaisuutta (asuminen ja energia, jätteet, liikenne ja kulutus)?  
Koitko esim. vastausvaihtoehdot riittäviksi?"



Pyrkimyksiä vähentämiseen?

"Onko teillä pyrkimyksiä vähentää hiilijalanjälkeänne? Mistä osa-alueesta vähentäminen lähtisi (esim. liikkuminen, asuminen, ruoka)?"



Yllättikö oma hiilijalanjälki?

"Olitteko yllättyneet oman hiilijalanjälkenne koosta? Kuvailkaa kokemustanne."

#### Gallup: Kokeilitteko erilaisten ruokavalioiden vaikutuksia Ilmastolaskurin testin tuloksiin? (Katso ohje hiilijalanjäljen mittaamiseen alla)

17.–19.3.2012, Gallup on auki tunnistauneille käyttäjille.

Kyllä



Ei





**Kansalaiset mukaan päätöksentekoon – Osallistumisryhmä- ja verkko- ja palvelun pilotointi  
Veera Lehto • Riikka Paloniemi • Kaarina Hyvönen • Mika Saastamoinen • Petteri Repo**



**KULUTTAJATUTKIMUSKESKUS**

Kaikukatu 3, 00530 Helsinki  
PL 5, 00531 Helsinki  
Puh. 029 505 9000  
Faksi 09 876 4374  
[www.kuluttajatutkimuskeskus.fi](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi)