

TYÖSELOSTEITA JA ESITELMIÄ

125 • 2010

Vaikuttamisen paikka – kansalaisten näkemyksiä verkkodemokratiaa edistävien palvelujen kehittämiseen

Päivi Timonen, Petteri Repo ja Mika Saastamoinen

Muistio: Oikeusministeriö / Olli Salminen / 24.6.2010



**TYÖSELOSTEITA JA ESITELMIÄ
125 • 2010**

Vaikuttamisen paikka – kansalaisten näkemyksiä verkkodemokratiaa edistävien palvelujen kehittämiseen

Päivi Timonen, Petteri Repo ja Mika Saastamoinen

Muistio: Oikeusministeriö / Oili Salminen / 24.6.2010

Kuluttajatutkimuskeskus, työselosteita ja esitelmiä 125 • 2010

Vaikuttamisen paikka – kansalaisten näkemyksiä verkkodemokratiaa edistävien palvelujen kehittämiseen

Päivi Timonen, Petteri Repo ja Mika Saastamoinen

Julkaisija / Utgivare / Publisher
Kuluttajatutkimuskeskus
Kaikukatu 3, 00530 Helsinki
PL 5, 00531 Helsinki
Puh. 010 605 9000
Faksi (09) 876 4374
www.kuluttajatutkimuskeskus.fi

Valokuva: iStockphoto

ISBN 978-951-698-222-2 (pdf-julkaisu)

SISÄLLYS

YHTEENVETO.....	1
1 TAUSTAA	2
1.1 Käyttäjälähtöisen arvioinnin toteutus	2
2 ARVIOITA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA	3
2.1 Arjen teemat tärkeitä	3
2.2 Odotuksia palvelun toteutuksesta	4
2.3 Palautteen käytöstä kertominen tärkeää.....	5
2.4 Tausta-aineistoa tarvitaan mielipiteen muodostamiseen	5
3 VAIHTOEHTOISIA MALLEJA TOTEUTTAA KANSALAISTEN OSALLISTUMISTA VERKOSSA.....	6
VIITTEET.....	7

YHTEENVETO

Tässä taustaselvityksessä on tutkittu kansalaisten näkemyksiä verkkodemokratiaa edistävästä palveluista. Selvityksessä arvioidaan ryhmäkeskusteluaineistoon tukeutuen kansalaisten osallistumismahdollisuuden ja palautteenantamisen ideaa käyttäjien tarpeiden ja käytettävyyden ehtojen näkökulmista.

Kansalaiset odottavat, että verkkodemokratiaa edistävä palvelu tarjoaa mahdollisuuden osallistua mielenkiintoisiin ja arkea koskettaviin aiheisiin keskustelemalla tai palautetta antamalla. Palvelussa pitää olla ytimekkään ja selkokielisen tausta-aineiston lisäksi myös tietoa siitä, kuinka kansalaispalautetta on hyödynnetty hallinnossa ja päätöksenteossa.

Selvityksen tuloksena ehdotetaan kolmea lähestymistapaa osallistavien julkisten verkkopalvelujen toteuttamisessa. *Funktionaalissa mallissa* korostuu hyvän hallintotavan vahvistaminen; *kansalaisvaikutavuuden mallissa* kansalaiskeskustelun tukeminen; ja *luovassa foorumissa* yhteiskunnan uusiutumiskyky.

1 TAUSTAA

Toimenpidesuunnitelmassa periaatepäätökselle demokratian edistämisestä (4.2.2010) on asetettu tavoitteeksi, että Suomi sijoittuu verkkodemokratiavertailuissa maailman 10 kärkeen joukkoon 2010-luvun loppuun mennessä. Tavoitteena on rakentaa valtionhallinnon ja eduskunnan yhteinen verkkodemokratian infrastruktuuri, joka on soveltuvin osin myös kuntien ja järjestöjen käytettävissä. Infrastruktuuria valmisteltaessa huomioidaan sekä epämuodollinen kansalaisten osallistuminen ja palautteenantaminen että kansanaloitteiden ja verkkoäänestämisen tekninen toteutus.

Käyttäjälähtöisyys on noussut tärkeään rooliin uusien hallinnon palvelujen kehittämisessä, samalla kun pyrkimyksenä on palvelujen tuottaminen kustannustehokkaasti ja tuottavasti. Verkkopalvelujen suunnittelun kannalta kansalaisaloitteet, kansalaisten osallistuminen ja palautteenanto ovat haastavia julkisia palveluita. Nämä vaativat julkisen päätöksenteon siirtymistä aikaisempaa neuvottelevampaan, vastavuoroisempaan ja enemmän argumentointiin perustuvaan toimintatapaan (vrt. Ala-Harja & Lindh 2004).

Taustaselvityksen tavoitteena on ensiksi käyttäjälähtöisesti arvioida kansalaisten osallistumismahdollisuuden ja palautteenantamisen ideaa käyttäjien tarpeiden ja käytettävyyden ehtojen näkökulmista. Toiseksi selvitys tuottaa vaihtoehtoisia malleja toteuttaa kansalaisten osallistumista.

Tämä taustaselvitys on osa Sähköinen asiointi ja demokratia (SADe) -ohjelmaan kuuluvan Kansalaisen osallistumisympäristö -palvelukokonaisuuden esiselvitystä ja sen tarkoitus on tuoda kansalaisten näkemyksiä ohjelman valmistelutyöhön.

Kiitämme esiselvityksen hankeryhmää ja klusteriryhmää selvitystyön suuntaamisesta. Erityisesti kiitämme oikeusministeriöstä Oili Salmista saamastamme tuesta. Lisäksi kiitämme Kuluttajatutkimuskeskuksen Mikko Raskia tuesta osallistavien mallien analyysissä.

Kuvaamme seuraavaksi kuinka verkkodemokratiapalvelun käyttäjälähtöinen arviointi toteutettiin ryhmäkeskustelumenetelmää käyttäen. Sen jälkeen esitämme ryhmäkeskustelujen keskeiset tulokset liittyen verkkodemokratiapalvelun sisältöön, käytettävyyteen, palautteenantoon ja tausta-aineistoon. Lopuksi esitämme kolme vaihtoehtoista mallia kansalaisten verkko-osallistumisen toteuttamiseen.

1.1 Käyttäjälähtöisen arvioinnin toteutus

Taustaselvityshankkeessa järjestettiin kaksi ryhmäkeskustelua, joissa yhteensä 13 osallistujaa kertoi näkemyksiään Internet-pohjaisesta kansalaisosallistumisesta. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt rekrytoitiin Kuluttajatutkimuskeskuksen Kuluttajapaneelista, johon kuuluu kaikkiaan 679 jäsentä eri puolilta Suomea. Kuluttajapaneelin jäsenet ovat vapaaehtoisesti ilmoittautuneet paneeliin ja ovat täten tavallista kiinnostuneempia kuluttajakysymyksistä. Paneelijäsenet ovat usein kriittisiä ja haluavat vaikuttaa asioihin. (Pulliainen 2009).

Hankkeeseen osallistuvien tavoittamiseksi lähetettiin sähköpostitse kutsukirje kaikille 318 pääkaupunkiseudun panelistille. Kutsussa panelisteja pyydettiin ilmoittautumaan verkkodemokratiatutkimukseen linkin kautta avautuvan ilmoittautumislomakkeen kautta. Kutsuun vastasi kaikkiaan 70 panelistia, joista ryhmäkeskusteluihin kutsuttiin 20 henkilöä. Keskusteluihin kutsuttuja panelisteja pyydettiin tutustumaan noin kahden tunnin ajan valtionhallinnon sähköiseen Otakantaa.fi-kansalaisfoorumiin.

Keskusteluihin osallistui lopulta 13 panelistia: eri ikäisiä ja eri koulutustaustan omaavia miehiä ja naisia. Ryhmäkeskustelut pidettiin 10. ja 19.5.2010 Kuluttajatutkimuskeskuksessa. Keskusteluissa käsitellyt teemat koskivat palvelun käytettävyyttä, hyväksyttävyyttä, kehittämisideoita sekä

tulevaisuutta. Keskusteluissa oli panelistien lisäksi läsnä kuusi oikeusministeriön kutsumaa osallistumisympäristö-palvelukokonaisuuden edustajaa.

Tutkimuksessa käytetty ryhmäkeskustelumenetelmä on laadullinen tutkimusmenetelmä, jossa tutkimusaineistoa kerätään synnyttämällä keskustelua ja sosiaalista vuorovaikutusta sekä havainnollamalla keskustelun kulkua. Tausta-ajatuksena on, että uusia asioita on helpompi jäsentää ja arvioida keskustelun ja ryhmän vuorovaikutuksen avulla. (Heiskanen ym. 2005.) Ryhmäkeskustelumenetelmää käyttämällä kartoitettiin panelistien ensi tuntumaa uuden palvelun käytöstä.

2 ARVIOITA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Neljä aihetta korostui, kun ryhmäkeskusteluissa arvioitiin julkisia ja osallistavia verkkopalveluja: arjen teemat, odotukset palvelun toteutuksesta, palautteen kertomisen tärkeys ja tausta-aineiston tarve. Seuraavassa näitä aiheita raportoidaan hyödyntäen keskustelijoiden sanavalintoja ja esimerkkejä.

2.1 Arjen teemat tärkeitä

Osallistava palvelu on onnistunut, kun siinä käsiteltävät teemat ovat itsessään riittävän mielenkiintoisia. Tällöin osallistujille riittää palvelun kohtuullisen käytettävyyden lisäksi tieto siitä, että heidän

palautteellaan on vaikutuksia ja kuinka palautetta on hyödynnetty. Lisäksi palvelun elävyys, ajankohtaisuus ja jatkuvasti kehittyvä sisältö kannustavat osallistumaan.

Keskustelijoista palvelussa tulee olla mahdollisuus osallistua erilaisiin arkea koskettaviin aiheisiin. Teemat luokitteivat kahteen ryhmään; ajankohtaisiin ja hitaasti muuttuviin aiheisiin. Ajankohtaisen aiheen esimerkkinä käytettiin ”Kreikan kuviota” eli sitä lähteekö Suomi mukaan lainaamaan rahaa Kreikalle sen tarvitsemaan valtiontalouden apupakettiin. Hitaasti muuttuvina teemoina mainittiin terveyspalvelut ja nuorten ravitsemus.

Ajankohtaisten ja siten nopeasti muuttuvien teemojen ja keskustelujen seuraamisen helpottamiseksi ehdotettiin ensiksi etusivun jäsentämistä teemoittain. Teemat, kuten kestävä kehitys, väestöpolitiikka ja terveys, auttavat kansalaisia suunnittelemaan kiinnostaviin aiheisiin ja samalla sivustolle kerääntyä teemaan liittyvää historiaa. Toiseksi muuttuvien teemojen seuraamista voi helpottaa kertomalla palvelussa etukäteen tulevista teemoista ja lähettämällä kiinnostuneille säännöllisesti sähköpostia palvelusta. Jos palvelussa on paikka julkisessa keskustelussa oleville ajankohtaisille teemoille nopeasti, niin se mahdollistaa spontaanisen osallistumisen.

Palvelun elävyys ja ajankohtaisuus luovat positiivisen osallistumisen kierteen. Kiinnostuneet lähettävät muille kiinnostuneille linkkejä ja kutsuvat osallistumaan keskusteluihin. Facebookia pidettiin tehokkaana tapana levittää sanaa ja saada lisää aiheesta kiinnostuneita osallistumaan. Kansalaispalautetta välittävien palvelujen siirtäminen kokonaan sosiaaliseen mediaan ei kuitenkaan saanut kannatusta. Esimerkkinä ollutta Ota kantaa -palvelua pidettiin idealtaan onnistuneena ja kaiken keskustelun siirtämistä vaikkapa Facebookiin pidettiin arveluttavana. Hyvä keskustelufoorumi

keskittyy merkittäviin asioihin ja helpottaa osallistujia hahmottamaan teeman kokonaisuutena. Hahmottamisessa auttaa kun keskustelun aikana palveluun tuotetaan asiantuntevasti tehty kooste ideoista ja ajatuksista sekä siitä, miten niitä on käytetty hallinnossa.

Hallinnon valitsemien teemojen lisäksi kaivattiin mahdollisuutta ehdottaa keskusteltavia asioita. Ryhmäkeskustelijat pohtivat, pitäisikö olla kaksi erilaista keskustelun kanavaa, ensiksi nykyinen selkeä hallinnon kehittämiseen kantaa ottava keskustelu ja toiseksi kansalaisten ehdottamia teemoja. Pohdittiin voisiko palvelun rakentaa siten, että kansalaiset ensin ehdottavat heille tärkeitä teemoja ja sen jälkeen hallinto tuottaa teemaa koskevaa tausta-aineistoa.

Nykypalvelun teemoja arvioitiin laajoiksi ja vaikeiksi ja arveltiin, että tällaisiin teemoihin ottavat kantaa vain yhteiskunnallisesti valvutuneet kansalaiset. Jotta palveluun saadaan mukaan laajasti monenlaisia ihmisiä, erityisesti nuoria, niin teemoissa on oltava mahdollisuus ottaa kantaa paikallisiin, ehkä kaupunginosan tai oman kadun asioihin. Teemoja ei tulisi olla pelkästään viranomaisten tietotarpeista lähtien vaan palvelun tulisi myös tarjota paikka paikalliskeskusteluille.

2.2 Odotuksia palvelun toteutuksesta

Vaikka keskusteltava teema on ykkösasia vaikutettaessa osallistumishalukkuuteen, niin motivointiin vaikuttavat myös palvelun tekninen toimivuus, sen visuaalinen ilme, moderointi sekä keskustelijan tunnistus. Ryhmäkeskusteluissa tuli esiin se, että palvelun tekniselle toteutukselle haasteita asettaa suomalaisen nettikeskustelun vaihteleva etiketti. Kaikissa keskusteluissa ei oteta kantaa aiempiin mielipiteisiin vaan avataan uusia, keskustelijoita

itseään kiinnostavia keskustelun teemoja. Palvelua kehitettäessä on mietittävä, halutaanko kansalaisilta kannanottoja vai keskustelua. Osallistujille yksittäiset kannanotot jäävät helposti irrallisiksi eikä kaivattua kokonaisnäkemystä keskusteluun tuotuu teemaan synny. Vastausten ketjutuksen tulee teknisesti auttaa aiempien asioiden kommentointiin. Ne, jotka toivoivat palvelun tukevan keskustelua, halusivat palvelun tukevan mielipiteenmuodostusta myös sivustaseuraajille mahdollistamalla hyväksynnän tai kiistämisen ilmaisun symbolein. Kannanottoihin ei taas toivottu liittyvän sosiaalisessa mediassa yleisesti käytettäviä äänestyksiä eikä viikon eniten kannatusta saaneiden mielipiteiden luokitusta. Kannanotoissa vastausten laatua on helppo parantaa näyttämällä vastaajille kysymyksiä koko kirjoittamisen ajan.

Hyvä visuaalisen ilme osaltaan tukee osallistumista viestimällä sekä asiallisuudesta että elävyydestä. Palvelun kannattaa näyttää siltä, mitä se on: valtion virallinen palvelu. Erottuakseen muusta julkisesta keskustelusta sen on hyvä näyttää asialliselta ilman turhaa krumeluuria. Selkeyteen liittyy myös toive kehittää etusivu sellaiseksi, että tulijan on helppo suunnistaa sen avulla erilaisiin käynnissä oleviin keskusteluihin.

Palautepalvelun moderointia kannatettiin ryhmäkeskusteluissa monin perustein. Moderointi erottaa palvelun monista muista verkkokeskustelun paikoista. Moderointi vähentää asiaan kuulumattomien kirjoitusten määrää ja sillä tavoin auttaa pitämään yllä kiinnostavaa keskustelua. Toisaalta esitettiin, että keskustelun siivouksen voisi toteuttaa myös jälkikäteen siinä vaiheessa, kun hallinnossa tehdään väliyhteenvetoa.

Keskustelijan tunnistaminen herätti paljon keskustelua ja toi esiin erilaisia näkemyksiä. Kannatusta sai malli, jossa osallistuja voi itse valita, osallistuuko keskusteluun omalla nimellä, rekis-

teröidyllä nimimerkillä vai nimimerkillä. Nimellä osallistumista perusteltiin sillä että hyvä kansalaiskeskustelu tapahtuu todellisten kansalaisten välillä ja verkossa halutaan saada oma ääni kuuluviin. Nimen käytöstä ja identiteetin suojaamisesta keskusteltaessa pohdittiin kirjoittajan tunnistamista pankkitunnusten tai muun tunnistusjärjestelmän avulla. Toisaalta netin nykykäytäntönä pidettiin sitä, että voi esiintyä nimettömänä. Koska tämä on normaalia, niin pakollinen nimen käyttö saattaisi karkottaa osan nettiosallistujista. Toiseksi nimimerkin käyttöä puollettiin halulla hallita ja suojata oman nimen käyttöä. Keskusteluissa tuli esiin epäilyksiä, että verkossa nimi varastetaan tai omissa nimissä sanottu tulee esiin asiasta irrotettuna vierassa ympäristössä.

Vertailtaessa erilaisia tapoja toteuttaa palautepalvelu nykyistä valtionhallinnon ylläpitämää toimintatapaa pidettiin onnistuneena. Koska palvelun on tärkeä erottautua muusta mediassa käytävästä kansalaiskeskustelusta, ideat kaupallisten lehtien sivuilla käytettävistä palautepalveluista nähtiin mieluummin mahdollisuutena mainostaa palvelua ja virittää kansalaisia osallistumaan. Yleisradion verkkosivuja pidettiin hyvänä paikkana näkyä kaikelle kansalle.

2.3 Palautteen käytöstä kertominen tärkeää

Elävyyden, ajankohtaisuuden ja teknisen toimivuuden lisäksi tärkeä keskusteluun innostaja on tieto siitä, millä tavalla kansalaisten antama palaute on huomioitu hallinnossa. Palautteen merkitystä perusteltiin monin eri tavoin ja sitä pidettiin keskeisenä erottautumisen keinona suhteessa muuhun verkossa käytävään keskusteluun. Verkossa keskustellaan laajasti eri ajankohtaisista asioista, mutta mielipiteiden välittymistä päättäjille voi vain

arvailla. Palautepalvelun tulee muista erottuakseen ottaa valtiokseen se, että käydyllä keskustelulla on vaikutusta.

Vaikutusten esilletuonti voi tulla esille eri tavoin keskustelun kuluessa. Keskeisiä työkaluja ovat ensiksi väliyhteenvedot, jotka osaltaan kannustavat jatkamaan ja ohjaavat keskustelun kulkua. Joissakin näkemyksissä korostettiin sitä, että virkamiesten osallistumien keskusteluun voisi toimia liikkeelle panevana voimana ja parantaa keskustelun laatua. Toisaalta epäiltiin, johtaisiko se siihen, että kansalaiset eivät osallistuisi ylhäältäpäin valvottuun ja ohjattuun keskusteluun.

Toinen tärkeä työkalu on keskustelun päätyttyä tehtävä loppuyhteenvedo jatkuon menevistä ideoista ja asioista. Osallistujille on tärkeää tietää, mitä on tapahtunut keskustelun jälkeen ja millä keskustelussa esillä olleilla asioilla on ollut merkitystä kehitystyössä ja päätöksenteossa. Todettiin, että kansalaisia kiinnostaa osallistua ja antaa palautetta, jos keskustelijoille tulee selvä näyttö siitä, että lainsäädännössä palaute otetaan huomioon ja näin asioihin on päässyt vaikuttamaan. Parhaimmillaan palvelun läpinäkyvyys on toteutettu niin, että osallistujat voivat seurata asian etenemistä läpi hallinnon päätöksentekoon asti kuin postipakettia ikään.

2.4 Tausta-aineistoa tarvitaan mielipiteen muodostamiseen

Palveluun tarvitaan teemaa taustoittavaa materiaalia riippumatta siitä, onko kyse hitaasti muuttavasta laajasta aiheesta vai nopeasta reagoinnista ajankohtaiseen teemaan. Taustamateriaalin tuottamisen tarve tunnistettiin myös pohdittaessa kansalaisten ehdottamien keskustelujen toteuttamista. Hyvää tausta-aineistoa kuvailtiin ytimekkääksi, yhden sivun mittaiseksi tiivistelmäksi siitä, mistä

teemassa on kyse. Tekstin on oltava hyvää puhekieltä ja vältettävä hallinnon asiantuntijapuhetta. Yhteenvedo toimii kiinnostuksen herättäjänä. Sen jälkeen sivustoilla on saatavissa tarkemmin perusteltuna valittu tieto ja mahdollisesti linkkejä asiaa eri näkökulmista tarkasteleviin sivustoihin. Tällä osallistujia vakuutetaan siitä, että tavoitteena ei ole vahvistaa jo muodostettua kantaa vaan hakea moniäänistä keskustelua. Hyvä tausta-aineisto toimii yhteisenä avaimena ja auttaa päättämään, kannattaako keskusteluun ottaa osaa. Tausta-aineiston ohella virikekysymyksiä pidettiin hyvänä tapana suunnata keskustelua.

3 VAIHTOEHTOISIA MALLEJA TOTEUTTAA KANSALAISTEN OSALLISTUMISTA VERKOSSA

Ryhmäkeskusteluissa jäsennettiin osallistumisen malleja vastaparien kautta. Seuraavat vastaparit jäsensivät keskustelijoiden suhtautumista yleisiin ja yksityiskohtaisiin osallistumistapoihin: kannanotto – keskustelu; vaikuttavuus – mielipiteenmuodostus; edustavuus – kiinnostavuus; selkeä – rönsyi-

levä; villi – moderoitu. Lisäksi keskusteltiin paljon kansalaisten osallistumisestaan saamasta palautteesta, mutta sille ei esitetty vastaparia.

Luomme kolme vaihtoehtoista mallia toteuttaa osallistuminen sovittamalla mainitut vastaparit Ortwin Rennin jäsenyykseen osallistumisen käsitteistä, muodoista ja paradigmaista (2008) ja ottamalla huomioon SADe-ohjelman asiantuntijoiden näkemyksiä verkko-osallistumisesta.

Mallit ovat: I) funktionaalinen malli, II) kansalaisvaikuttavuuden malli ja III) luovan foorumin malli. Taulukossa 1 kuvataan näiden mallien tavoitteet, osallistujat, perustelut, työkalut, hierarkian luonne ja vaikutusvaihe.

Jos kaikkia kolmea taulukossa 1 jäsenettyä mallia halutaan toteuttaa, vaihtoehtoja ovat palvelujen toteuttaminen erillisinä tai palvelun muotoilun toteuttaminen niin, että toivotut mallit erottuvat selkeästi toisistaan. Palvelun muotoilulla on tärkeä merkitys siinä, että se tukee kansalaisten osallistumista kulloinkin toivottavalla tavalla.

Olisikin toivottavaa, että verkkototeutuksen ratkaisut olisivat sopusoinnussa hyödynnettävän osallistumismallin kanssa. Esimerkiksi erilaiset sosiaalisen median verkkoratkaisut sopivat paremmin kansalaisvaikuttavuuden ja luovan foorumin malleihin kuin funktionaalisuuden malliin.

Lisäksi on hyvä pitää mielessä, että mallit jäsentävät hallinnon ja kansalaisten välistä suhdetta, eivätkä siten korvaa demokraattisia järjestelmiä. Malleihin eivät myöskään kuulu kansalaisille tarjotut sähköiset asiointipalvelut, koska niiden tarkoitus ei ole osallistaa kansalaisia julkiseen päätöksentekoon (vrt. van Deth 2010).

Taulukko 1. Kolme osallistumisen mallia.

Malli	I. Funktionaalisuus	II. Kansalaisvaikuttavuus	III. Luova foorumi
Päätavoite	Hyvän hallintotavan vahvistaminen	Kansalaiskeskustelun tukeminen	Yhteiskunnan uusiutumiskyky
Osallistujat	Asiantuntijat, sidosryhmät	Maallikot	Edelläkävijät, kehittäjäyhteisöt, marginaaliryhmät
Perustelu	Taataan valmistelun hyvä laatu ja saadaan käyttöön lisää resursseja	Pidetään huoli siitä, että käsiteltävät asiat pysyvät käytännönläheisinä ja yleistajuisina	Hyväksytään erilaisten prioriteettien olemassaolo ja moniarvoisuus
Työkalut	Kuulemiset, kyselyt, asiantuntijaraadit	Kansalaispaneelit, deliberatiiviset menetelmät, medianäkyvyys	Avoimet keskustelufoorumit, paneelikeskustelut, vertaiskeskustelut
Hierarkia	Ylhäältä alas; asiantuntijat vertaisina	Ylhäältä alas ja alhaalta ylös	Alhaalta ylös; osallistujat vertaisina
Vaikutusvaihe	Päätöksenteko	Intressien muokkaus	Kysymysten määrittely

VIITTEET

Ala-Harja M & Lindh C (2004) Julkisten verkkopalvelujen laatuksiteerit, valtiovarainministeriö, Työryhmämuistioita 8/2004.

van Deth J W (2010) Is Creative Participation Good for Democracy? Teoksessa M Michelle & A S McFarland (toim.) *Creative Participation. Responsibility Taking in the Political World*. Boulder: Paradigm Publishers.

Heiskanen E, Järvelä K, Pulliainen A, Saastamoinen M & Timonen P (2005) Kuluttajat äänessä! Kokemuksia ryhmäkeskustelusta Kuluttajatutkimuskeskuksen

toiminnassa. Teoks. Leskinen J, Hallman H, Isoniemi M, Perälä L, Pohjoisaho T & Pylvänäinen E (toim.) *Vox consumptoris – kuluttajan ääni: Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2005*. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Pulliainen, A. (2009). Kuluttajaneeli. Elokuu 2009. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Saatavana osoitteessa www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5363/kuluttajaneeliraportti_2009.pdf

Renn O (2008) *Risk Governance*. London: Earthscan.

**Vaikututtamisen paikka – kansalaisten näkemyksiä verkkodemokratiaa edistävien palvelujen kehittämiseen
Päivi Timonen, Petteri Repo ja Mika Saastamoinen**



Kaikukatu 3, 00530 Helsinki
PL 5, 00531 Helsinki
Puh. 010 605 9000
Faksi (09) 876 4374
www.kuluttajatutkimuskeskus.fi