

LUOTTAVAISSUUS KUNNALLISIIN INSTITUUTIOIHIN.

Kuntalaisten kokemuksia kotikunnan toiminnoista paikallisella tasolla.

Sanna Paakkunainen
Sosiologian pro gradu –tutkielma
Jyväskylän yliopisto
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Helmikuu 2002

Luottavaisuus kunnallisiin instituutioihin. Kuntalaisten kokemuksia kotikunnan toiminnoista paikallisella tasolla.

Sanna Paakkunainen
Sosiologian pro gradu –tutkielma
Jyväskylän yliopisto/Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Helmikuu 2002
109 sivua + 4 liitettä

TIIVISTELMÄ

Kuntien tehtävänä on tarjota asukkailleen peruspalvelut, joista tärkeimmät liittyvät sosiaali- ja terveydenhuoltoon, koulutukseen ja teknisen infrastruktuurin ylläpitoon. Mahdollisuudet palvelutehtävän toteuttamiseen ovat kunnissa kuitenkin varsin erilaiset, sillä kunnan talouden tila vaikuttaa siihen, miten kattavina ja minkä tasoisina palvelut pystytään kunnassa järjestämään. Heikoimman talouden kunnissa peruspalvelujen ylläpito tuottaa suuria vaikeuksia.

Luottamus tai sen puute on oleellinen osa ihmisten välistä toimintaa. Kuntalaisten kunnallisia instituutioita kohtaan osoittama luottamus on yksi toiminnan laadun kuvaaja. Kyse ei kuitenkaan ole pelkästään toiminnan laadusta vaan ylipäätään siitä, että luottamus ja kansalaisten hyväksyntä ovat koko toiminnan edellytys. Instituutioiden yhteydessä luottamus määritellään tavallisimmin luottavaisuuden merkityksessä. Luottavaisuudessa on kyse siitä, onnistuvatko instituutiot vastaamaan kansalaisten niihin kohdistamiin odotuksiin odotetulla/toivotulla tavalla. Toisin sanoen luottamus kunnan toimintoihin on uskomusta siihen, että kunnallinen instituutio suoriutuu sille kuuluvista tehtävistä.

Tutkimuksen empiirisenä tehtävänä on tarkastella, miten luottamus kunnan peruspalveluihin ja muihin kunnallisiin toimintoihin eroaa kuudessa tutkimuskunnassa (Dragsfjärd, Paimio, Jämsä, Keuruu, Inari ja Salla). Tutkimuskunnat eroavat toisistaan niin vakaavaraisuudeltaan, väestökehityksen suunnaltaan kuin työttömyyden määrällä mitattuna. Peruspalveluja tutkimuksessa edustavat terveydenhuolto, vanhustenhuolto, lasten päivähoito, sosiaalitoimi, koulutoimi, kulttuuritoimi, palokunta ja poliisitoimi. Kunnallisilla toiminnoilla tutkimuksessa tarkoitetaan kunnanjohtoa ja kunnallispoliitikkoja. Tutkimuksen toisena tehtävänä on selvittää, millaisilla taustamuuttujilla on yhteyttä luottamuksen kokemiseen, kun luottamusta tarkastellaan terveydenhuollon, vanhustenhuollon ja lasten päivähoidon osalta. Tutkimus perustuu aineistoon, joka kerättiin vuonna 1999 osana Jyväskylän yliopiston ”Lama ja luottamus” –projektia.

Luottamuksen tarkastelu taustamuuttujien luokissa osoittaa, että kunnan palveluksessa työskentelevät kokevat luottavansa sekä terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon että lasten päivähoitoon muita vastaajia enemmän. Muiden taustamuuttujien osalta vastaavaa yhteyttä ei löydy. Vertailu tutkimuskuntien välillä osoittaa, että palvelujen luotettavuudessa on kuntien välillä eroja. Esimerkiksi Paimiossa ja Jämsässä kuntalaisten luottamus kuntansa palveluihin on Sallaan verrattuna suurempaa. Erot kuntien välillä selittyvät tarkastelemalla kuntien erilaisia toiminnan lähtökohtia. Paimio ja Jämsä selvisivät lamasta Sallaan verrattuna paremmin. Kunnan talouden ongelmilla, työttömyydellä ja väestötappion määrällä mitattuna Sallan tilanne on ongelmallisempi. Tutkimuksessa Sallan ongelmallisempi tilanne heijastuu vähäisempänä luottamuksena kunnan palveluihin. Tutkimustulokset osoittavat, että palvelujen luotettavuudella mitattuna eri kunnissa asuvat asukkaat ovat keskenään erilaisessa asemassa.

Avainsanat: kunta, kunnalliset palvelut, luottamus, instituutiot, mielipidemittaukset

LUOTTAVAISSUUS KUNNALLISIIN INSTITUUTIOIHIN – KUNTALAISTEN KOKEMUKSIA KOTIKUNNAN TOIMINNOISTA PAIKALLISELLA TASOLLA

SISÄLLYSLUETTELO:

1. JOHDANTO	1
2. KUNNALLISET PALVELUT	3
2.1 KUNTA JA KUNTALAISET	3
2.2 KUNTA PALVELUJEN JÄRJESTÄJÄNÄ	5
2.2.1 Kunnalliset palvelut ja 1990-luku	7
2.2.2 Tutkimuksia kunnallisista palveluista	9
2.2.3 Kunnalliset terveydenhuolto-, vanhustenhuolto- ja lasten päivähoitopalvelut	12
2.2.4 Kuntien erilaisuus ja erilaistumiskehitys	14
3. LUOTTAMUS TEORIANA	16
3.1 LUOTTAMUS MODERNIN SOSIOLOGIAN TEORIOISSA	17
3.2 MITÄ ON LUOTTAMUS?	18
3.2.1 Luottamuksen tutkimisen lähtökohta	20
3.2.2 Luottamus toimijoiden välisenä suhteena	21
3.2.3 Luottamus, roolit ja sitoutuminen	22
3.2.4 Mihin luottaminen perustuu?	23
3.2.5 "Trust" ja "Confidence" -käsitteiden erottelu	26
3.2.6 Luottamus ja instituutiot	27
3.2.7 Luottamus ja valta	28
3.3 LUOTTAMUS JA KUNNAN PALVELUT	29
4. TUTKIMUSONGELMA	31
5. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	33
5.1 LUOTTAMUKSEN TUTKIMINEN JA MIELIPIDEMITTAUKSET	33
5.2 AINEISTONKERUU JA AINEISTO	35
5.3 LUOTTAMUKSEN TUTKIMINEN AINEISTOSSA	36
5.4 TUTKIMUSKUNNAT	38
5.5 KYSELYN VASTAAJAT	40
6. LUOTTAMUS TERVEYDENHUOLTOON, VANHUSTENHUOLTOON JA LASTEN PÄIVÄHOITOON	42
6.1 MITEN KYSYMYKSEEN VASTATTIIN?	42
6.2 LUOTTAMUSKOKEMUKSET TERVEYDENHUOLLOSTA, VANHUSTENHUOLLOSTA JA LASTEN PÄIVÄHOIDOSTA	45
6.3 LUOTTAMUKSEN TARKASTELU VASTAAJARYHMISSÄ	47
6.3.1 Tilastolliset merkitsevyydet ja ristiintaulukointi tulosten tulkinnassa	48
6.3.2 Sukupuoli	49
6.3.3 Ikä	51
6.3.4 Peruskoulutus	53
6.3.5 Ammattiasema	56
6.3.6 Työpaikka	59
6.3.7 Työttömyys ja lomautukset	61
6.4 LUOTTAMUS SUHTEESSA KUNNAN MUIHIN PALVELUIHIN JA TOIMINTOIHIN	63
6.5 VÄITÄMIEN SUHDE LUOTTAMUKSEEN	67
6.6 YHTEENVETO	71
7. LUOTTAMUS TUTKIMUSKUNNISSA	73
7.1 "EI KOKEMUSTA / EI OSAA VASTATA" –VASTAAMINEN KUNNITTAIN	74
7.2 LUOTTAMUS TERVEYDENHUOLTOON, VANHUSTENHUOLTOON JA LASTEN PÄIVÄHOITOON	75
7.3 LUOTTAMUKSEN YHDENTEKEVÄKSI KOKEMINEN	79
7.4 LUOTTAMUS PALVELUIHIN JA "KUNTIEN HIERARKIA"	81
7.5 LUOTTAMUS KUNNANJOHTOON JA KUNNALLISPOLIITIKKOIHIN	88

7.6 VÄITTÄMIEN TARKASTELU TUTKIMUSKUNNITTAIN	90
7.7 YHTEENVETO LUOTTAMUSEROISTA KUNTIEN VÄLILLÄ	93
8. JOHTOPÄÄTÖKSET	96
9. LOPUKSI.....	102
LÄHTEET:	105

LIITTEET

1. Johdanto

Yksi kuntien päätehtävistä on järjestää ja tuottaa palveluja asukkailleen. Tärkeimpiä kunnallisia palveluja ovat erilaiset terveydenhuolto-, sosiaali- ja koulutuspalvelut. Julkisten palvelujen järjestämisen lähtökohtana on kansalaisten yhdenvertainen asema, jonka mukaisesti kansalaisilla on oikeus laissa määriteltyihin palveluihin asuinpaikasta ja taloudellisista tekijöistä riippumatta. Viimesijainen juridinen vastuu kansalaisten tasapuolisesta kohtelusta sekä palvelujen määrästä ja laadusta on aina kunnilla. Syksyllä 1999 Kuntalehdessä otsikoitiin, kuinka kuntien budjetteja rakennettiin varsin erilaisissa olosuhteissa: *”Yksi lupaa parantaa palveluitaan, toinen rakentaa uimahallin, kolmas nyrhii menoja sieltä täältä ja pelkää erikoissairaanhoidon laskuyllätyksiä.”* (Tuusa 1999.) Otsikko kertoo ilmiöstä, joka on havaittavissa vielä tämänkin vuosituhannen puolella: alueellinen erilaistuminen on voimistunut Suomessa lamavuosien jälkeen, ja kuntien toimintamahdollisuuksissa on eroja. Tämä vaikuttaa mm. siihen, miten ja millaisina kunnat pystyvät palvelunsa järjestämään. Kyse ei kuitenkaan ole pelkästään siitä, millaisia resursseja kunnalla on käyttää palvelutehtävänsä toteuttamiseen. Monissa kunnissa on esimerkiksi avoimena terveyskeskuslääkäreiden virkoja, mutta paikkoja ei saada täytettyä. Lääkäreille on kysyntää, mutta tarjonta on selvästi vähäisempää. Erityisen vaikea lääkäreitä on saada syrjäisemmille seuduille. Tosiasia on, että kunnat toteuttavat palvelutehtävänsä varsin erilaisissa oloissa.

Kuntien erilaisuutta ja erilaistumista voidaan tutkia monista näkökulmista. Kuntia voidaan vertailla erilaisilla ”kovilla” mittareilla, kuten esimerkiksi kunnan talouden tila, väestökehityksen suunta, työttömyysprosentti ja kunnallisten palvelujen määrä ja kattavuus. Toisaalta vertailua voidaan tehdä myös ”pehmeämpiä” menetelmiä käyttämällä, kuten selvittämällä kuntalaisten näkemyksiä siitä, mitä ovat keskeiset kunnan toimintaan kuuluvat asiat, ja miten ne on kunnassa hoidettu.

Kunnallisista palveluista löytyy paljon tutkimuksia. Lukuisissa tutkimuksissa on selvitetty mm. palveluvaltion kehitystä, valtion ja kuntien suhdetta palvelujen järjestäjänä, laman vaikutuksia, palveluissa tapahtunutta rakennemuutosta sekä kansalaisten näkemyksiä palvelujen riittävydestä, laadusta ja tarpeellisuudesta. Tutkimukset osoittavat, että suomalaiset kokevat kunnalliset palvelut tärkeiksi. Vallitseva ajattelutapa tuntuu olevan, että kunta kaitsee, huoltaa ja hoivaa kansalaisen kehdestä hautaan. Esimerkiksi Ervastin (1996, 45) tutkimuksessa todetaan, että kansalaisten mielestä julkinen sektori on parempi hyvinvoinnin tuottaja kuin yksityinen tai epävirallinen sektori. Jo suomalaisen palvelujärjestelmän historia osoittaa, että julkiset palvelut ovat syntyneet pitkälti reaktiona siihen, että muut palvelut on koettu riittämättömiksi.

Tutkimukseni tehtävänä on tarkastella kuntalaisten näkemyksiä kunnallisista palveluista. Lähestyn palveluja luottamuksen näkökulmasta. Kuntalaisten palveluja kohtaan osoittama luottamus on yksi toiminnan laadun kuvaaja. Kyse ei kuitenkaan ole pelkästään toiminnan laadusta vaan ylipäätään siitä, että luottamus ja kansalaisten hyväksyntä ovat koko toiminnan edellytys. (vrt. Lappi-Seppälä et al. 1999, 1.) Missä määrin kunnallisiin palveluihin sitten luotetaan, ja miten kuntalaisten näkemykset eroavat erilaisissa kunnissa? Näihin kysymyksiin vastataan tässä tutkimuksessa, joka perustuu vuonna 1999 kuuden suomalaisen kunnan alueella kerättyyn aineistoon. Keskeisimpiä kunnallisia palveluja tutkimuksessa ovat terveydenhuolto, vanhustenhuolto ja lasten päivähoido. Ne ovat esimerkkejä palveluista, joista kuntalaiset haluavat pitää tiukasti kiinni. Kuntien välisen luottamustilanteen empiirisen kartoituksen tehtävänä on muodostaa näkökulma keskusteluun kunnallisten palvelujen nykytilasta. Samalla se antaa kuvan kuntalaisten luottamuskokemuksista erilaisissa kunnissa.

Tutkimuksen aluksi esittelen kuntien toimintaa ja palvelutehtävää. Käyn läpi palveluvaltion kehitystä sekä kuntien nykyistä roolia palvelujen järjestäjänä. Koska terveydenhuolto, vanhustenhuolto ja lasten päivähoido ovat tutkimuksessa keskeisiä palveluja, esittelen tarkemmin, mitä kunnan velvollisuuksiin terveydenhuollon, vanhustenhuollon ja lasten päivähoidon järjestäjänä kuuluu. Tämän jälkeen käyn läpi luottamuksen teoriaa. Pohdin, mitä luottamus tässä tutkimuksessa ja ylipäätään kunnallisten palvelujen yhteydessä tarkoittaa. Tutkimuksen tulososa koostuu kahdesta osasta. Ensin tarkastelen taustatekijöiden vaikutusta luottamukseen terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoidoon. Toisessa osassa vertaan luottamusta tutkimuskuntien välillä niin terveydenhuollon, vanhustenhuollon ja lasten päivähoidon kuin muidenkin kunnallisten toimintojen osalta.

2. Kunnalliset palvelut

Suomessa on noin 450 kuntaa. Kunnat ovat itsehallinnollisia yksiköitä, joiden itsehallinto turvataan perustuslaissa. Kunnat eroavat toisistaan niin kooltaan, väestörakenteeltaan, historialtaan kuin luonnonolosuhteiltaan, minkä vuoksi kaikkien kuntien toiminta ei ole samanlaista. Esimerkiksi pienissä saaristokunnissa asuu muutama sata ihmistä, kun pääkaupungissa Helsingissä asukkaita on noin puoli miljoonaa. Erilaisuudesta huolimatta kaikkien kuntien tehtävänä on tarjota asukkailleen peruspalvelut, joista tärkeimmät liittyvät sosiaali- ja terveydenhuoltoon, koulutukseen sekä teknisen infrastruktuurin ylläpitoon. (<http://www.kuntaliitto.fi/kunnat/index.html>, 18.5.2001.)

2.1 Kunta ja kuntalaiset

Suomen nykyinen kunnallinen itsehallintojärjestelmä perustettiin vuonna 1865. Itsehallintojärjestelmä merkitsi kunnan syntyä julkisoikeudellisena yksilönä. Kunnille tunnustettiin yleinen toimiala ja annettiin verotusoikeus. Lisäksi luotiin demokraattisen hallintojärjestelmän perusteet, jotka rakentuivat näkemykselle paikallisten asioiden hoitamisesta pääasiassa paikallisten luottamushenkilöiden turvin. (Heuru 2000, 36, 38.) Tämän päivän kunnalliseen itsehallintoon kuuluu neljä tunnuspiirrettä:

1. edustuksellinen demokratia, joka perustuu luottamushenkilöjärjestelmään ja vaaleilla valittuun valtuustoon.
2. verotusoikeus, joka mahdollistaa omavastuisen talouden.
3. yleinen kunnallinen toimiala, joka tarkoittaa, että kunnilla on mahdollisuus ottaa hoidettavakseen muitakin kuin niille laissa säädettyjä tehtäviä.
4. kuntien tehtävien/velvollisuuksien määrittelemisen lainsäädännöllä, jonka perusteella kunnille ei saa antaa uusia tehtäviä tai velvollisuuksia, eikä tehtäviä tai oikeuksia saa ottaa pois muuten kuin säätämällä siitä lailla. (Oulasvirta & Brännkärr 2001, 7.)

Lain mukaan jokaisen kansalaisen on kuuluttava jäsenenä johonkin kuntaan. Kuntalain mukaan kunnan jäsen on henkilö, jonka lain tarkoittama kotikunta kyseinen kunta on. Kunnan jäseniä ovat lisäksi yhteisöt, säätiöt ja laitokset, joiden kotipaikka on kunnassa, sekä henkilöt, jotka omistavat tai hallitsevat kunnassa kiinteää omaisuutta. Perusjäseniä ovat kuitenkin ainoastaan kunnassa asuvat kunnan asukkaat. (Oulasvirta 1996, 1, 7.) Kuntalaisten osallistuminen kunnan toimintaan liittyy rooleihin äänestäjänä, veronmaksajana, kunnallisten toimintojen ja palvelujen käyttäjänä sekä

mielipiteen ilmaisijana (Sutela 1998, 91). Osallistuminen kunnan toimintaan kunnallisvaaleissa äänestämällä on viime vuosina ollut melko laimeaa. Esimerkiksi vuoden 1996 kunnallisvaaleissa äänesti 61,3 % äänioikeutetuista kuntalaisista. Vuonna 2000 äänestysaktiivisuus jäi 55,8 %:iin. Tutkimukset ovat osoittaneet, että monet kuntalaiset eivät usko äänestämiseen tai muihinkaan vaikuttamiskeinoihin. (Oulasvirta & Brännkärr 2001, 23, 28.) Kiinnostus ja mahdollisuudet osallistumiseen voivat kuitenkin vaihdella eri elämäntilanteissa. Sutelan (1998, 91) mukaan esimerkiksi nuorten alhaista osallistumista selittää varmasti osaltaan se, ettei heidän roolinsa veronmaksajina, palvelujen käyttäjinä ja äänestäjinä ole vielä täysin selkiytynyt. Nuorilla ei ole osallistumiseen konkreettista tarvetta, jos he eivät vielä ole käyttäneet aktiivisesti kunnan palveluja tai eivät miellä itseään veronmaksajiksi.

Suomessa yhteiskunnan tehtävänä on tarjota kansalaisille palveluja, jotka vaikuttavat oleellisesti niin yksilön, perheen kuin yhteisön hyvinvointiin. Tehtävän hoidossa valtion ja kuntien välille on muodostunut asteittain työnjako, jonka mukaisesti yleisistä suuntaviivoista päättäminen kuuluu valtiolle ja palvelujen järjestäminen kunnille. (Kallio 1998, 1.) Palvelujen järjestäjänä kunnissa joudutaan miettimään asukkaiden tarpeita ja toisaalta kunnan voimavarojen riittävyyttä. Kunnallisessa toiminnassa päätöksenteon keskiöön nousee kuntalaisten valitsema valtuusto, joka vastaa kunnan toiminnasta ja taloudesta. Valtuusto tekee strategiset linjaukset, asettaa tavoitteet ja määrittää tärkeysjärjestykset. Näin valtuusto päättää myös esimerkiksi kunnallisten palvelujen määrästä ja laadusta. (Kajaste 2000, 11.) Poliittinen päätöksenteko on ainakin tietyssä määrin arvosidonnaista, jolloin palvelutarjonta voi vaihdella kunnasta toiseen. Paikallista valinnanvapautta rajoitetaan kuitenkin valtiovallan ohjauksella, jossa laeissa määrättyjen palvelujen tasolle on asetettu sitova minimi. Kuntien on esimerkiksi otettava toiminnassaan huomioon asukkaiden taloudelliset, sosiaaliset ja sivistykselliset oikeudet (TSS-oikeudet). Lisäksi kuntalaisille on subjektiivisena oikeutena turvattu oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Pienten lasten vanhemmillä on myös subjektiivinen oikeus lastensa kunnalliseen päivähoitoon. (Kallio 1998, 9.)

Kunnallisen toiminnan perimmäisenä tarkoituksena on asukkaiden hyvinvointi. Kuntalaissa tämä ilmaistaan seuraavasti: *”kunta pyrkii edistämään asukkaidensa hyvinvointia ja kestävää kehitystä alueellaan”*. (Oulasvirta & Brännkärr 2001, 10.) Hyvinvoinnin määrittelemisen ei ole yksinkertaista, mutta Oulasvirran ja Brännkärrin (mt.) mukaisesti katson kuntalaisten hyvinvoinnin muodostuvan elintasosta (elämän aineellisista edellytyksistä) sekä elämänlaadusta (aineettomista

arvoista). Kunnan tehtävänä on käytettävissä olevin keinoin luoda kuntalaisille hyvinvoinnin edellytyksiä. Yksi tapa tuottaa hyvinvointia on järjestää palveluja, joihin kunnassa esiintyy tarvetta.

2.2 Kunta palvelujen järjestäjänä

Suomalaisen palveluvaltion rakentaminen aloitettiin 1900-luvun alkupuolella. Alunperin seurakunnat huolehtivat monista palveluista, kuten esimerkiksi kansanopetuksesta, terveydenhuollosta ja köyhäinhoidosta, mutta 1800-luvun lopun kunnallishallintouudistuksen jälkeen tehtävät siirtyivät pitkälti kunnille. (Oulasvirta & Brännkärr 2001, 37.) Vuosisadan vaihde ja itsenäisyyden ensimmäiset vuosikymmenet olivat varsinaista palveluvaltiota edeltänyttä siirtymävaihetta. Julkisen sektorin tehtäväksi alettiin nähdä aktiivisempi rooli yhteiskunnallisten suhteiden säätelijänä ja köyhyyden lievittäjänä. Teollistuminen ja vaurastuminen alkoivat vähitellen lisätä taloudellisia edellytyksiä julkisen vallan tehtävien laajentamiselle. (Rönkkö 2000a, 124-125.)

Varsinainen palveluvaltion rakentaminen käynnistyi 1920-luvulla kansanopetuksesta ja terveydenhuollosta. 1930-luvulla terveydenhuoltoa laajennettiin siirtämällä tuberkuloosin ja mielisairauksien hoito kuntien tehtäväksi. Nämä uudet tehtävät hoidettiin kuntainliittojen avulla. Sotien jälkeen myös yleissairauksien erikoissairaanhoido siirtyi kuntien tehtäväksi. Sitä varten rakennettiin koko maan kattava keskussairaalaverkosto. 1970-luvulla kehitettiin kansanterveystyötä, peruskoulua sekä lasten päivähoitoa. 1980-luvulla kehittämisvuorossa olivat muut sosiaalipalvelut, erityisesti vanhustenhuolto. Myös kulttuurin ja vapaa-ajan palveluja siirrettiin kuntien lakisääteisiksi tehtäviksi. 1980-luvun aikana kunnallinen palveluvaltio rakentui kattavaksi palvelutarjonnan ulottuessa peruspalveluista erilaisiin hyvinvointi- ja mukavuuspalveluihin. (Rönkkö 2000a, 128-129.)

Palveluvaltion rakentaminen muutti kuntien ja valtion välistä suhdetta. Kunnat muuttuivat tiukkaan tarvehankintaan perustuneen köyhäinhoidon itsenäisistä toteuttajista valtion ohjaamien universaalisten hyvinvointipalvelujen tuottajiksi. (Rönkkö 2000b, 195.) Kunnat ottivat vapaaehtoisesti tehtäviä hoidettavakseen, mutta pääasiassa ne veloitettiin lainsäädännöllä hoitamaan uusia tehtäviä tai entisiä tehtäviä laajemmin (Oulasvirta 1996, 43). Nykyisin kuntien palvelutarjonnan periaatteena on palvelujen tarjoaminen kaikille kuntalaisille sekä kattavuus erilaisissa elämäntilanteissa. Tehtävät jakautuvat lakisääteisiin ja vapaaehtoisiin. Edelliset määräytyvät valtiollisen lainsäädännön ja jälkimmäiset kuntien omien päätösten perusteella. (Heuru 1995, 66.) Lakisääteisyys ohjaa noin 80 % kuntien menoista. Koska kunnat tuottavat niin

monenlaisia toisistaan poikkeavia palveluja, kutsuu Kallio (1998, 15) kuntaa leikkimielisesti palvelualan sekatavaraliikkeeksi. Kunnallisten palvelujen moninaisuutta kuvastaa mm. Tilastokeskuksen käyttämä kuntien tehtäväluokitus.

Taulukko: Tilastokeskuksen tehtäväluokitus: kuntien tuottamat ja/tai järjestämät palvelukokonaisuudet. (ks. Kallio 1998, 16.)

Yleishallinto:	Yhdyskuntapalvelut:
1. Yleinen hallinto	1. Yhdyskuntasuunnittelu
2. Toimitilapalvelut	2. Rakennusvalvonta
3. Muut sisäiset palvelut	3. Asumisen edistäminen
	4. Ympäristön huolto
Sosiaali- ja terveystoimi:	5. Jätehuolto
1. Hallinto	6. Liikenneväylät
2. Lasten päivähoito	7. Puistot ja yleiset alueet
3. Lasten ja nuorten laitoshoido	8. Palo- ja pelastustoimi
4. Muut lasten ja perheiden palvelut	9. Muut yhdyskuntapalvelut
5. Vanhusten laitoshuolto	
6. Vammaisten laitoshuolto	Muut palvelut:
7. Suojatyö ja työhön kuntoutus	1. Elinkeinoelämän edistäminen
8. Kotipalvelu	2. Lomituspalvelut
9. Vanhusten ja vammaisten palvelut	3. Oikeudenhoito
10. Päihdehuolto	4. Muu järjestys ja turvallisuus
11. Perusterveydenhuolto	
12. Hammashuolto	Liiketoiminta:
13. Erikoissairaanhoido	1. Vesihuolto
14. Ympäristöterveydenhuolto	2. Energihuolto
15. Muu sosiaali- ja terveystoimi	3. Joukkoliikenne
	4. Satama
Opetus- ja kulttuuritoimi:	5. Muut liikelaitokset
1. Hallinto	6. Maa- ja metsätilat
2. Opetustoimi	7. Asuntojen vuokraus
3. Kirjasto	8. Muiden tilojen vuokraus
4. Liikunta ja ulkoilu	9. Alueiden vuokraus
5. Nuorisotyö	10. Ulkopuolisille tehtävät työt
6. Museot	
7. Teatterit	
8. Orkesterit	
9. Yleinen kulttuuritoimi	

Palvelujen järjestäjänä kuntien rooli on joustava. Järjestämisvastuulla ei tarkoiteta kaikkien palvelujen tuottamista itse. Palvelu voidaan ostaa yksityiseltä tuottajalta, toiselta kunnalta tai kuntayhtymältä. Se voidaan tuottaa myös yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa. (Oulasvirta 1996, 44-45.) Palvelujen rahoitus pohjasta suurimman osan muodostavat verotulot. Verotusoikeus asettaa kunnat poliittiseen vastuuseen ja antaa kuntalaisille oikeuden vaatia palveluja (Sipilä 1996, 15-16). Verotulot eivät kuitenkaan yksinään riitä kattamaan kunnallisten palvelujen ylläpitoa, ja suorana prosenttiverona perittävää kunnallisveroa ei myöskään pidetä oikeudenmukaisena tapana hoitaa koko rahoitus. Lisäksi kuntien mahdollisuudet verotulojen keräämiseen ovat varsin erilaiset. Tästä syystä kuntien vastuulle annettujen toimintojen kustannuksia rahoitetaan myös valtion toimesta, valtionosuuksin. Valtionosuusjärjestelmän tarkoituksena on turvata kuntien voimavarat

lakisääteisten palvelujen järjestämisessä mahdollisimman tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Valtionosuuskäytännöllä on ollut suuri merkitys myös palvelujen kehittämisessä. Vähävaraisimpia kuntia myöten on voitu rakentaa kattavia palvelujärjestelmiä. (Kokko & Lehto 1993, 8-9.) Nykyinen valtionosuusjärjestelmä koostuu kahdesta osasta. Yleinen valtionapu tähtää kuntien veropohjan tasaamiseen ja yleiseen tukeen. Tehtäväkohtaiset valtionosuudet muodostuvat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä opetus- ja kulttuuritoimen valtionavusta laskennallisen perustein. Laskennallisten kriteereiden käyttö tarkoittaa, etteivät kunnan omat menot vaikuta suoraan valtionavun määrään. Avustuksen määrään vaikuttavat esimerkiksi kunnan ikärakenne, asukastiheys ja pinta-ala, työttömyysaste ja sairastavuus. (Oulasvirta 2000, 165.) Selvästi suurin menoerä kunnille muodostuu sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen järjestämisestä, joka vie lähes puolet käyttömenoista. Seuraavassa taulukossa on esitetty kuntien menot pääluokittain vuonna 1999.

Taulukko: Kuntien menot pääluokittain vuonna 1999 (ks. Oulasvirta & Brännkärr 2001, 37).

	Menot (milj. mk)	%
Yleishallinto	4 704	3,8
Sosiaali- ja terveystoimi	60 092	48,5
Opetus- ja kulttuuritoimi	27 292	22,0
Muut palvelut	20 730	16,7
Toimintamenot yht.	112 818	91,1
Investointimenot	11 074	8,9
Menot yhteensä	123 892	100,0

2.2.1 Kunnalliset palvelut ja 1990-luku

1980-luvun loppupuolella kunnallisen palveluvaltion palvelutarjonta oli kattavampi kuin koskaan. 1990-luvulla palvelujärjestelmää ravisuttivat kuitenkin suuret muutokset, ja kunnallisia palveluja tutkittiin erityisen paljon. Tähän oli syynsä, sillä lamavuodet, valtionosuusjärjestelmän uudet järjestelyt ja palvelurakenteessa tapahtuneet muutokset vaikuttivat yhdessä ja erikseen kuntien rooliin palvelujen järjestäjänä. Useissa tutkimuksissa selvitettiin mm., mitä palveluja kunnat ovat julkisen talouden paineiden johdosta ja valtionosuusuudistuksen tuoman vapauden turvin vähentäneet, tai miten ne ovat palvelurakennemuutosta toteuttaneet. (Kröger 1997, 14.)

1. Lama

1980-luvun nousukauden siivittämänä hyvinvointipalvelujen laajeneminen oli jatkunut aina 1990-luvun alkuun saakka. Silloinen kustannusperusteinen valtionosuusjärjestelmä kannusti kuntia palvelujen lisäämiseen ja sai kunnat luopumaan säästäväisyyttä korostavasta toimintalinjasta. (Rönkkö 2000b, 196-197.) 1980-luvulla rahoitus ei vielä tuottanutkaan suuria ongelmia.

Kansainvälisesti katsoen työttömyys oli alhaisella tasolla, elettiin voimakasta noususuhdannetta ja tulevaisuus näytti hyvältä. Julkinen talous oli kunnossa. (Ervasti 1996, 5.) 1990-luvun alussa tilanne kuitenkin äkkiä muuttui. Työttömyys nousi huippulukemiin, ja valtio velkaantui rajusti ulkomaille. Julkisen talouden paineiden myötä monien etuuksien tasoa ja kattavuutta leikattiin, ja palveluihin kohdistui muutoksia. Rahoitusvaikeuksissa rakoili myös yhteisymmärrys julkiselle vallalle kuuluvista tehtävistä, ja kansalaisille tarjottavien palvelujen tuottamista jouduttiin pohtimaan syvällisemmin kuin vuosiin. (Laurinkari et al. 1995, 7.) Rahoitusvaikeudet merkitsivät palvelutuotannon kumulatiivisen kasvukehityksen loppua, mistä lähtien on käyty keskustelua siitä, mitä palveluille on tapahtunut, ja ovatko palvelut nykymuodossaan ylipäättään riittäviä. (Kansalaismielipide ja kunnat 2000, 33.) Taloudellisesta ahdingosta huolimatta hyvinvointiyhteiskunnan arvoperustana pidettyä tasapuolisuutta ja kattavuutta pyrittiin ylläpitämään myös lamavuosina. Myös niukentuvissa resursseissa kansalaisilla katsottiin olevan oikeus odottaa laadukkaita ja hyviä julkisia palveluja. (Haatainen 1996, 47.) Esimerkiksi Suomen kuntia ja kaupunkeja edustavan Suomen Kuntaliiton valtuustossa hyväksyttiin suomalaisen yhteiskunnan lähtökohdaksi, että ”...*supistuvienkin voimavarojen olosuhteissa hyvinvointiyhteiskunnan perusrakenteet ja laaja-alainen hyvinvointipolitiikka turvataan, asukkaiden perusturva taataan sekä kansakunnan yhtenäisyys säilytetään*”. (Uusiutuvat kuntamme 1995, 10.)

2. Valtionosuusuudistus

Toinen 1990-luvun muutos, joka vaikutti kuntien rooliin palvelujen järjestäjänä, oli vuonna 1993 voimaan astunut valtionosuusuudistus. Ennen uudistusta valtio tarkkaili ja ohjasi kuntia hyvin tarkasti. Valtionosuusuudistuksen myötä toimintaa ohjaavia normeja kevennettiin huomattavasti. (Oulasvirta 1996, 10.) Uudistuksesta voi erottaa kaksi puolta. Purkamalla keskitettyä suunnittelu- ja ohjausjärjestelmää sekä muuttamalla yksityiskohtaista lainsäädäntöä puitelakien suuntaan lisättiin kuntien päätösvaltaa ja omavastuuta palvelujen järjestäjänä (Rönkkö 2000b, 197). Kuntien näkökulmasta uudistuksen ajoittuminen syvimmän laman aikaan ei kuitenkaan ollut paras mahdollinen ajankohta. Supistuvien valtionosuuksien johdosta kunnat joutuivat itse kohdentamaan taloutensa supistukset, mikä tavallaan tiesi kuntien joutumista vastuuseen valtion talouspolitiikasta. (Heuru 1995, 50.)

3. Palvelurakenteen muutos sosiaali- ja terveysalalla

1990-luvulla ryhdyttiin myös toteuttamaan sosiaali- ja terveysalan palvelurakenteen muutosta. Palvelurakenteen muutoksella tarkoitetaan hoidon painopisteen siirtymistä laitoshoidosta avomuotoisiin palveluihin. Kyse ei kuitenkaan ole 1990-luvun ilmiöstä, sillä palvelurakenteen

muutos on ollut keskeinen tavoite jo 1960-luvulta lähtien. (Hermanson & Leppo 1996, 325.) Uudistusta on perusteltu sekä asiakkaiden näkökulmasta että taloudellisena ratkaisuna. Avohoidon palvelujen katsotaan olevan kustannukseltaan kohtuullisempia sekä paremmin käyttäjien toiveita ja tarpeita vastaavia. (Kokko & Heikkilä 1995, 19.) 1990-luvulla palvelurakenteen muutos oli monin osin nopeaa. Julkisen talouden ongelmat nopeuttivat muutosta omalta osaltaan, sillä siirtyminen avohoitoon nähtiin yhtenä säästökeinona. Toisaalta taloudelliset ongelmat vaikeuttivat uudistuksen toteuttamista parhaalla mahdollisella tavalla. (Sosiaali- ja terveystieteen tutkimus 1998, 111.) Palvelurakenteen muutosta on myös kritisoitu voimakkaasti, sillä monissa tapauksissa avohoitoon siirtymisen on katsottu tarkoittavan, että hoitoa tarvitseva potilas on jäänyt vaille tarvitsemaansa hoitoa.

4. Keskustelu hyvinvointivaltion olemassaolon perusteista

Perinteisten hyvinvointivaltiopalvelujen (esim. sosiaali-, terveys- ja koulutuspalvelut) lisäksi kunnat järjestävät myös monia muita palveluja (esim. tekninen sektori ja yhdyskuntapalvelut). Lamavuosien kriisikeskustelujen myötä pohdittiin kuitenkin erityisesti hyvinvointivaltion olemassaoloa. Talouden ahdinko synnytti näkemyksiä, että kyse ei ole pelkästään suhdannevaihtelun myötä ohimenevistä ongelmista. Hyvinvointivaltiota syytettiin rakenteellisten vääristymien ja tehottomuuden aiheuttamisesta kansantalouteen. Se nähtiin tehottomana ratkaisuna, joka kuluttaa enemmän resursseja kuin edistää kansalaisten hyvinvointia. (Ervasti 1996, 4, 7.) Toisaalta myös hyvinvointivaltion kannatusperustan on väitetty kaventuneen. Kattavan hyvinvointivaltion säilyttämisen vaihtoehtona on esitetty, että julkisen sektorin vastuuta hyvinvoinnin turvaamisessa tulisi vähentää. (mt. 1.) Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujärjestelmän rakentaminen ja laajentaminen on kuitenkin nähty Suomessa ensisijassa tasa-arvoa ja hyvinvointia lisäävänä järjestelmänä. Tämä on yksi syy siihen, että palvelujärjestelmä on leikkauksista huolimatta säilyttänyt kansalaisten kannatuksen takanaan. (Sosiaali- ja terveystieteen tutkimus 1998, 9.)

2.2.2 Tutkimuksia kunnallisista palveluista

Kunnallisia palveluja on tutkittu runsaasti niin kansalaisten kuin päättäjienkin näkökulmasta. Omassa tutkimuksessani lähtökohtana toimivat kansalaisten kokemukset. Forma (1998, 13) korostaa, että hyvinvointivaltio ja sosiaalipolitiikka ovat kansalaisia ja heidän arkipäiväänsä koskettava asia, ja siksi kansalaisten mielipiteiden tarkastelu on tärkeää. ”Tavallisille” ihmisille diplomaattiset, puolustukselliset tai makrotalouden toimintaan liittyvät kysymykset eivät useinkaan

ole niin keskeisiä kuin koulutukseen, sosiaaliturvaan, terveyteen ja asumiseen liittyvät sosiaalipoliittiset ohjelmat arkipäivän käytännön tasolla (Johanson & Mattila 1993, 41). Kansalaismielipide nähdään myös vastapainona asiantuntijoiden ja intressiryhmien näkemyksille (Sihvo & Uusitalo 1993, 6).

Kunnallisan Kehittämissäätiön tutkimussarjassa *Kansalaismielipide ja kunnat* on vuodesta 1992 lähtien selvitetty kuntalaisten näkemyksiä kuntien toimintaan kuuluvista asioista ja siitä, miten kunnat ovat tehtävistään suoriutuneet. Vuonna 1993 kuntalaisilta kysyttiin laman keskellä, mistä kunnallisista palveluista tulisi säästää vähiten. Tiukimmin kuntalaiset pitivät kiinni tietyistä sosiaalitoimeen kuuluvista palveluista, kuten vanhustenhuollosta ja lasten päivähoidosta. Myös koulutoimi, terveyskeskuspalvelut ja joukkoliikennepalvelut olivat enemmistölle luovuttamattomia asioita. Muita vähemmän tärkeiksi menokohteiksi vastaajat katsoivat kulttuurin, viher- ja virkistysalueet sekä liikunnan ja urheilun. (Kansalaismielipide ja kunnat 1993, 34.)

Vuonna 1994 kartoitettiin käsityksiä kunnan tehtäviin ehdottomasti kuuluvista palveluista. Kunnan tehtäviin ehdottomasti kuuluviksi palveluiksi vastaajat katsoivat etenkin koulutoimen (90 %), terveyskeskuspalvelut (87 %), vanhustenhuollon (86 %) ja lasten päivähoiton (79 %). Vähiten välttämättömänä vastaajat pitivät kulttuuripalveluja (27 %). Kysyttäessä palveluista, joiden järjestämisen kunta voisi siirtää muille tahoille, olivat tulokset samansuuntaisia. Siirtolistalle pääsivät ennen muuta kulttuuripalvelut ja liikunta yms. palvelut, kun taas tiukimmin pidettiin kiinni koulutuspalveluista, terveyskeskuspalveluista ja vanhustenhuollosta. Tulokset myös osoittivat, ettei palvelujen omakohtainen käyttö korreloi suoraan niiden koetun tärkeyden kanssa. (Kansalaismielipide ja kunnat 1994, 28-29.) Kunnalliset palvelut koetaan tärkeiksi siitä huolimatta, vaikka tarve niiden käyttämisen ei ole itselle ajankohtainen.

Tutkimustulokset ovat samansuuntaisia myös muina vuosina. Esimerkiksi vuonna 1995 kansalaiset katsoivat kunnan tehtäviin ehdottomasti kuuluviksi palveluiksi etenkin koulutoimen (88 %), terveyskeskuspalvelut (86 %), vanhustenhuollon (84 %) ja lasten päivähoiton (79 %). (Kansalaismielipide ja kunnat 1995, 47.) Vuoden 1997 tutkimuksessa terveyskeskuspalveluja piti ehdottomasti kunnan tehtäviin kuuluvana palveluna 93 % vastaajista, koulutoimea ja vanhustenhuoltoa 92 % vastaajista sekä lasten päivähoitoa 87 % vastaajista. (Kansalaismielipide ja kunnat 1997, 54.) Vuonna 2000 tehdyssä tutkimuksessa 92 % vastaajista nimesi kunnan kansalaisten hyvinvoinnin keskeiseksi tuottajaksi ja takaajaksi. Lisäksi vastaajia pyydettiin kertomaan, kuinka riittävinä he kuntansa palvelut kokevat. 88 % oli tyytyväisiä koulupalvelujen, 81

% kulttuuripalvelujen ja 75 % lasten päivähoitopalvelujen määrään. Selvin kriittisyys kohdistui vanhustenhuoltoon, jota piti riittämättömänä miltei yhtä moni (43 %) kuin riittävänäkin (48 %). (Kansalaismielipide ja kunnat 2000, 15, 33.)

Kansalaisten kokemuksia palveluista on selvitetty myös monissa muissa tutkimuksissa. Laurinkarin, Niemelän, Pusan ja Kainulaisen (1995, 33) tutkimuksessa kunnan tuottamiksi palveluiksi toivottiin erityisesti seuraavia palveluja: tavalliset lukiot (88 %), lasten sairaalahoito (85 %), peruskoulu (85 %), ammattikoulu (84 %), pitkäaikaissairaiden sairaalahoito (82 %), lasten ja äitien neuvolapalvelut (82 %) ja vanhusten laitoshoido (81 %). Tutkijat toteavat, että väestö haluaa kunnan tuottavan palvelut, jotka ovat osa keskivertokansalaisen elämänkaarta lastenhoidosta peruskoulutukseen ja vanhusten auttamiseen. Myös kansalaista kohtaavat elämän riskit, kuten erikoisterveydenhuollon toimenpiteet, halutaan tuotettavan ja rahoitettavan kunnan toimesta. (mt., 9.)

Stakesin toimesta vuosina 1991-1994 tehdyssä tutkimuksessa kartoitettiin julkisten menojen säästämähdollisuuksia. Vähiten säästämähdollisuuksia nähtiin terveydenhuollossa, tulonsiirroissa, opetuksessa ja sosiaalipalveluissa. Tulokset osoittivat, että julkisista tehtävistä hyvinvointivaltion palvelut haluttiin säilyttää, ja niihin oltiin valmiita käyttämään verovaroja myös taloudellisesti vaikeina aikoina. (Sihvo 1995, 27-28.) Uusitalon ja Lindholmin tutkimus (1994, 48) osoitti, että vanhustenhuolto, terveyskeskukset ja lasten päivähoitopalvelut sijoittuivat kärkipäähän kysyttäessä julkisista palveluista luopumisen vaikeutta. Laman vaikutukset näkyivät siinä, että julkisten palvelujen riittävyyden koettiin huonontuneen. Tämä heijastui myös laatuun, joka oli kuluttajien mielestä heikentynyt. (mt., 46.) Kokonaisuudessaan palvelujen laadun muutoksista lamavuosien aikana on kuitenkin saatavissa melko vähän tietoa (Lehto 1995, 50-51). Allen (1995, 76) puolestaan toteaa, että kansalaisten keskuudessa julkisten hyvinvointipalvelujen kannatus on ollut vankkaa, ja yleinen mielikuva esimerkiksi kuntien palvelutuotannosta on melko myönteinen riippumatta kuntalaisen omasta palvelun tarpeesta ja käyttökokemuksesta.

Tuoreinta tutkimustulosta edustaa Kuntaliiton kuntalaistutkimus vuodelta 2001. Tutkimus osoitti, että kuntalaisten mielestä kunnallisia palveluja hoidetaan hyvin. Erityisesti sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja kohtaan kriittisyys oli kuitenkin kasvanut. Parhaiten kuntalaisten mielestä palvelevat kirjastot, palo- ja pelastustoimi, jätehuolto, kansalais- ja työväenopistot, peruskoulun alasteet, lasten päivähoito, esiopetus, liikunta-, urheilu- ja vapaa-ajanpalvelut ja hammashoito. Tyytymättömämpiä vastaajat olivat katujen ja teiden hoitoon, päihdehuoltoon, kunnalliseen asuntotarjontaan, mielenterveyspalveluihin, vammaisten palveluihin, nuorisotoimeen,

terveyskeskusten vuodeosastoihin, julkisten kiinteistöjen hoitoon, ympäristön suojeluun ja vanhainkoteihin. Pienten ja keskisuurten kuntien asukkaat olivat palveluihin tyytyväisempiä kuin suurissa kaupungeissa asuvat. Tyytyväisyys kasvoi iän myötä. Vastaajista 47 % halusi mieluummin korottaa kunnallisveroa kuin karsia kunnallisia palveluja. Viidennes vastaajista olisi mieluummin heikentänyt palveluja. (<http://www.kuntaliitto.fi/kunnat/index.html>, 18.5.2001.)

2.2.3 Kunnalliset terveydenhuolto-, vanhustenhuolto- ja lasten päivähoitopalvelut

Tutkimuksissa kunnallinen terveydenhuolto, vanhustenhuolto ja lasten päivähoito osoittautuvat koulutoimen ohella palveluiksi, joista kuntalaiset haluavat erityisesti pitää kiinni. Ne ovat keskeisiä palveluja myös tässä tutkimuksessa. Sosiaali- ja terveystaloustieteiden tutkimuskeskus on tulosta vuosikymmeniä kestäneestä rakentamisesta ja kehittämistä, ja sen rakenne on määräytynyt poliittisen päätöksenteon ja eri instituutioiden toiminnan tuloksena. Vähitellen järjestelmästä on muodostunut yhteiskunnan peruspilari, jonka tavoitteena on kansalaisten hyvinvointi ja terveys. (Sosiaali- ja terveystaloustieteiden tutkimuskeskus 1998, 6, 9.) Korkeatasoista sosiaali- ja terveydenhuoltoa pidetään kansakunnan voimavarana, ja palvelujen turvaaminen nähdään keskeisenä luottamuksen säilyttämiseksi (Virkkunen et al. 1993, 1).

Julkisen vallan vastuuta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen järjestäjänä on perusteltu eri tavoin. Taustalla on esimerkiksi ajatus, etteivät palvelut toimi riittävän kattavina, ellei julkinen sektori ota päävastuuta niiden organisoinnista (Kosonen 1998, 142). Eettisellä vastuulla halutaan puolestaan turvata tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden toteutuminen asuinpaikasta ja taloudellisesta asemasta riippumatta (Södergård 1998, 93). Palvelujärjestelmän laajenemisen taustalla on yhteiskuntarakenteeseen liittyviä tekijöitä. Yhteiskuntarakenteen muutos on synnyttänyt tarvetta luoda kodin ja perheen ulkopuolisia terveydenhuollon sekä lasten- ja vanhustenhuollon paikkoja. Tähän ovat vaikuttaneet esimerkiksi väestön vanheneminen ja naisten lisääntyvä työssäkäynti. (Kosonen 1998, 143.)

Terveydenhuollon järjestäminen on yksi suurimpia kunnallisia menoeriä. Terveydenhuolto jakautuu kansanterveystyöhön ja erikoissairaanhoidon. Kansanterveystyöllä tarkoitetaan yksilön ja hänen elinympäristöönsä kohdistuvaa terveydenhoitoa, yksilön sairaanhoitoa sekä niihin liittyvää toimintaa, jonka tarkoituksena on kansalaisten terveyden ylläpitäminen ja edistäminen. Kansanterveystyötä toteuttavat terveyskeskukset. Terveyskeskukset luotiin vuonna 1972, jolloin astui voimaan terveydenhuollon organisaation uudistanut kansanterveystaloustieteiden tutkimuskeskuslaki. Terveyskeskusten

perustaminen ja ylläpito vaatii tietyn väestöpohjan, minkä vuoksi osa terveyskeskuksista on kuntayhtymien ylläpitämiä. Kansanterveystyön järjestäjänä kunnan täytyy ylläpitää terveysneuvontaa ja järjestää terveystarkastuksia. Kunnan on myös huolehdittava asukkaiden sairaanhoidosta, johon kuuluu lääkärintarkastus, lääkärinhoito, lääkinnällinen kuntoutus ja ensiavun antaminen. Lisäksi kunnan täytyy järjestää mm. sairaankuljetukset, hammashuolto, kouluterveydenhoito, muu opiskelijaterveydenhoito sekä työterveyshuoltopalvelut. (Oulasvirta & Brännkärr 2001, 42.)

Erikoissairaanhoidolla tarkoitetaan lääketieteen ja hammaslääketieteen erikoisalojen mukaisia sairauden ehkäisyyn, tutkimiseen, hoitoon sekä lääkinnälliseen pelastustoimintaan ja kuntoutukseen kuuluvia terveydenhuollon palveluja. Erikoissairaanhoidon kunnat ovat järjestäneet yhteistoimin, sillä se vaatii tarkoituksenmukaisesti ja taloudellisesti toimiakseen riittävän suuren väestöpohjan. Ainoastaan muutamilla suuremmilla kaupungeilla on omia sairaaloita. Kuntien on pakko kuulua erikoissairaanhoidosta vastaavaan sairaanhoitopiiriin kuntayhtymään, joita on Suomessa 20. Palveluja voidaan ostaa myös sairaanhoitopiiriin ulkopuolelta. (Oulasvirta & Brännkärr 2001, 43.)

Sosiaalihuollon ja siihen kuuluvien sosiaalipalvelujen järjestäminen kuuluu kunnan sosiaalitoimen tehtäviin. Sipilän (1996, 13) mukaan sosiaalipalvelut tarkoittavat arkielämässä selviytymistä tukevia palveluja, joita ihmiset haluavat joko itselleen tai heistä riippuvaisille ihmisille. Palvelut ovat vapaaehtoisia. Vaikka sosiaalipalvelut voivat olla maksullisia ja yksityisesti tuotettuja, niiden tulee olla julkisen vallan subventoimia ja valvomia. Vanhustenhuolto ja lasten päivähoito ovat hoivapalveluina keskeisiä sosiaalipalveluja.

Vanhustenhuollon juuret löytyvät köyhäinhoidosta. Vuoden 1922 köyhäinhuoltolain jälkeen kunnalliskodeista muodostettiin yleishuoltolaitoksia, joihin sijoitettiin vanhuksia, pitkäaikaissairaita, mielisairaita ja vammaisia. (Rauhala 1996, 124.) 1950-luvulla vanhustenhuolto irrotettiin köyhäinhoidosta ja sosiaalihuollosta omaksi erilliseksi alakseen, ja kunnalliskoteja alettiin muuntaa vanhainkodeiksi. Palvelutoimintaa ryhdyttiin suunnittelemaan myös kotona asuville ihmisille. (Rauhala 1996, 103-104.) Nykyisen vanhuspolitiikan tavoitteena on edistää vanhusten hyvinvointia ja kykyä selviytyä mahdollisimman itsenäisesti, sekä huolehtia siitä, että vanhukset saavat hyvää hoitoa. Valtakunnallisella vanhuspolitiikalla luodaan puitteet kunnissa harjoitettavalle vanhuspolitiikalle. Kunnat vastaavat paikallisiin tarpeisiin lainsäädännön edellyttämällä tavalla omien resurssiensa ja prioriteettiensa puitteissa. (Vaarama et al. 2000, 75.) Vanhustenpalveluihin luetaan mm. kotipalvelu, palveluasuminen, laitoshoido ja kotisairaanhoito. 1990-luvun alussa

asetettiin tavoitteita vanhustenhuollon muuttamiseksi avohoidon suuntaan. Vanhusten tukeminen asumaan omassa kodissaan on vanhuspolitiikan tärkein kehittämissuunta myös 2000-luvun alussa. (Vanhuus- ja eläkepoliittinen neuvottelukunta 2000, 1.) Tutkimusaineistoni keruuajankohta (vuosi 1999) on mielenkiintoinen, sillä vuonna 1998 tiedotusvälineissä on käyty vilkasta keskustelua vanhusten hoidon ja erityisesti laitoshoidon tilasta. Tuolloin on esitetty, että vanhustenhoitolaitoksissa on työntekijöitä ja muita voimavaroja liian vähän, jotta edes perusasioista voitaisiin selvitä asianmukaisesti. (Vaarama, Hakkarainen & Laaksonen 1999, 1.) Tulevaisuudessa vanhustenhuoltoon tulee kohdistumaan yhä enemmän kysyntää, sillä väestön vanheneminen ja vanhusväestön määrän kasvu tulevat lisäämään palvelujen tarvetta.

Lasten päivähoito alkoi Suomessa lastentarhatoimintana 1800-luvun lopussa. Vuoden 1936 lastensuojelulain mukaan kunnilla oli velvollisuus perustaa ja ylläpitää kotikasvatusta tukevia ja täydentäviä laitoksia. (Muuri 1995, 100.) Vuoden 1973 päivähoitolaissa päivähoito määriteltiin kaikille tarvitseville tarkoitetuksi sosiaalipalveluksi. Päivähoitolaissa kunnat velvoitetaan järjestämään päivähoitoa siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lasten päivähoidolla tarkoitetaan päivähoitolain mukaan lapsen hoidon järjestämistä päiväkotihoidona, perhepäivähoidona, leikkitoimintana tai päivähoitotoimintana. (Välimäki 1999, 143.) Vuodesta 1990 alkaen kuntien velvollisuudeksi tuli järjestää vanhempien valinnan mukaan alle 3-vuotiaille lapsille päivähoitopaikka tai kotihoidontuki. Vuonna 1996 päivähoito-oikeuden laajennus astui voimaan koskemaan kaikki alle kouluikäisiä lapsia. Kansalaisilla on päivähoitopaikkaan subjektiivinen oikeus. (mt., 143, 153.)

2.2.4 Kuntien erilaisuus ja erilaistumiskehitys

Kunnan vastuulla on huolehtia siitä, että lakisääteiset palvelut ovat kuntalaisten saatavilla. Eilakisääteisten palvelujen osalta palvelutarjonta voi kuitenkin vaihdella kunnasta toiseen. Kunnallisten palvelujen tuottamiseen vaikuttavat kunnan resurssit ja käyttäjien tarpeet. Kunnan resursseihin vaikuttavat laajemmin yhteiskunnan tila ja siitä aiheutuvat sääntelytoimet. Lisäksi resursseihin vaikuttaa kunnan sisäinen rakenne (esim. elinkeinorakenne ja maantieteelliset tekijät) sekä kunnan oma toimintatapa. Palvelujen käyttäjien tarpeita säätelevät pitkälti heidän elämäntilanteensa. (Kainulainen & Niemelä 1998, 20.) Sosiaali- ja terveystieteissä on tarkasteltu kuntien sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen järjestämistä. Tulokset osoittivat, että palvelujen määrän, rakenteen ja kustannusten kuntakohtaiset erot ovat Suomessa melko suuria,

eivätkä erot selity yksinomaan väestön tarpeilla ja olosuhteilla. Menojen erot aiheutuvat osittain esimerkiksi palvelujen organisointitapojen eroista. (Sosiaali- ja terveystietokertomus 1998, 109-110.)

Tutkimusaineistoni keruuajankohtana vuonna 1999 taloudellinen lama oli hellittänyt, ja Suomessa elettiin voimakasta taloudellista kasvuvaihetta. Kasvuvaihe oli jatkunut jo usean vuoden ajan, mutta sen seuraukset olivat vain osittain heijastuneet kansalaisten hyvinvointiin. (Eronen et al. 2000a, 7.) Nousukauden myötä havahduttiinkin alueelliseen erilaistumiskehitykseen. Toisissa kunnissa nousukausi näkyi taloudellisena vaurastumisena. Toisilla alueilla nousukaudesta ei kuitenkaan ollut tietoa. Suomen Kuntaliiton vuonna 1999 julkaisemassa tutkimuksessa (1999, 6) Suomen todettiin alkaneen rakentua entistä harvasilmäisemmäksi menestyvien alueiden ja seutujen joukoksi. Suuret ja monipuoliset kaupunkiseudut, joille on syntynyt uusia työpaikkoja, joissa on hyvät opiskelumahdollisuudet, ja jotka mielletään elinvoimaisiksi ja vetovoimaisiksi kasvukeskuksiksi, alkoivat elää kasvun kautta. Toisaalta alkoi kehittyä laajoja alueita, joilla sosiaalis-taloudelliset edellytykset esimerkiksi kansalaisten tarvitsemien hyvinvointipalvelujen turvaamiseen ovat puutteelliset. Myös muuttoliikkeen suunta asettaa kunnat erilaiseen asemaan. Esimerkiksi pienissä väestökattokunnissa tuottaa päänvaivaa, miten kyetään turvaamaan kohtuullisesti tavoitettavat palvelut asuinpaikasta riippumatta, kun talouspohja uhkaa murentua veronmaksajien puutteessa. Muuttotappiollisissa kunnissa lisääntyy usein vanhustenhuollon tarve, sillä muuttoliike imee työikäistä väestöä. Sen sijaan muuttovoittokunnissa, joissa uudet asukkaat ovat pääsääntöisesti nuorempia ja perheellisiä työikäisiä ihmisiä, on usein pulaa lapsiperhepalveluista. Muuttovoittokunnissa myös väestön heterogeenisuus tuottaa monenlaisten palveluiden tarvetta. (Eronen & Kinnunen 1998, 3, 6). Kuntien eriytyvä kehitys on näkynyt hyvin kuntien talouden tilassa. Paremman talouden kunnissa on uskallettu puhua jopa palveluiden parantamisesta, kun pienissä väestökattokunnissa on jouduttu miettimään, miten sairaanhoitolaskuja pystyttäisiin pienentämään ja koulukuluja keventämään. Nyt vuoden 2002 alussa eletään edelleen samankaltaisessa tilanteessa. Muutamat kunnat elävät pahaa taloudellista kriisiä, ja peruspalvelujen ylläpito tuottaa yhä enemmän vaikeuksia.

Alueellinen erilaistuminen ja kuntien erilaisuus on huolestuttavaa kansalaisten tasa-arvoisen kohtelun kannalta. Sosiaali- ja terveystietokertomuksen osalta Eronen, Kinnunen, Tierman ja Wikman (2000a, 12) toteavat, että asuinkunnasta on muodostumassa yhä selkeämmin tekijä, joka määrittelee kansalaisten oikeuden sosiaaliseen turvallisuuteen ja riittäviin palveluihin. Lisäksi muuttoliikkeen valikoiva vaikutus kärjistää tilannetta. Alueellisen rakenteen eriytyminen synnyttää yhteiskunnallisia ongelmia, jotka aiheuttavat kansalaisten kesken eriarvoistumista mm.

palvelutarpeiden, iän, asuinalueen sekä koulutus- ja ammattitaustan perusteella. (mt.). Ongelmat palvelujen järjestämisessä eivät voi olla vaikuttamatta kansalaisten käsityksiin palvelujen tilasta. Tämä voi näkyä esimerkiksi siinä, kuinka luotettavina palvelut koetaan.

3. Luottamus teorian

Luottamus tai sen puute on oleellinen osa ihmisten välistä toimintaa. Kirjan *Sosiaalinen pääoma ja luottamus* (2000) kannessa kirjoittajat ovat nostaneet esiin Georg Simmelin esittämän ajatuksen, jonka mukaan ”*luottamus on ehkä tärkein yhteiskuntaa koostava voima*”. Näin voidaan varmasti sanoa. Luottamus on tavalla tai toisella mukana jokapäiväisessä toiminnassamme, vaikka emme sitä aina niin konkreettisesti ajattelisikaan. Luottamuksen tärkeyttä korostetaan parisuhteissa, maailman talous pyörii pitkälti kuluttajien luottamuksen varassa, ja liikenteessä kuljetaan luottaen siihen, että myös muut pitävät kiinni yhteisistä liikennesäännöistä. Maailman rauhattomuus saa varmasti monen miettimään, missä määrin voi luottaa yleiseen turvallisuuteen, kun erilaiset iskut voivat tulla yllättäen ja varoittamatta. Esimerkkejä luottamuksen olemassaolosta voisi keksiä lukemattomia. Tutkimuksessani olen rajannut luottamuksen koskemaan sitä, missä määrin kuntalaiset kokevat luottavansa kotikuntansa toimintoihin.

Luottamukseen liittyy vahva positiivinen arvo. Samalla on kuitenkin muistettava, ettei korkea luottamuksen aste ole sinällään itseisarvo, eikä luottamus ja ”yleisen mielipiteen tuki” itsessään todista toiminnan normatiivista legitimitettä. Luottamus on hyvästä vasta kun se on ansaittua, silloin kun kohde on luottamuksen arvoinen. (Lappi-Seppälä et al. 1999, 6.) Luottamuksen arvoisuudesta on usein vaikea antaa yksiselitteistä tulkintaa, sillä luottamus tai sen puute ei ole ominaisuus, joka koskee kaikkia samalla tavoin. Luottamus ei myöskään välttämättä merkitse samaa asiaa kaikille ihmisille. Vaatimus siitä, että yhteiskunnan perusinstituutioiden on nautittava yleisön luottamusta, on kuitenkin yksi tapa pukea sanoiksi demokratiaan kuuluva yleisen kansalaiskontrollin perusvaatimus. Toimivassa demokratiassa esiintyy aina tiettyä epäilyä ja kriittisyyttä yhteiskunnan perusinstituutioita kohtaan. Mitä enemmän instituutioilla on valtuuksia puuttua kansalaisten perusoikeuksiin, sitä terveempänä määrättyä luottamusvajetta on syytä pitää. (mt., 6, 109.)

Sillä, mitä luottamustutkimuksella voidaan saada selville, ja mitä saaduista tuloksista on lupa päätellä, on aina rajansa. Esimerkiksi luottamuksen heikkeneminen voi kertoa jotain instituution toiminnasta, mutta muutokset voivat yhtä hyvin selittyä myös muilla tekijöillä. (Lappi-Seppälä et al.

1999, 6.) Ennen tutkimuksen tuloksiin paneutumista on syytä pohtia, mistä luottamuksessa on loppujen lopuksi kyse, ja mitä luottamus tarkoittaa tutkittaessa luottamusta kunnallisiin instituutioihin.

3.1 Luottamus modernin sosiologian teorioissa

Luottamus on parin viime vuosikymmenen aikana ja varsinkin viimeisen kymmenen vuoden sisällä noussut vahvaksi osaksi sosiologista keskustelua. Misztal (1996, 9) toteaa, että modernissa maailmassa luottamuksen merkitys korostuu, koska maailma koetaan satunnaisena, epävarmana ja globaalina. Tämän päivän sosiaalitieteiden luottamusteorian lähtökohdat kumpuavat usein juuri postmodernin tai globaalien maailman teoretisoinneista. Käytännön tasolla esimerkiksi sosialististen maiden romahduksen jälkeinen tilanne on saanut monen sosiologin tarkastelemaan luottamuksen ja sen puuttumisen merkitystä kansalaisyhteiskunnan toimivuuden näkökulmasta (Ilmonen 2000, 7).

Misztal (1996, 4-5) kysyy, miten voidaan selittää usean Aasian maan taloudellista menestystä, kun läntisessä Euroopassa kärsittiin samanaikaisesti työttömyydestä ja hitaasta taloudellisesta kasvusta. Hänen mukaansa yhden vastauksen tarjoaa japanilaisen teollisuustuotannon solidaarinen rakenne, jossa työntekijöiden ja johdon luottamuksellisilla suhteilla on suuri merkitys. Suomalaisessa tutkimuksessa onkin viime vuosina hahmotettu työelämässä tapahtuvaa murrosta, jossa luottamuksesta on tulossa sekä työntekijöiden että työnantajien näkökulmasta keskeinen tekijä (ks. esim. Ilmonen et al. 1998). Tutkimuksessa *Luottamus tuomioistuimiin* (1999) puolestaan todetaan, että yleisön luottamus oikeuslaitokseen ja sen instituutioihin on yksi oikeuspoliittisen ja -sosiologisen tutkimuksen pysyviä perusteemoja. Luottamusta instituutioihin on tutkittu myös monilla muilla tutkimusaloilla.

Luottamuksen tarkastelussa empiria on keskeisessä asemassa. Luottamuksen käsittelyn keskeisyys sosiologisissa teorioissa on myös merkki siitä, ettei sosiologia ole menettänyt herkkyyttään ajan ilmiöiden selittäjänä. (Sztompka 1999, x, xi.) Kysymystä siitä, mikä pitää yhteiskunnan koossa, on toki pohdittu jo ennen modernin sosiologian syntyä. Siitä lähtien luottamuksella on ollut tärkeä, vaikkakaan ei aina niin keskeinen rooli sosiologisissa teorioissa, joissa on pohdittu sosiaalisen elämän moninaisuutta ja sosiaalisen järjestyksen säilymistä. (Misztal 1996, 25.)

Erityisesti Yhdysvalloissa on paneuduttu luottamuspulaa koskevaan tutkimukseen sen jälkeen, kun instituutioita kohtaan tunnettu luottamus laski varsin voimakkaasti 1960 - 1980-luvuilla.

Keskustelua luottamuksen laskusta on käyty myös Länsi-Euroopassa. Luottamuksen laskun on väitetty paradoksaalisesti johtuvan länsimaisissa demokratioissa jo muutamia vuosikymmeniä vallinneesta hyvinvoinnista ja rauhasta. Materiaalinen hyvinvointi ja järjestyksen ylläpito eivät enää riitä, vaan turvallinen, vakaa ja rauhallinen elämä on aiheuttanut vaatimustason nousun, joka on vaikuttanut instituutioihin kohdistuvaan luottamukseen. Instituutiot eivät ole pystyneet vastaamaan kasvaviin odotuksiin, ja tämä on aiheuttanut kansalaisissa turhautuneisuutta, joka on johtanut luottamuksen laskuun. (Lappi-Seppälä et al. 1999, 77.) Luottamuksen heikentymiselle on esitetty myös päinvastaisia syitä, ja luottamuspuolan on esitetty olevan yksi ”tunnusmerkki” yhteiskunnan laajalle levinneestä ja eri tavoin ilmenevästä pahoinvoinnista. Luottamuksen lasku on kytketty mm. yhteiskunnan taloudellisen tilanteen heikentymiseen. (Lappi-Seppälä et al. 1999, 78.) Esimerkiksi Lipsetin ja Schneiderin (ks. mt., 78-79) Yhdysvaltoja koskevassa tutkimuksessa löytyi selvä yhteys taloudellista tilaa kuvaavien tunnuslukujen ja kansalaisten yhteiskunnallisia instituutioita kohtaan tuntemaan luottamuksen välillä. Kansalaisten luottamus instituutioihin laski työttömyyden ja/tai inflaation kasvaessa. Erityisesti näin tapahtui työttömyyden kasvaessa. Luottamuksen lasku oli tyypillistä kaikkien yhteiskunnan instituutioiden yhteydessä lukuun ottamatta tiedotusvälineitä.

3.2 Mitä on luottamus?

Jos ihmisiltä kysytään, mitä he ymmärtävät luottamuksella, ja mitä luottamus heille merkitsee, saadaan varmasti monenlaisia vastauksia. ”Tieteellisenä” käsitteenäkään luottamus ei ole yksiselitteinen. Käsitteen sisältöä ja luottamusta ilmiönä on tutkittu monilla tieteenaloilla lähestymistapojen erotessa toisistaan. Lewicki ja Bunker (1996, 115-116) ovat erotelleet luottamuksen tutkimisessa kolme erilaista näkökulmaa. Persoonallisuusteorioissa luottamusta pohditaan *yksilöiden valmiuksina luottaa toisiinsa*. Luottamus on tunne, uskomus tai odotus, jonka juuret löytyvät persoonallisuudesta ja psykososiaalisesta kehityshistoriasta. Sosiaalipsykologeja kiinnostaa puolestaan *vuorovaikutus*, joka voi luoda luottamusta tai tuhota sen. Luottamukseen kuuluvat toiseen osapuoleen kohdistuvat odotukset sekä odotuksiin ja toimintaan liittyvät riskit ja tilannetekijät. Sosiologiassa ja taloustieteissä luottamusta käsitellään lähinnä *institutionaalisena ilmiönä*. Elliotin (1997, 38) mukaan luottamus on tekijä, joka määrittää yhteiskunnallisten instituutioiden toimintaa ja toimintaedellytyksiä. Tutkimukseni luottamustematiikka kuuluu nimenomaan tähän viimeiseen kategoriaan kysyessäni, missä määrin kuntalaiset luottavat kotikuntansa toimintoihin. Vaikka sosiologiassa luottamus nähdäänkin pitkälti institutionaalisena ilmiönä, niin tiukka erottelu mikrotason ja makrotason välillä pyritään ylittämään. Luottamus käsitetään sekä yksilön ominaisuutena että yleistyneenä luottamuksena. (Misztal 1996, 14.)

Miten luottamusta voidaan sitten määritellä? Luottamuksen määrittelyssä on hyvä lähteä liikkeen funktiosta. Misztalin (1996, 95) mukaan luottamuksen funktio on sosiaalisten suhteiden monimutkaisuuden vähentäminen. Myös Sztompka (1999, 23) puhuu luottamuksesta suhteiden monimutkaisuuden vähentäjänä. Epävarmuuden ja kontrolloimattomuuden vähentäjänä luottamus liittyy tulevaisuuteen. Silloin kun emme voi olla täysin varmoja tulevista tapahtumista, tarvitsemme luottamusta. Kun jostain asiasta voi olla täysin varma, kyse ei enää ole luottamuksesta vaan tiedosta. (mt. 19.) Luottamus alkaa siitä, mihin tieto ja varmuus päättyvät (Ilmonen 2000, 7). Luottamus on osittain tunnepitoisesti ja osittain tiedollisesti muotoutunut odotus siitä, että kohde toimii määrättyssä epävarmuustilassa odotetulla/toivotulla tavalla. Tässä mielessä luottamus instituutioihin voidaan kiteyttää odotuksiksi eri instituutioissa ilman erityistä valvontaa tai vallan väärinkäyttöepäilyjä tapahtuvasta automaattisesta, asiantuntevasta ja yksilön edun mukaisesta asioiden käsittelystä. (Elliot 1997, 41.) Jos esimerkiksi voimme olla varmoja siitä, että kunnan palvelut toimivat siten kuin pykälissä määritellään (hyvinvoinnin tuottaminen), ja siten kuin itse toivomme ja odotamme, ei luottamuksen mittaaminen ole niin tärkeää. Esimerkiksi rahoitusvaikeuksien myötä kunnalliset instituutiot ovat kuitenkin usein pettäneet kuntalaisten odotukset. Tulevaisuus, epävarmuus ja kontrolloimattomuus on yhdistetty hyvin määritelmässä, jossa luottamuksen todetaan olevan vedonlyöntiä siitä, kuinka luottamuksen kohde tulee toimimaan (*Trust is a bet about the future of contingent actions of others*). (Sztompka 1999, 25).

Koska epävarmuus on osa luottamusta, sisältyy luottamiseen aina riski. Aina on mahdollista, että luottamuksemme kohde ei toimi siten kuin oletamme. Luotamme myös asioihin, jotka eivät välttämättä ole luottamuksen arvoisia. Usein luottamuksen kohteella on kuitenkin moraalinen vastuu toimia luottamuksen arvoisesti. (Sztompka 1999, 31-32.) Sosiaali- ja terveystalouden ja muiden kunnan palvelujen kohdalla voidaan moraalisen vastuun sijasta puhua legaalisesta vastuusta, joka tuotetaan lainsäädännöllä. Tämä takaa sen, että kuntalainen voi luottaa saavansa laissa määritetyt palvelut. Lakipykälät ja niiden soveltaminen käytäntöön eivät kuitenkaan kerro mitään siitä, millä tavalla ja kuinka luotettavasti palvelut toimivat kuntalaisen näkökulmasta.

Seligman (2000, 40-41) kirjoittaa mielenkiintoisesti siitä, kuinka lainsäädännöllä on viety tilaa luottamukselta. Ilman lakia asiat ovat vuorovaikutuksessa olevien osapuolten neuvoteltavissa. Lainsäädännöllä asioita ohjataan kuitenkin enemmän järjestelmän (lain) kuin neuvottelun (luottamuksen) kautta. Lainsäädännöllä ihmiset vapautetaan huomaavaisuuden ja sivistyksen taakasta. Seligmanin mukaan ihmisten lisääntyvä kyvyttömyys neuvotteluihin ja luottamukseen jättää vuorovaikutuksen kentän entistä enemmän järjestelmän asettamien rajoitusten

määritettäväksi, jotka ovat jo luonnostaan yhteensovittamattomia luottamuksen synnyttämisen kanssa. Hän esittää esimerkin tupakoinnista. Ennen tupakoinnin kieltämistä julkisilla paikoilla Seligman kertoo kysyneensä muilta, häiritsikö tupakoiminen heitä. Kun tupakoiminen kiellettiin työ- ja ajanviettopaikoilla, hän lopetti luvan kysymisen. Seligmanin mukaan asia ei enää ollut hänen omassa vallassaan, koska siitä oli tullut abstraktien määräysten alainen. Ennen tupakoinnin kieltämistä lailla kyse oli ihmisten välisestä luottamuksesta. Pidättymällä tupakasta vapaaehtoisesti ja toimimalla tuntemattomien ihmisten intressien mukaisesti, solmittiin ihmisten kesken tavallaan sosiaalinen sopimus, vaikka sopimus olisikin ollut tilapäinen. (mt., 40.) Sama ajatuskuvio löytyy myös monien muiden neuvottelutilanteiden taustalta. Esimerkiksi jokasyksyisissä TUPO -neuvotteluissa neuvottelujen lähtökohtana on sopiminen, koska asioiden ei muuten uskota sujuvan. Kyse on siis sopimisesta, ei luottamuksesta. Ajatusta voidaan soveltaa myös valtion ja kuntien väliseen suhteeseen palvelujen järjestämisen osalta. Kunnat veloitetaan *lailla* järjestämään tietyt palvelut asukkailleen. Taustalla on ajatus siitä, etteivät palvelut toimi riittävän kattavina, ja eri kuntien asukkaat voivat joutua eriarvoiseen asemaan, ellei toimintaa yritetä valvoa lainsäädännön avulla.

3.2.1 Luottamuksen tutkimisen lähtökohta

Luottamuksen tutkimisessa on lähdettävä liikkeelle siitä, mitkä ovat tutkimuskohteen keskeiset tehtävät, ja millaisia ovat ihmisten niihin kohdistamat odotukset (vrt. Lappi-Seppälä et al. 1999, 2-3). Kuntien osalta tehtävät palvelujen järjestäjänä määritellään selkeästi lakipykälissä. Yleisellä tasolla kuntalain 1. §:ssä todetaan, että kunta pyrkii edistämään asukkaidensa hyvinvointia ja kestävästä kehitystä alueellaan. (Oulasvirta & Brännkärr 2001, 10.) Hyvinvoinnin edellytyksiä voidaan lisätä turvaamalla ja ylläpitämällä toimivat kunnalliset palvelut. Lisäksi esimerkiksi hallitusmuodon 15 a 3. §:ssä todetaan sosiaali- ja terveystalvelujen osalta, että julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvelut (Harjula & Prättälä 1998, 34). Kansalaisten kunnallisiin toimintoihin kohdistamia odotuksia on vaikeampi määrittää. Voi kuitenkin olettaa, että kansalaiset odottavat tulevansa asiallisesti ja tasapuolisesti kohdelluiksi siten, että tarpeet tyydyttyvät. Huonosti hoidetut tai hoitamatta jätetyt tehtävät voidaan määrittellä luottamuksen pettämisenä. On jossain määrin epävarmaa, kuinka hyvin kuntien tehtävät palvelujen järjestäjänä ja kuntalaisten niihin kohdistamat odotukset vastaavat toisiaan. Tutkimuksen tarpeisiin riittää kuitenkin otaksua, että kuntien tehtävät ja niihin kohdistuvat odotukset vastaavat toisiaan ainakin karkeasti. (vrt. Lappi-Seppälä et al. 1999, 3.)

3.2.2 Luottamus toimijoiden välisenä suhteena

Kirjallisuudessa luottamuksen perusmuodoksi esitetään yleensä vastavuoroinen suhde kahden henkilön välillä. Tämän perusteella oma luottamustutkimukseni, jossa tutkin luottamusta kuntalaisen ja kunnallisen instituution välillä, on tavallaan poikkeustapaus. Vaikka ihmisten luottamusta instituutioihin on tutkittu paljon, voi silti kysyä, voidaanko instituutioiden yhteydessä ylipäättään puhua luottamuksesta sanan varsinaisessa merkityksessä? (ks. esim. Kotkavirta 2000, 59.)

Kun tutkitaan luottamusta instituutioihin, luottamusta ei tutkita instituutioihin sellaisenaan. Instituutiot ovat aina ihmisten ylläpitämiä ja siten inhimillisen toiminnan tulosta. Luottamus instituutioon onkin viime kädessä palautettavissa sitä ylläpitäviin ihmisiin, sillä luottamusta tai epäluottamusta tunnetaan ihmisten toiminnan tuloksena syntyneitä toimintoja kohtaan. (Sztompka 1999, 46.) Yksinkertaistettuna luottamuksesta suhteena erotetaan kaksi perustyyppiä. Luottamussuhteen lähtökohta muodostuu aina *ihmisten välisestä luottamuksesta* (interpersonal trust). Muunlaiset luottamussuhteet ovat ainoastaan ihmisten välisestä luottamuksesta muodostuvia johdannaisia suhteita, jotka voidaan lukea *sosiaalisen luottamuksen* käsitteen alle kuuluviksi (social trust). (mt., 41.) Sztompkan mukaan ero näiden kahden käsitteen välillä ei ole perustava. Luottamuksen kohde voi olla miten monimutkainen tahansa, mutta loppujen lopuksi luotamme aina ihmisiin, joiden toiminnan tuloksena erilaiset toiminnot syntyvät. Esimerkkinä Sztompka (mt., 41-42) esittää luottamuksen lentoyhtiöön, joka muodostuu monista osatekijöistä, kuten luottamuksesta lentäjiin, teknikoihin ja yleisesti yhtiön mainetta kohtaan. Lappi-Seppälä et al. (1999, 2) käyttävät luottamuksesta puhuessaan käsitteitä *horisontaalinen* (ihmisten välinen) ja *vertikaalinen* (ihmisten ja instituutioiden välinen) ulottuvuus, jotka vastaavat Sztompkan käyttämiä luottamussuhteen perustyyppisiä.

Tutkimukseni luottamustematiikassa on keskeistä, ettei tehdä liian jyrkkää erottelua ihmisten ja instituutioiden välillä. Luottamus perustuu aina toimijoiden väliseen suhteeseen riippumatta siitä, onko luottamuksen kohde yksilö vai jokin laajempi kokonaisuus. Luottamussuhteen toinen keskeinen lähtökohta muodostuu siitä, mitä toimijoiden välisestä suhteesta arvioidaan. Luottamus on aina jonkin asian tai teon arvioimista (esimerkiksi pystyykö kunnan terveydenhuolto suoriutumaan sille asetetuista tehtävistä). Luottamus voidaankin esittää kolmiosaisena suhteena: A luottaa, että B tekee X:n (Sztompka 1999, 55).

Luottamus ei synny tyhjiössä, vaan se muotoutuu keskinäisen vuorovaikutuksen varmistaman tuntemisen pohjalta. Vuorovaikutus antaa tietoa toisesta ja hänen luotettavuudestaan. Vuorovaikutus voi olla *suoraa* tai *välillistä*, jolloin sen ei tarvitse olla konkreettista. Kunnallisiin toimintoihin kohdistuvaan luottamukseen voivat vaikuttaa omien kokemusten lisäksi esimerkiksi lähipiirin kokemukset tai kirjoittelu lehdissä. Alhaista luottamusta voi selittää esimerkiksi se, että media uutisoi asiasta negatiivisesti. Skandaaleilla on huono vaikutus luottamukseen.

3.2.3 Luottamus, roolit ja sitoutuminen

Sekä yksittäisillä ihmisillä että instituutioilla on rooleja, jotka määrittävät toimintaa ja käyttäytymistä. Sosiaalinen rooli koostuu niistä odotuksista, jotka kohdistuvat esimerkiksi tietystä asemasta tai tehtävässä olevaan henkilöön tai instituutioon. Meillä on ”oikeus” olettaa yksilön tai instituution toimivan odotetulla tavalla, mikäli toimintaa määrittävät yleisesti hyväksytyt normatiiviset säännöt. Toiminta tulee vastuulliseksi, ja roolin vastaisesti käyttäytyminen on luottamuksen pettämistä. Odotamme esimerkiksi äidin hoivaavan lapsiaan, koska hoivaaminen on osa äitiyteen liitettyä normatiivista roolia. (Sztompka 1999, 56-57).

Koska luottamus perustuu suhteeseen toimijoiden välillä, on luottamuksessa tavallaan kyse toimijoiden välisestä sitoutumisesta toisiinsa. Sztompkan (1999, 27-28) mukaan luottajan ja luottamuksen kohteen välinen sitoutuminen voidaan ymmärtää kolmella tavalla. Ensimmäisessä tapauksessa sitoutumista tarkastellaan roolin mukaisesti toimimisen näkökulmasta. Kohde koetaan luotettavaksi, mikäli toiminta vastaa omia intressejä, tarpeita ja odotuksia. Odotukset perustuvat siihen, että luottamuksen kohteen oletetaan käyttäytyvän siten, kuin sen asema ja rooli antaa edellyttää. Sztompkan mukaan kyse on ”*ennakoivasta luottamuksesta*” (anticipatory trust). Tutkiessani luottamusta kunnallisiin instituutioihin tämä tarkoittaa sitä, miten kunnallinen instituutio suoriutuu niistä tehtävistä, jotka katsotaan sille kuuluviksi. Toisessa tapauksessa sitoutuminen toimijoiden välillä merkitsee sitä, että joku toinen huolehtii jostain itselle tärkeästä asiasta. Tätä luottamuksen muotoa Sztompka nimittää ”*vastaanottavaksi luottamukseksi*” (responsive trust). Kunnalliset instituutiot ottavat vastaan kuntalaisten luottamusta huolehtimalla esimerkiksi kuntalaisten terveydestä, toimeentulosta, lasten päivähoidosta ja monista muista arkipäivään kuuluvista asioista. Kolmantena luottamuksen muotona Sztompka erottaa ”*evokatiivisen luottamuksen*” (evocative trust). Tässä tapauksessa luottamus nähdään vastavuoroisena: osoittamalla toista kohtaan luottamusta voi olettaa, että se palautuu takaisin.

Tutkimuksessani tämän voi ymmärtää seuraavasti: jos koemme instituution toimivan luotettavasti, emme pidä sitä epäluotettavana.

3.2.4 Mihin luottaminen perustuu?

Joudumme jatkuvasti arvioimaan, pidämmekö jotain asiaa luottamuksen arvoisena vai emme. Joskus luottamuksen arvioiminen on hyvinkin tietoista, joskus taas enemmän tiedostamatonta. Arvion tekemiseen tarvitsemme kuitenkin informaatiota. Lewicki ja Bunker (1996) puhuvat luottamuksen kognitiivisista ja emotionaalisisista perusteista. Kotkavirta (2000, 58) on eritellyt luottamuksen olemusta tiedollisesta ja ei-tiedollisesta näkökulmasta käsin. Tiedollisen näkemyksen mukaan luottamus liittyy odotuksiin tai uskomuksiin jonkun tai joidenkin luottamuksenarvoisuudesta. Luottamus kohdistuu jonkun henkilön tai instituution ominaisuuksiin tai toimintatapoihin. Kysymys on lähinnä ennakoitavuudesta, siitä, että asiat sujuvat totutulla, odotetulla ja sovitulla tavalla. Ei-tiedollisessa näkemyksessä luottamusta ei nähdä uskomusten tai odotusten asiana, vaan kyse on asenteista, tunteista ja motiiveista. Tiedollisen ja psykologisen näkökulman lisäksi luottamus voi olla myös kulttuurissa sisällä oleva ominaisuus. Kulttuurisena piirteenä luottamus ymmärretään kulttuurissa vallitsevien ”sääntöjen” muovaamana ajattelutapana esimerkiksi siitä, millaiset asiat koetaan luotettavina. (Sztompka 1999, 66.)

Luottamuksen kokemiseen voivat vaikuttaa samanaikaisesti niin persoonalliset tekijät, kulttuurilliset tekijät kuin tiedolliseen näkemykseen perustuvat syyt. Kun tarkastellaan kuntalaisten luottamusta kunnan palveluihin, kyse on kuitenkin ennen kaikkea tiedolliseen näkemykseen perustuvista arvioista (siitä, sujuvatko asiat odotetulla/toivotulla tavalla). Millaisilla perusteilla kohteen luotettavuutta voidaan sitten arvioida? Sztompka (1999) korostaa kohteen luotettavuuden arvioimisessa kolmea tekijää: *maine* (reputation), *suorituskyky* (performance) ja *vaikutelma* (appearance). Maineen arvioinnissa huomio kiinnittyy pitkän ajan toimintaan, jolloin menneisyydellä on suuri merkitys. Meillä on jonkinlaista tietoa niistä ihmisistä ja instituutioista, joita arvioimme luottamuksen kohteena. Tieto voi pohjautua omakohtaisiin kokemuksiin, mutta tietolähteenä voivat toimia myös esimerkiksi muiden kokemukset tai se, mitä olemme asiasta lukeneet. Riippumatta siitä, millaisilla perusteilla mainetta arvioidaan, korostuu johdonmukaisen toiminnan merkitys. On tärkeää tietää, että henkilö tai instituutio on ”aina” esiintynyt luottamusta herättävällä tavalla. Mitä kauemmin olemme olleet jonkin asian kanssa tekemisissä, ja mitä johdonmukaisemman kuvan olemme saaneet kohteesta luotettavana toimijana, sitä suurempi on valmiutemme luottaa. (mt., 71-75.) Menneisiin tapahtumiin painottuva maineen arvioiminen ei

kuitenkaan aina ole riittävä peruste luotettavuuden arviointiin. Joissain tilanteissa on tarkoituksenmukaisempaa ja välttämätöntä arvioida äskettäisiä tapahtumia ja nykyistä suorituskyykyä. Esimerkiksi sijoitukseen tennispelaajien paremmuusjärjestyksestä kertovalla rankinglistalla ei vaikuta se, millaisia saavutuksia pelaajalla on ollut aikaisempina vuosina. Sen sijaan pelaajaa arvioidaan nykyisten saavutusten perusteella. Suorituskyykyä arvioitaessa kiinnitetään huomiota lyhyen ajan (yksittäisiin) tapahtumiin. Tilanteet voivat kuitenkin muuttua nopeasti, ja tiettyyn hetkeen perustuvaa arviointia ei voida pitkällä tähtäimellä pitää kovin luotettavana. Sen sijaan mainetta arvioitaessa kohteesta saatu kuva perustuu kokonaisvaltaisempaan pitkän ajan kuluessa muodostuneeseen kuvaan. (mt., 77-79.)

Kolmannessa tapauksessa kohdetta ei arvioida niinkään toimijana. Suoritusten sijasta huomio kiinnittyy olemukseen, siihen, millainen mielikuva kohteesta muodostuu. Esimerkiksi joidenkin ihmisten voi sanoa näyttävän luotettavilta, kun taas toisista syntyvä mielikuva voi olla täysin päinvastainen. Mielikuvan syntyyn vaikuttavat monet piirteet, kuten ulkonäkö, pukeutuminen, puhetyyli ja eleet. Joidenkin piirteiden aiheuttamat reaktiot selittyvät rationaalisesti (esim. aggressiivinen käyttäytyminen synnyttää epäluuloisuutta). Joillakin piirteillä on puolestaan symbolista arvoa (esim. ammattiasema). Luotettavuutta ei arvioida ainoastaan henkilökohtaisten ominaisuuksien perusteella. Muun muassa kansallisuus, ikä ja sukupuoli voivat vaikuttaa siihen, miten muut meihin suhtautuvat. Suhtautumista voivat leimata ennakkoluuloisuus ja stereotypiat (esim. suhtautuminen ulkomaalaisiin voi olla epäluuloista). (mt., 79-80.) Sztompkan mukaan luotettavuudesta tai epäluotettavuudesta viestittävät piirteet eivät ole yksinomaan yksilöiden ominaisuuksia. Myös instituutioita voidaan arvioida samoilla perusteilla, sillä instituutiot ovat näkyviä toimijoidensa kautta. Mielikuvaamme instituutiosta vaikuttavat erityisesti ne henkilöt, joiden kanssa asioimme/olemme tekemisissä. Instituutiot voivat myös panostaa ulkoiseen olemukseensa. Esimerkiksi tietynlaisella sisustuksella voidaan yrittää luoda mielikuvaa luotettavasta toimijasta. (mt., 80-81.)

Arvioidessaan luotettavuutta ihmiset kiinnittävät huomiota erilaisiin asioihin. He voivat myös painottaa asioiden eri puolia. Toisen arvio perustuu esimerkiksi pitkäaikaiseen kokemukseen, kun taas toinen voi arvioida luotettavuutta jonkin yksittäisen tapahtuman perusteella. Toisaalta luotettavuuden arvioiminen riippuu myös asiayhteydestä, jolloin joku piirre nousee muita tärkeämmäksi. Esimerkiksi auton luotettavuutta arvioitaessa on viisaampaa kiinnittää huomiota auton kiihtyvyyteen kuin väriin. (Sztompka 1999, 83,85.)

Tutkittaessa instituutioihin kohdistuvaa luottamusta korostetaan kohteen toimintatapaan ja ominaisuuksiin perustuvaa arviointia. Tästä huolimatta on muistettava, että luottamuksen kokeminen on aina monien syiden yhteenkietoutumisen tulosta. Sztompka (1999, 126) muistuttaakin, että esimerkiksi ihmisten resurssit luottamuksen kokemiseen vaihtelevat. Luottamukseen eivät vaikuta ainoastaan persoonallisuudesta nousevat syyt (millaisia me olemme), vaan myös se, millaista luottamuspääomaa meillä on (capital). Pääomalla (resursseilla) tarkoitetaan esimerkiksi koulutusta, terveydentilaa, sosiaalista verkostoa, työpaikkaa ja varallisuutta. Monet tutkimukset ovat osoittaneet näillä tekijöillä olevan yhteyttä luottamuksen kokemiseen.

Tutkiessaan luottamuksen ja luottamusresurssien yhteyttä Sztompka (1999, 126) havaitsi, että esimerkiksi korkeasti koulutetut ja korkeassa sosioekonomisessa asemassa toimivat ihmiset luottivat hallitukseen, oikeuslaitokseen ja kirkkoon selvästi enemmän kuin työttömänä tai huonopalkkaisissa töissä olevat ihmiset. Kyse ei ole siitä, että esimerkiksi työttömyys selittäisi vähäisempää luottamusta sellaisenaan. Työpaikan pysyvyys tuo kuitenkin elämään varmuutta monella tavoin, ja tämä voi heijastua myös luottamukseen (mt., 127.) Myös sosiaalisen verkoston olemassaolon on havaittu olevan yhteydessä luottamuksen kokemiseen. Kun tutkittiin sosiaalisen verkoston ja luottamuksen yhteyttä, havaittiin, että luotettavat ihmissuhteet heijastavat luottamusta myös muille elämänalueille. Ne tuovat elämään perusturvallisuutta. Elämän vaikeissa tilanteissa voi luottaa siihen, ettei jää yksin, vaan että voi saada muilta apua ja tukea. Vastaavasti kiinteillä perhesuhteilla on havaittu olevan samanlaisia vaikutuksia luottamuksen kokemiseen. (mt., 129-130.) Luottamusta lisäävät resurssit voivat olla hyvin monenlaisia. Ylipäätään on kuitenkin kyse siitä, että resurssit, jotka tuovat elämään varmuutta (esimerkiksi hyvä koulutus voi olla tae hyvistä työmahdollisuuksista, ja ystävistä saa tukea vaikeinakin aikoina), ovat usein yhteydessä luottamusvalmiuden lisääntymiseen. Kuitenkin on muistettava, ettei esimerkiksi pelkkä hyvä ja varma työpaikka tai laaja ystäväverkosto takaa luottavaisempaa suhtautumista asioihin. Luottamus syntyy monien eri tekijöiden yhteisvaikutuksen tuloksena. Kyse on aina myös siitä, mikä on se kohde, johon luottamusta tarkastellaan. On esimerkiksi luonnollista, että hyvin koulutettu suhtautuu työn saamiseen luottavaisemmin kuin pitkään työttömänä ollut kouluttamaton henkilö. Tutkittaessa luottamusta kunnan palveluihin näillä tekijöillä ei kuitenkaan välttämättä ole merkitystä. Luottamus/epäluottamus voi syntyä aivan muiden syiden vaikutuksesta. Luottamusta arvioidessaan jokainen ihminen on yksilö.

3.2.5 ”Trust” ja ”Confidence” -käsitteiden erottelu

Luottamusta voidaan tarkastella monista näkökulmista, mutta myös itse sanasta luottamus voidaan erottaa erilaisia konnotaatioita. Usein erottelu tapahtuu käsitteiden ”trust” ja ”confidence” välillä. Suomen kielessä molemmilla sanoilla tarkoitetaan luottamusta. Englanninkielisessä kirjallisuudessa ”trust” liittyy tilanteisiin, joissa tavataan tuntemattomia ihmisiä ja vaaditaan valintaa, luottaako vai ei. ”Confidence” sen sijaan käännetään yleisesti luottavaisuudeksi. Luottavaisuudessa ei niinkään ole kyse siitä, luottaako vai eikö luota. Kyseessä on pikemminkin uskomus tai epäily sitä kohtaan, toimiiko asia tai instituutio roolinsa mukaisesti. (Ilmonen 2000, 173.) Luottavaisuus tarkoittaa, että tiedämme, mitä odottaa vuorovaikutustilanteessa, kun taas luottamusta tarvitaan silloin, kun ei tiedetä mitä odottaa. Luottamusta tarvitaan silloin, kun ei voi olla luottavainen, eli kun käyttäytymistä ja seurauksia ei voi ennustaa. (Seligman 2000, 48.)

Ero sanojen ”trust” ja ”confidence” välillä on pohtinut esimerkiksi Misztal (1996, 16). Hänen mukaansa luottamukseen (trust) sisältyy aina valinta vaihtoehtojen kesken. Luottamus on yksilön päätös siitä, luottaako vai ei. Luottavaisuudessa on sen sijaan kyse totunnaistetuista oletuksista, siitä, että asiat sujuvat siten kuin niiden oletetaan sujuvan. Pääasiallinen ero luottamuksen ja luottavaisuuden välillä onkin siinä, miten varma oletusten toteutumisesta voi olla (*’The main difference between trust and confidence is connected with the certainty that we attach to our expectation.’*). (mt.)

Seligman on pohtinut käsitteiden eroa Misztalia perusteellisemmin. Myös hänen luottamuskeskustelussaan pääpaino on kuitenkin eron vetämisessä ”luottavaisuuden” (confidence) ja ”luottamuksen” (trust) välille. Eron selventämiseksi Seligman (1997, 18-19) palaa Niklas Luhmannin kirjoituksiin. Luhmann selittää käsitteiden välisen eron modernin ajan syntyyn kytkeytyvällä sosiaalisella eriytymiskehityksellä, josta seurasi, etteivät ihmisten väliset suhteet voineet enää perustua pelkästään vastavuoroisuuteen. Tästä juontaa ero luottamuksen (trust in persons) ja luottavaisuuden (confidence in institutions) välillä. Luottamus säilyy tärkeänä osana ihmisten välisissä suhteissa, mutta instituutioiden (esim. politiikka ja talous) suhteen tarvitaan luottavaisuutta. Modernissa maailmassa luottamus (trust) siirtyy ikään kuin henkilökohtaisemmalle tasolle. Instituutioiden suhteen tarvitaan kuitenkin luottavaisuutta.

Seligman pitää Luhmannin ajatusta sosiaalisesta eriytymiskehityksestä luottamuksen ja luottavaisuuden eron selittäjänä lähtökohtanaan. Eroa luottamuksen (trust in people) ja

luottavaisuuden (confidence in institution) välillä tulisi kuitenkin erotella tarkemmin. Seligman kysyykin, mitä instituutiot ovat? Hänen mukaansa instituutiot ovat säännönmukaisia, sisäistettyjä ja normatiivisia rooliodotuksia (mt., 19). Juuri rooliodotukset toimivat vedenjakajana ”luottamuksen” ja ”luottavaisuuden” välillä. ”Luottavaisuuden” ollessa kyseessä luottamuksen kohteen rooli on selkeä: tiedämme, mitä odottaa vuorovaikutustilanteessa. Luottamusta tarvitaan puolestaan silloin, kun ei tiedetä mitä odottaa: toisen osapuolen teot, luonne ja aiomukset eivät ole vahvistettuja, eikä hänen roolistaan ei ole täyttä varmuutta. Tässä tilanteessa ollaan oikeastaan pakotettuja luottamaan (mt., 21). Luottavaisuus sen sijaan pohjautuu jonkinlaiseen taustatietoon kohteen roolista. Tätä varmuudellisuutta tunnemme silloin, kun luottamuksen kohde toimii, tai ainakin oletamme sen toimivan siten, kuin sen rooli antaa ymmärtää. (mt.)

Seligmanilaisittain luottamus instituutioon on pikemminkin uskomusta siihen, että instituutio hoitaa tehtävänsä. Omassa tutkimuksessani kyse on selvästi ”confidence” luottavaisuudesta, uskomuksesta siihen, että instituutio toimii odotetulla/toivotulla tavalla. Tätä jaottelua seuraten luottamusta instituutioihin tulisikin tutkia kysymällä, millaista *luottavaisuutta* ihmiset tuntevat instituutioihin. Tutkimuksessani luottamus kunnan palveluihin ymmärretään luottavaisuuden merkityksessä.

3.2.6 Luottamus ja instituutiot

Työssäni olen puhunut kunnallisista palveluista instituution merkityksessä pohtimatta kuitenkaan tarkemmin, millä tavoin instituutioiden olemusta määritellään. Kotkavirta (2000, 62-63) on käyttänyt artikkelissaan Searlen esittämää instituutio-määritelmää. Searle (ks. mt.) ymmärtää instituutiot sosiaalisina tosiasioina, jotka vallitsevat yhteisessä merkitysmaailmassa. Instituutiot ovat sosiaalisia tosiasioita siinä mielessä, että ne ovat olemassa vain sikäli, että olemme niistä yhtä mieltä ja vahvistamme toiminnallamme niiden olemisen. Instituutiot ovat olemassa, koska hyväksymme ne yksilöinä ja liitämme niihin toimiessamme tehtäviä. Instituutioilla on aina jokin funktio, ja funktioidensa kautta ne säätelevät yksilöiden sosiaalista toimintaa. Instituutiona kunnallisen palvelun/toiminnon funktiona on palvelun järjestäminen ja tätä kautta tarpeiden tyydyttäminen. Yksilöinä olemme palvelujen vastaanottajan roolissa. Suhde on kuitenkin vuorovaikutuksellinen. Kun käytämme palveluja, vahvistamme toiminnallamme niiden olemassaolon.

Myös Seligmanin (1997, 19) jo aikaisemmin mainitsemani määritelmä instituutiolle on käyttökelpoinen. Hänen mukaansa instituutiossa on kyse säännönmukaisten, sisäistettyjen ja

normatiivisten rooliodotusten täyttymisestä. Tämänkin määritelmän mukaan instituutio toteuttaa funktiotaan toimimalla roolinsa mukaisesti. Rooliodotusten täyttäminen korostuu myös Northin esittämässä määritelmässä (ks. Ilmonen 2000, 170-171). Instituutio rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa totunnaistuneen toiminnan perustalle. Vuorovaikutuksen osapuolille annetaan rooleja tai vuorovaikutusasemia, ja niihin kohdistetaan vakiintuvia odotuksia. Satunnainen vuorovaikutus ei vielä tuota instituutiota. Niitä voi ylläpitää vasta silloin, kun vuorovaikutus on jatkuvaa. Näissä kaikissa kolmessa määritelmässä siitä, mitä instituutiot ovat, ja miten ne muodostuvat, yhdistyy ajatus totunnaistetusta toiminnasta. Tämä tukee luottamuksen ymmärtämistä tutkimuksessani luottavaisuuden merkityksessä (toimiiko kunnallinen instituutio roolinsa edellyttämällä tavalla, ja miten se suoriutuu sille kuuluvista tehtävistä).

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta on tärkeää, että ihmiset luottavat keskeisiin instituutioihin ja niiden toimintakykyyn. Kotkavirta (2000, 56) toteaa arkielämän olevan kohtuuttoman epävarmaa ja rasittavaa, jos ei voida luottaa sosiaalisten instituutioiden ja niiden edustajien haluun tai kykyyn hoitaa tehtäviään. Jotta instituutiot toimisivat kitkatta, täytyy niiden piirissä toimivien yksilöiden voida luottaa siihen, että käytännöt ovat suhteellisen vakaat, ja että ne toteutuvat ennakoidulla sekä reilulla tavalla (mt., 64). Esimerkiksi terveydenhuollon ja vanhustenhuollon järjestäjänä kunnallisten instituutioiden olisi pystyttävä huolehtimaan siitä, että terveydenhuoltojärjestelmä ei jätä hoitoa tarvitsevia ilman hoitoa, ja että vanhustenhuolto pystyy huolehtimaan vastuullaan olevista vanhuksista.

3.2.7 Luottamus ja valta

Luottamus lisää varmuutta, mutta ei välttämättä merkitse tasa-arvoisuutta osapuolten kesken. Annette Baier korostaakin, että luottamussuhteeseen sisältyy aina vallankäyttöä (ks. Kovalainen & Österberg 2000). Esimerkiksi Seligmanista poiketen Baier katsoo, etteivät roolit tai vapaus rooliodotuksista ole olennaisimpia tekijöitä luottamuksen määrittelyssä. Emme luota tai ole luottamatta toiseen henkilöön hänen itsensä vuoksi, olipa hän jossakin roolissa tai ei. Luottamussuhde perustuu siihen, että olemme luottamussuhteessa toisista riippuvaisia meille tärkeän asian, henkilön tai seikan vuoksi. Luottamussuhteeseen sisältyy siten aina valtaa, riippuvuutta ja haavoittuvuutta riippumatta siitä, onko luottamuksen kohde yksilö vai instituutio. Tästä johtuen ei olekaan olennaista kysyä, luotammeko johonkin (esimerkiksi henkilö, rooli tai tunnetila), vaan minkä asian vuoksi luotamme ja miksi. (mt., 76.) Tutkiessani luottamusta kunnallisiin instituutioihin kysymykset ovat siinä määrin yleisiä, ettei niiden avulla voi tietää, miksi

kunnan palveluihin ei luoteta. Syitä epäluottamukseen olisi kuitenkin hyvä pohtia. Yleisesti ottaen syy on siinä, että instituutiot eivät aina hoida tehtäväänsä kunnolla. Määritelmän mukaan kyseessä on institutionaalisen luottamuksen pettäminen.

Vaikka tutkimuksessani luottamus kunnallisiin palveluihin tarkoittaa, miten hyvin instituutio onnistuu vastaamaan siihen kohdistuviin odotuksiin, sopii ajatus vallankäytöstä hyvin myös kuntalaisen ja kunnallisen instituution väliseen luottamussuhteeseen. Kunnalliset instituutiot huolehtivat monista kuntalaisille tärkeistä asioista. Palvelun järjestäjänä kunta voidaankin ymmärtää vallan käyttäjänä, sillä tavallisella kuntalaisella ei ole paljon mahdollisuuksia vaikuttaa siihen, kuinka palvelut toteutuvat. Toisaalta on kuitenkin muistettava, että myös kunnat hoitavat palvelutehtäväänsä tietyissä resursseissa.

3.3 Luottamus ja kunnan palvelut

Kun tutkitaan käyttäjäkokemuksia palveluista, pidetään luottamusta usein yhtenä laadun osatekijänä. Kainulainen ja Niemelä (1998, 15) määrittelevät laadun laajana käsitteenä, joka käyttäjän näkökulmasta kokoo palvelutapahtuman arvioksi siitä, oliko palvelu hyvää vai huonoa. Käsitys laadusta muodostuu prosessissa, jossa palvelun käyttäjä vertaa erilaisia ennakko-oletuksiaan palvelun käytöstä saamiinsa kokemuksiin. Kyse on siis pitkälti siitä, vastaavatko kokemukset palveluun kohdistettuja oletuksia (rooli). Keskeisiksi laatua määritteleviksi tekijöiksi Kainulainen ja Niemelä (mt., 16) katsovat mm. seuraavat ulottuvuudet:

- 1) saavutettavuus ja saatavuus
- 2) asiakassuhteen jatkuminen
- 3) asiakkaan kohtelu ja kommunikaatio
- 4) henkilöstön ammattitaito ja pätevyys
- 5) palveluyksikön ja sen toiminnan uskottavuus, *luotettavuus* ja toimintavarmuus
- 6) palvelujen riskittömyys, turvallisuus ja vaarattomuus
- 7) asiakkaan vaikutusmahdollisuudet
- 8) palveluympäristön tilat ja välineet

Vaikka Kainulaisen ja Niemelän tutkimuksessa luotettavuus on esitetty ainoastaan yhtenä laadun ulottuvuutena, niin edellä mainitut laadun osatekijät ovat pitkälti tekijöitä, joiden avulla voidaan määritellä myös pelkkää luottamuksen kokemusta. Kainulainen ja Niemelä katsovat käyttäjien

näkemyksien perustuvan palvelujen käytöstä saatuihin kokemuksiin. Varsinkin luottamuksen yhteydessä on kuitenkin huomioitava, että luottamuskäsityksen muodostumiseen voivat omien käyttökokemusten lisäksi vaikuttaa myös monet muut tekijät.

Palvelujen järjestämisessä on kyse tarpeiden tyydyttämisestä. Monet kunnan palveluista tyydyttävät ihmisten jokapäiväisiä tarpeita, jolloin kysymys palvelujen toimivuudesta on samalla kysymys kuntalaisten elämänlaadusta (Kainulainen & Niemelä 1998, 17). Kuntien näkökulmasta palvelut ja niiden tarve voidaan määritellä tekijöinä, joiden tulisi ohjata kunnan toimintaa. Kuntien tulisi tuottaa ja järjestää sellaisia palveluja, jotka tyydyttävät asukkaiden tarpeita. (Kallio 1998, 12.) Palvelujen lisäksi myös luottamus voidaan nähdä tarpeena. Kun luottamus nähdään tarpeena, on kyse pitkälti riskin torjunnasta. Luottamus on voimavara, joka poistaa epäilyn tunnetta. Tutkimuksessani luottamus kunnallisiin toimintoihin on sitä, että instituutio hoitaa sille asetetut tehtävät ja toimii odotetulla/toivotulla tavalla. Jokainen kuntalainen arvioi palvelun luotettavuutta omasta näkökulmastaan, ja taustalla on yhtä monta erilaista syytä kuin on vastaajaa. Yleisesti ottaen voidaan kuitenkin olettaa, että kuntalaisilla on tarve kokea kuntansa palvelut luotettavina. Palvelujen järjestäjänä julkisiin toimintoihin asetetaan varmuudellisia odotuksia. Palvelujen käyttäjien näkökulman lisäksi luottamusta olisi kuitenkin hyvä pohtia myös palvelun järjestäjän eli kunnan näkökulmasta. Jos kuntalaiset eivät tunne luottamusta kuntansa toimintoihin, on kunta ainakin jossain mielessä epäonnistunut tarpeiden tyydyttämisessä.

Luottamusta pidetään tärkeänä asiana. Kuinka laajaa luottamuksen sitten pitäisi olla, ja mitä seuraa vähäisestä luottamuksesta? Termi legitimitteetikriisi yhdistetään usein poikkeustilanteisiin, jolloin usko yhteiskunnan perusinstituutioihin on selvästi heikentynyt tai hävinnyt kokonaan. Kriisi voi johtaa yhteiskunnan perusinstituutioiden toiminnan halvaantumiseen, mutta on epäselvää, millaisia seurauksia vähäisemmällä luottamusvajeella voi olla. (Lappi-Seppälä et al. 1999, 5.) Seuraukset riippuvat myös pitkälti siitä, millaisista instituutioista on kyse. Esimerkiksi eduskunnan hallitukselle antama epäluottamuslause johtaa hallituksen eroamiseen. Kunnan palveluihin kohdistuvassa epäluottamuksessa on taas enemmän kyse siitä, että kuntalaiset eivät ole tyytyväisiä käyttämiinsä/maksamiinsa palveluihin. Riippumatta siitä, minkä asian yhteydessä luottamusta tarkastellaan, muodostuu luottamus ongelmaksi viimeistään siinä vaiheessa, kun sitä ei ole. Vähäinen luottamus puolestaan heikentää uskottavuutta ja vaikeuttaa toimintaa.

Miksi sitten kunnallisten instituutioiden tulisi toimia luottamuksen arvoisesti ja roolinsa edellyttämällä tavalla? Erotan tästä kaksi näkökulmaa. Ensimmäinen näkökulma on normatiivinen,

sillä monien palvelujen järjestäminen määrätään lailla kuntien tehtäväksi. Toinen näkökulma nousee kansalaisten näkemyksistä, joissa kunta nähdään usein palvelujen ensisijaisena tuottajana. Tiedusteltaessa kansalaisten mielipidettä kunnan tehtävistä, ovat erityisesti sosiaali- ja terveydenhuolto sekä koulutus palveluja, jotka kuntalaiset lukevat kunnan vastuualueeseen kuuluviksi.

4. Tutkimusongelma

Kuntien järjestämiä palveluja voidaan tutkia monin tavoin. Tämän tutkimuksen tehtävänä on tarkastella, missä määrin kuntalaiset kokevat luottavansa kotikuntansa palveluihin, ja miten käsitykset palvelujen luotettavuudesta eroavat esimerkkikunnissa. Tarkemmiksi tutkimuskohteiksi olen valinnut perinteiset hyvinvointivaltion palvelut, terveydenhuollon, vanhustenhuollon ja lasten päivähoidon. Terveydenhuolto, vanhustenhuolto ja lasten päivähoido ovat esimerkkejä kuntalaisten arkipäivää eri tavoin koskettavista palveluista. Lisäksi ne ovat palveluja, joista kuntalaiset haluavat pitää tiukasti kiinni. Tästä syystä niihin kohdistetut säästötoimet ja muut muutokset saavat osakseen suurta huomiota.

Tutkimuksessani luottamuksen tutkimisen taustalla on kaksi lähtökohtaa. Ensimmäinen ihmisen kyky luottamiseen on tulosta monista eri tekijöistä, jolloin luottamusta arvioidaan erilaisista lähtökohdista. Arvioitaessa luottamusta instituutioihin kyse on kuitenkin yleisimmin siitä, että luottamukseen vaikuttavat kohteen ominaisuudet ja toimintakyky. Toinen tausta luottamuksen tutkimiselle nousee olosuhteista, joissa kunnat toteuttavat palvelutehtävänsä. Kun tutkimuksen aineisto kerättiin vuonna 1999, lama oli ohitse, ja elettiin nousukautta. Lama oli kuitenkin jättänyt monella tapaa jälkensä kunnallisiin palveluihin. Tämän lisäksi nousukauden vaikutukset eivät olleet samanlaiset kaikilla alueilla, ja taloudelliset erot kuntien välillä olivat alkaneet lisääntyä. Erilaistumiskehityksen myötä alettiin puhua menestyvistä ja taantuvista kunnista, joiden lähtökohdat esimerkiksi palvelutehtävän toteuttamisessa poikkesivat toisistaan. Lisäksi vuonna 1993 toteutettu valtionosuusuudistus itsenäisti kuntien toimintaa palvelujen järjestäjänä. Koska kuntien taloudellinen tilanne ja palvelujen järjestämistavat vaihtelevat kuntakohtaisesti, kuntalaiset arvioivat luottamusta kunnallisiin palveluihin erilaisista lähtökohdista käsin. Palvelujen järjestämisen lähtökohtana on kuitenkin kansalaisten tasa-arvoinen kohtelu. Tämän mukaisesti voidaan luottamuksen näkökulmasta määritellä, että kansalaisten pitäisi myös voida luottaa palveluihin yhdenvertaisesti.

Näistä lähtökohdista tutkimuksen tehtävänä on vastata seuraaviin kysymyksiin:

- Miten luottamus terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon vaihtelee, kun luottamusta tarkastellaan eri taustamuuttujilla (esimerkiksi sukupuoli ja ikä)?
- Löytyykö tutkimuskuntien väliltä eroja, kun tarkastellaan, missä määrin kuntalaiset kokevat luottavansa kuntansa järjestämään terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon? Löytyykö kuntien väliltä myös eroja luottamuksessa muihin kunnan toimintoihin (esimerkiksi muut palvelut ja kunnallispoliitikot)?
 - ⇒ Voidaanko luottamusta vertaamalla puhua menestyvimmistä ja taantuvimmista kunnista?

Tiettyinä poikkileikkausajankohtana luottamusta koskeviin kysymyksiin saadut vastaukset antavat tulkintaa varten marginaalisen kuvan instituutioiden nauttimasta luottamuksesta. Luottamuskuntien vertailu ja niiden muutoksen tarkastelu pidemmällä aikavälillä mahdollistavat jo hieman luotettavamman, joskin edelleen yleisluontoisen kuvan muodostumisen. Instituutioiden välisten vertailujen ja ajallisten vertailujen lisäksi tarvitaan myös kansainvälisiä vertailuja, jos halutaan luoda perusteltu kuva luottamuksen rakenteesta ja tilasta. (Lappi-Seppälä et al. 1999, 68, 109.) Oma aineistoni ei mahdollista ajallista vertailua. Tämä ei kuitenkaan estä luottamuksen tutkimista, koska tutkimuksen tehtävänä ei ole tutkia luottamuksen kehittymistä, vaan vertailla erilaisia kuntia tiettyinä ajankohtana. Ajallinen ulottuvuus ei myöskään ole välttämätön, kun vertaillaan eri vastaajaryhmien luottamuskokemuksia tietyssä aineistossa.

Luottamuksen mittaaminen ei ole yksinkertaista, koska luottamus ei välttämättä merkitse samaa asiaa eri vastaajille tai vastaajaryhmille. Luottamus tai sen puute ei myöskään ole ominaisuus, joka koskee kaikkia samalla tavoin. Lisäksi aina ei ole helposti selvitetävissä, mitä vastaaja viime kädessä haluaa vastauksillaan sanoa. Vastaukset ja asenteet eivät kuitenkaan koskaan riipu ilmassa, vaan niillä on omat kantajansa. (Lappi-Seppälä et al. 1999, 56, 109) Määritellessään laatua Ylikoski (2000) esittää, että laatua tulisi aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta, sillä asiakas on laadun tulkitsija. Asiakas ei suinkaan aina ole oikeassa. Antaessaan palautetta saamastaan palvelusta asiakas kuitenkin kertoo näkemyksen omasta kokemuksestaan (mt.). Sama pätee myös luottamukseen. Arvioidessaan luottamusta kuntalainen kertoo totuuden omasta kokemuksestaan.

5. Tutkimuksen toteuttaminen

5.1 Luottamuksen tutkiminen ja mielipidemittaukset

Tutkin luottamusta kunnan palveluihin tarkastelemalla vastaajien mielipiteitä. Mielipidetutkimusten yhtenä perusteluna on usein pidetty päättäjien halua tietää, mitä kansalaiset haluavat, ja millaisilla ratkaisuilla on kansalaisten tuki takanaan (Forma 1998, 28). Sihvo ja Uusitalo (1993, 6) puolestaan esittävät, että myös tavallinen suomalainen ansaitsee tulla kuulluksi, ja kansalaismielipide toimii vastapainona asiantuntijoiden ja intressiryhmien näkemyksille. On kuitenkin toinen asia, millä tavoin kansalaisten mielipiteet esimerkiksi päätöksenteossa huomioidaan. Kansalais- ja asiakeskeisyyden toteuttaminen vaatii kuitenkin tietoa ihmisten muuttuvista tarpeista, intresseistä ja odotuksista (mt.).

Mielipidekyselyt saavat usein kritiikkiä osakseen. Kyselyjä tehdään nykyisin niin paljon, että ihmiset ovat kyllästyneitä vastaamaan. Kyselyihin vastaaminen koetaan myös työlääksi. Varsinkin postikyselyinä tehtävissä tutkimuksissa vastausprosentit jäävät usein hyvin mataliksi, mikä taas vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Joskus tutkimuksissa käytetään perinteisen postikyselyn sijasta ns. tuettua lomakekyselyä. Tämä tarkoittaa, että kyselyyn perehdytetyt henkilöt vievät lomakkeen valittuihin kotitalouksiin, esittelevät tutkimuksen tarkoituksen ja lomakkeen, sekä tarvittaessa opastavat lomakkeen täyttämistä. Aineistonkerääjät myös noutavat lomakkeen henkilökohtaisesti takaisin. (Eronen et al. 2000b, 21.) Perinteiseen postikyselyyn verrattuna tämä on työläämpi tapa, mutta sillä saavutetaan parempia tuloksia. Uusinta uutta kyselytutkimusten tekemisessä on kännykän käyttö. Esimerkiksi jyvaskyläläinen yritys tekee markkinamittauksia tekstiviestikyselyinä. Kentältä tulleen palautteen mukaan ihmiset eivät halua lähetellä postissa vastauslomakkeita. Tekstiviesteihin he kuitenkin olisivat halukkaita vastaamaan. Yrityksen toimitusjohtajan mukaan tekstiviestikyselyllä voidaan saavuttaa sellaista, joihin perinteiset kirje-, puhelin- ja internetkyselyt eivät pysty. Tekstiviestitutkimuksissa vastausprosentit ovat keskimäärin yli 90 %, kun muilla tavoin vastauksia palautuu huomattavasti vähemmän. (Laitinen 2001.) Tekstiviestikyselyillä ei kuitenkaan voida tutkia mitä tahansa, koska tällä menetelmällä tehtävät tutkimukset eivät voi olla laajoja. Kyse on siitä, mitä tutkitaan.

Mielipidetutkimuksia kritisoidaan myös sisällöllisesti. Esimerkiksi joidenkin asiakysymysten kohdalla epäillään, onko kansalaisilla kykyä muodostaa niistä kantaa (Forma 1998, 137). Pierre Bourdieu (1985, 189) puolestaan esittää, voidaanko mielipiteitä ja asenteita ylipäätään tutkia

luotettavasti. Hänen mielestään kaikilla ei ole mielipidettä, eivätkä kaikkien mielipiteet ole arvokkaita (mt.). Toisaalta olisi kuitenkin muistettava, että arvokkuus tulee myös tutkittavan asian arvokkuudesta tai merkityksestä. Mielipidetiedusteluja kritisoidaan myös tiedon pinnallisuudesta. Kyselyissä vastataan valmiiksi muotoiltuihin kysymyksiin, ja yleensä joudutaan valitsemaan vain yksi vastausvaihtoehto. Vastatessa saatetaan ajatella hyvinkin erilaisia asioita, mutta usein tutkijoilla ei ole mahdollisuutta perehtyä tarkemmin vastaajien oloihin ja ajattelutapaan. Vastaajilla ei myöskään aina ole selvää käsitystä kysyttävistä asioista, mutta siitä huolimatta he valitsevat jonkin vastausvaihtoehdon. Valmiiksi luokiteltujen vaihtoehtojen valintaan liittyy ylipäänsäkin satunnaisuutta ja virheitä. Kerätyn aineiston luotettavuus riippuu kuitenkin paljon tarvittavan tiedon luonteesta. Luotettavaa tietoa saadaan helpommin asioista, joista vastaajat ovat kiinnostuneita, ja jotka liittyvät arkiseen toimintaan ja kokemuksiin. (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 1995, 121.)

Kerättävän tiedon tyyppien perusteella tietojen luotettavuutta voidaan arvioida karkeasti. Luotettavinta tietoa saadaan tosiasioista (esim. henkilötiedot). Käyttäytymistä koskevat tiedot ovat hieman epäluotettavampia (esim. kuinka usein käyt elokuvissa?). Vielä epäluotettavampia ovat asenteisiin ja mielipiteisiin liittyvät tiedot, sillä kysymyksiin vastataan usein pikemminkin tuntuman ja tunteen, kuin tosiasioihin perustuvan harkinnan perusteella. (Alkula, Pöntinen, Ylöstalo 1995, 121.) Ervasti (1996, 39) kuitenkin korostaa, että mielipiteet ovat normatiivisiin arvoihin ja asenteisiin pohjautuvia subjektiivisia näkemyksiä. Sen vuoksi niiden tuomitseminen arvokkaiksi/arvottomiksi sekä oikeiksi/vääriksi on niin ikään subjektiivinen tai normatiivinen lausunto. Mielipiteet eivät myöskään tarjoa ratkaisuja yhteiskunnallisiin ongelmiin, eikä tutkimuksilla niitä yleensä etsitäkään. (mt., 40.)

Poliitikkojen ja viranhaltijoiden työn tulokset näkyvät kunnan politiikkana ja niinä palveluina, joita kunnat tarjoavat. Kuntalaisten käsityksiä on sen sijaan vaikeampi saada selville. Kuntalaiset voivat protestoida, ottaa yhteyttä kuntaan ja esittää mielipiteensä äänestämällä. Näiden mielipidekanavien ei useinkaan katsota riittävän. Joskus on tarpeellista kysyä suuremman kansalaisjoukon mielipidettä jostain asiasta. (Sandberg & Ståhlberg 1997, 56.) Tutkimuksessani on keskeistä, että kunnan palvelut ovat asiakysymyksiä, joista kuntalaiset voivat muodostaa perusteltuja mielipiteitä. Palvelujen käyttäjinä kuntalaiset ovat ”erikoisasantuntijoita”. Kokemukset palveluista tai etuuksista perustuvat omiin tai lähimpiin kokemuksiin. Tietenkin myös esimerkiksi joukkotiedotusvälineillä on oma osuutensa mielipiteiden muokkaajana. (Forma 1998, 137.) Tutkiessani luottamusta kunnallisiin palveluihin vastaajan ei tarvitse perustella, miksi hän luottaa, tai miksi hän ei luota. Vastaus kuvastaa vastaajan näkemystä ja antaa informaatiota palvelujen tilasta. Jos kuntalaiset ovat tyytyväisiä maksamiinsa ja käyttämiinsä palveluihin, voidaan olettaa, että kunta tekee oikeita

asioita. Jos suhtautumista kunnan toimintaan leimaa tyytymättömyys, viestii se siitä, että kuntalaisten mielestä kunta saisi tehdä asioita toisin. (Sandberg & Ståhlberg 1997, 73.) Samaa pätee myös luottamukseen.

5.2 Aineistonkeruu ja aineisto

Tutkimuksessani käytettävä aineisto on osa tutkimusaineistoa, joka kerättiin vuoden 1999 aikana osana Jyväskylän yliopiston sosiologian laitoksen ”*Lama ja luottamus*” -projektia. Tutkimusprojektin tarkoituksena oli kerätä tietoja suomalaisen yhteiskunnan laman jälkeisestä tilasta ja laman mahdollisista vaikutuksista elämän eri osa-alueisiin. Kyselylomakkeessa on mm. vastaajan taustatietoja ja työuraa selvittäviä kysymyksiä. Luottamusta mittaavat kysymykset muodostavat kyselylomakkeen toisen osan. Vastaajia pyydettiin mm. arvioimaan, kuinka paljon he luottavat siihen, että lomakkeessa esitetyt instituutiot ja organisaatiot ajavat tavallisten ihmisten asioita. Lisäksi kysyttiin, missä määrin he kokevat luottavansa kotikuntansa toimintoihin ja suomalaisen yhteiskunnan eri ihmisryhmiin. Lomakkeessa oli myös vastaajien sosiaalisia kontakteja, järjestöelämää ja taloudellista tilannetta selvittäviä kysymyksiä. Omassa tutkimuksessani keskityn tutkimusongelmastani johtuen kunnallista luottamusta käsittelevien kysymysten tarkasteluun.

Kyselytutkimus toteutettiin kuuden tutkimuskohteeksi valitun kunnan alueella. Lisäksi kerättiin pieni valtakunnallinen vertaileva aineisto. Kysely tehtiin postikyselynä. Varsinaisen ja uusintakierroksen jälkeen kyselylomakkeita oli palautunut 1059 kappaletta. Tämä on 49 % lähetettyjen kyselyn määrästä. Tutkimusongelmani mukaisesti tutkimuksessani ovat mukana ainoastaan kuuden kunnan alueelta tulleet vastaukset, joten pieni valtakunnallinen aineisto jää tarkastelun ulkopuolelle. Tarkastelussa on mukana 835 vastaajan vastaukset, joka on 79 % palautuneiden kyselyjen määrästä.

Tutkimukseni on kvantitatiivinen tutkimus, ja tutkimusaineisto kerättiin survey -kyselynä. Metodikirjallisuudessa tutkimusaineistot on tapana kuvata havaintoina. Tämä on yhteistä sekä kvantitatiiviselle että kvalitatiiviselle tutkimukselle. (Ronkainen 1999, 112.) Esimerkiksi Alkula, Pöntinen ja Ylöstalo (1995, 45) esittävät, että kvantitatiivisen tutkimuksen aineistoksi kelpaa periaatteessa kaikki havaintoihin perustuva informaatio, joka voidaan mittauksen avulla muuttaa numeeriseen muotoon. Alasuutari (1994, 41-42) puhuu havainnoista lomaketutkimusta ja laadullista tutkimusta yhdistävänä tekijänä. Hänen mukaansa molemmissa metodeissa on kyse havaintojen

tuottamisesta ja niiden selittämisestä, vain käytettävät menetelmät eroavat toisistaan. Ronkainen (1999) kuitenkin kyseenalaistaa aineiston koostumisen havainnoista. Hän toteaa, että käsitteenä havainto antaa ymmärtää, että todellisuus olisi meistä erillinen. Tämä tarkoittaa, että todellisuutta voisi havainnoida välittömästi, ja siitä voisi saada puhtaita havaintoja, jotka eivät jo jotenkin sisältäisi tulkintaa ja konstruoisi maailmaa. Näin ei todellisuudessa kuitenkaan ole. Empiria on arkitietoa, jota ei voi palauttaa havaintoihin. Arkitieto koostuu havainnoista, tiedoista ja kokemuksista, ja siksi vastaukset tulisikin havaintojen sijasta nähdä selontekoina todellisuudesta. Selontekojen antajina vastaajat ovat asiantuntijoita ja tarinankertojia, eivät pelkkiä havaintoyksiköitä. Toimijoina vastaajat asettavat sen ilmiön, josta he puhuvat. Vastaukset puolestaan sisältävät elementtejä siitä maailmasta, josta ne kertovat. (mt., 112-113.)

Tutkimuksessani ymmärrän vastaajat Ronkaisen mukaisesti selontekojen antajina. Se, missä määrin vastaaja kokee luottavansa kotikuntansa toimintoihin, on vastaajan omiin havaintoihin perustuva selonteko todellisuudesta. Ihmiset vastaavat kysymykseen luottamuksesta omista, muista vastaajista eroavista lähtökohdista käsin. Vaikka vastaukset pohjautuvat omaan kokemusmaailmaan, on syytä huomioida, että vastaus muodostuu aina lomakehaastattelun vuorovaikutustilanteen muodostaman kehyksen ehdoilla (Ronkainen 1999, 114). Luottamusta kunnallisiin instituutioihin arvioidaan tarjottujen vastausvaihtoehtojen puitteissa.

5.3 Luottamuksen tutkiminen aineistossa

Tutkimuksessa luottamusta kotikunnan toimintoihin on kysytty yksinkertaisella tavalla esittämällä vastaajille kysymys: (...) *kysymys koskee luottamustanne kotikuntanne toimintoihin. Missä määrin koette luottavanne niihin?* Mielipiteensä vastaajat ovat ilmaisseet seuraavilla luottamuskokemusta kuvaavilla vastausvaihtoehdoilla: *erittäin paljon, melko paljon, yhdentekevä, melko vähän, ei lainkaan, ei kokemusta / ei osaa vastata*. Mukana tutkimuksessa ovat seuraavat kymmenen kunnan palvelua tai muuta kunnallista toimintoa:

- kunnanjohto
- kunnallispoliitikot
- sosiaalitoimi
- koulutoimi
- kulttuuritoimi
- poliisitoimi

- palokunta
- vanhustenhuolto
- terveydenhuolto
- lasten päivähoito

Tarkemmiksi tutkimuskohteiksi olen valinnut kunnan palveluista terveydenhuollon, vanhustenhuollon ja lasten päivähoiton. Muut kunnan palvelut ja toiminnot toimivat tutkimuksessa vertailevana ja selittävänä aineistona. Muista palveluista poiketen poliisitoimen järjestäminen ei kuulu kunnan tehtäviin. Poliisitoimi on kuitenkin mukana, sillä on mielenkiintoista nähdä, miten kokemukset poliisitoimesta eroavat eri tutkimuskunnissa.

Tutkimuksessa luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon tarkastellaan kahdesta näkökulmasta. Ensin tarkastellaan, kuinka luottamuskokemukset terveydenhuollosta, vanhustenhuollosta ja lasten päivähoidosta eroavat, kun luottamusta tarkastellaan eri taustamuuttujilla. Lisäksi tarkastellaan, miten luottamus muihin kunnan toimintoihin sekä näkemykset kunnan toimintaan liittyvistä asioista selittävät luottamuksen kokemista. Henkilökohtaisia taustatekijöitä tutkimuksessani ovat:

- sukupuoli
- ikä
- peruskoulutus
- ammattiasema
- työskentelysektori
- työttömyyden/lomautusten kokemus

Näkemyksiä kotikunnan toiminnasta ja kuntalaisten omasta roolista selvitetään seuraavilla väittämillä:

- Kunnanjohto ja kunnallispoliitikot ajattelevat vain omia etujaan.
- Paikkakunnallanne ihmiset auttavat toisiaan mielellään.
- Kuntalaisten pitäisi ajaa yhdessä aktiivisemmin paikkakuntanne asioita.
- Kunnan olisi huolehdittava nykyistä paremmin asukkaidensa työllisyydestä.
- Kunnan velvollisuus on huolehtia siitä, että paikkakunnan yritykset menestyvät.

- Paikalliset järjestöt ajavat vain jäsenistönsä etua.
- Kun tarvitsee apua, ystäviin voi aina luottaa.

Tutkimuksen toisessa osassa luottamusta kunnan palveluihin ja muihin kunnallisiin toimintoihin verrataan kuuden tutkimuskunnan välisenä asiana. Tarkastelen, missä määrin luottamus kotikunnan keskeisiin toimintoihin eroaa tutkimuskunnissa.

5.4 Tutkimuskunnat

Kunnallisiin toimintoihin kohdistuvan luottamuksen vertaamiseksi tutkimukseen valittiin mukaan kuusi kuntaa, jotka edustavat maantieteellisesti Suomen eri osia. Tutkimuksessa on mukana kaksi kuntaa Länsi-Suomesta (Dragsfjärd ja Paimio), kaksi kuntaa Keski-Suomesta (Jämsä ja Keuruu) ja kaksi kuntaa Pohjois-Suomesta (Inari ja Salla). Kuntien valinnan perusteena käytettiin kuntien erilaistumiskehitystä. Mukaan haluttiin sekä paremmin ja huonommin menestyviä kuntia. Tutkimuskunnat eroavat toisistaan niin vakavaraisuudeltaan, väestökehityksen suunnaltaan kuin työttömyyden määrällä mitattuna. Kuvailen kuntia seuraavassa yleisellä tasolla. Tarkoitukseni ei ole perehtyä kuntiin palvelujen järjestäjänä, eli en ole kiinnostunut siitä, millä tavoin palvelut on kussakin kunnassa organisoitu. Olen kiinnostunut siitä, missä määrin kuntalaiset luottavat kuntansa järjestämiin palveluihin, ja miten kokemukset palveluista tutkimuskunnissa eroavat.

Taulukko: Väestömäärä, väestökehityksen suunta, työttömyys ja vakavaraisuus tutkimuskunnissa (Tilastokeskus, Kuntafakta).

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
asukkaita v. 1999	n. 3 600	n. 9 850	n. 13 000	n. 12 000	n. 7 500	n. 5 300
väestökehitys v. 90 => v. 97	-	+	+	-	+	-
työttömyys						
v. 1995	10,4 %	9,8 %	19 %	20,1 %	28,5 %	32,5 %
v. 1996	10,3 %	8,8 %	18 %	19,6 %	29 %	35,3 %
v. 1997	11,7 %	6,9 %	17,5 %	18,5 %	28,6 %	33,6 %
kunnan vakavaraisuus	-4 187 mk/ asukas	1 659 mk/ asukas	4 288 mk/ asukas	-3 323 mk/ asukas	2 775 mk/ asukas	-3 067 mk/ asukas

Väestömäärältään mitattuna kaikki tutkimuksessa mukana olevat kunnat ovat suhteellisen pieniä suomalaisia kuntia. Vuonna 1999 asukkaita oli eniten Jämsässä ja Keuruulla. Jämsän asukasluku oli reilut 13 000 ja Keuruun reilut 12 000. Paimiossa asukkaita oli hieman alle 10 000. Muut kunnat ovat selvästi alle 10 000 asukkaan kuntia. Inarissa asukkaita oli noin 7 500 ja Sallassa noin 5 300. Asukasluvultaan mitattuna pienin kunnista on Dragsfjärd, jossa oli vuonna 1999 noin 3 500 asukasta. Tilastokeskuksen luokittelun mukaan Dragsfjärd, Salla ja Inari ovat maaseutumaisia kuntia. Paimio, Keuruu ja Jämsä kuuluvat Tilastokeskuksen luokittelussa taajaan asuttuihin kuntiin.

1990-luvun väestökehitys on ollut kunnissa erilaista. Ajanjaksolla 1990 – 1997 tarkasteltuna Inarin, Jämsän ja Paimion väestökehitys on ollut jonkin verran positiivista. Keuruulla, Dragsfjärdissä ja Sallassa on sen sijaan koettu muuttotappiota. Ikärakenteella mitattuna Inarissa (30,7 %), Paimiossa (28,2 %) ja Jämsässä (26,7 %) suurin osa asukkaista on 25 – 44-vuotiaita. Dragsfjärdissä (28,6 %), Sallassa (27,9 %) ja Keuruulla (26,9 %) suurimman ikäryhmän muodostavat 45 – 64-vuotiaat. (Tilastokeskus, Kuntafakta.)

1990-luvun työttömyysongelma näkyi selvimmin Sallassa, Inarissa, Keuruulla ja Jämsässä. Ajanjaksolla 1995 – 1997 tarkasteltuna työttömyysaste oli Sallassa peräti yli 30 %. Koko maassa työttömyysaste vuonna 1995 oli 15,4 %, vuonna 1996 14,6 % ja vuonna 1997 12,7 % (http://tilastokeskus.fi/tk/tpl/tasku/taskus_tyolama.html, 4.4.2001). Myös Inarissa työttömyys liikkui vuosina 1995 – 1997 lähellä 30 %. Keuruulla työttömyysaste oli vuonna 1995 noin 20 % ja vuonna 1997 noin 19 %. Jämsässä työttömänä oli vuonna 1995 noin 19 % ja vuonna 1997 noin 18 % työvoimasta. Dragsfjärdissä työttömyys liikkui vuosina 1995 – 1997 noin 10 %:n tuntumassa. Vähiten työttömyydestä on kärsinyt Paimio. Vuonna 1995 paimiolaisista oli työttömänä noin 10 % ja vuonna 1997 noin 7 %. (Tilastokeskus, Kuntafakta.)

Kunnan toimintamahdollisuudet ovat aina sidoksissa kunnan talouden tilaan. Kun tarkastellaan tutkimuskuntien vakavaraisuutta 1990-luvun loppupuolella, jakautuvat kunnat kahteen ryhmään. Jämsä, Paimio ja Inari ovat olleet vahvemman talouden kuntia. Sen sijaan Dragsfjärdissä, Keuruulla ja Sallassa kunnan talouden tilanne on ollut heikompi.

Kun kuntia verrataan eri mittareilla, muodostuu käsitys tutkimuskunnista hyvin erilaiseksi. Esimerkiksi Paimiossa työttömyys on ollut muihin kuntiin verrattuna vähäisempää, ja kunnan talous on ollut vakavarainen. Sen sijaan Sallassa työttömyysprosentti on ollut todella korkea, ja kunnallistalous on paininut vaikeiden ongelmien kanssa. Lisäksi Salla on kärsinyt väestötappiosta.

Kuntien erilaiset taloudelliset lähtökohdat vaikuttavat siihen, millä tavoin kunta pystyy palvelutehtävänsä hoitamaan. Suurtyöttömyys voi runnella yleistä toimeliaisuutta ja latistaa uskon huomiseen. Tästä syntyy mielenkiintoinen tausta luottamuksen tarkasteluun. Onko luottamus kunnan palveluihin suurempaa kunnassa, jonka tilanne ei ole yhtä ongelmallinen kuin jonkun toisen kunnan?

Tänä päivänä lähes jokaiselta Suomen kunnalta löytyvät omat internetkotisivut. Kuntien kotisivut ovat hyvä tietolähde, jos tarvitsee tietoa kunnasta ja sen toiminnasta. Tutkimuksen liiteosassa on lyhyesti kuvattu, mitä kunkin tutkimuskunnan kotisivut kunnasta kertoivat (ks. liite 1).

5.5 Kyselyn vastaajat

835:stä kyselyyn vastanneesta naisia on 54,7 % ja miehiä 45,3 %. Iän perusteella vastaajat on jaettu kolmeen ryhmään. 31 % vastaajista on syntynyt vuosina 1928 – 1944. Aineiston keräämisen aikaan he ovat olleet 55 – 71-vuotiaita. Tähän ikäryhmään kuuluvat eivät vielä lapsuudessaan ja nuoruudessaan ole päässeet osallisiksi yhtä kattavista julkisista palveluista kuin heitä nuoremmat vastaajat. 37,1 % vastaajista on 40 – 54-vuotiaita. He ovat syntyneet vuosina 1945 – 1959. Nuorinta ikäryhmää edustavia 16 – 39-vuotiaita vastaajia on 32 %. Tätä ikäryhmää julkiset palvelut ovat koskeneet kattavimmin. Vastaajien keski-ikäksi saadaan 46 vuotta. Keski-ikäiset ovat aineistossa ylliedustettuna.

Suurin osa vastaajista (71,9 %) elää joko avioliitossa tai avoliitossa. Lapsia on reilulla 70 %:lla vastaajista. Koulutustasoltaan suurin osa vastaajista on ammattikurssin tai vastaavan suorittaneita (25,8 %) ja opisto- tai ammatillisen korkea-asteen tutkinnon suorittaneita (22,7 %). Ammattikorkeakoulu- tai korkeakoulututkinnon suorittaneita on vähemmistö (9,9 %).

Taulukko: Tutkimukseen vastanneiden ominaispiirteet:

	N	%
Sukupuoli		
naisia	434	54,7 %
miehiä	360	45,3 %
Ikä		
1928-1944 syntyneet (55-71-vuotiaat)	248	31,0 %
1945-1959 syntyneet (40-54-vuotiaat)	297	37,1 %
1960-1983 syntyneet (16-39-vuotiaat)	256	32,0 %
Siviilisäät		
naimisissa	479	59,5 %
avoliitossa	100	12,4 %
naimaton	143	17,8 %
eronnut tai asumuserossa	65	8,1 %
leski	18	2,2 %
Onko lapsia?		
kyllä	584	72,4 %
ei	223	27,6 %
Koulutustaso		
ei ammattikoulutusta	159	20,2 %
ammattikurssi tai vastaava	203	25,8 %
ammattillinen perustutkinto, kouluaste	168	21,3 %
opisto- tai ammatillisen korkea-asteen tutkinto	179	22,7 %
ammattikorkeakoulu- tai korkeakoulututkinto	78	9,9 %
Ammattiasema		
maanviljelijä	29	3,7 %
pienyrittäjä tai yrittäjä	64	8,2 %
ylempi toimihenkilö/johtavassa asemassa	108	13,8 %
alempi toimihenkilö	189	24,1 %
työntekijä	320	40,8 %
opiskelija	51	6,5 %
työtön	24	3,1 %

6. Luottamus terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon

Tutkimuksen tulososuuden aluksi tarkastellaan luottamusta kunnalliseen terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon. Luottamusta tarkastellaan koko aineiston tasolla, eli mukana ovat kaikkien kuuden tutkimuskunnan vastaajat yhtenä ryhmänä.

6.1 Miten kysymykseen vastattiin?

Seuraavassa taulukossa on esitetty, miten tutkimuksen 835 vastaajaa vastasi heille esitettyyn kysymykseen, *missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon?*

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon?

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito
erittäin paljon	12,7 %	7,5 %	10,2 %
melko paljon	56,0 %	47,9 %	46,7 %
yhdentekevä	6,1 %	9,5 %	9,5 %
melko vähän	19,5 %	19,7 %	7,9 %
ei lainkaan	2,8 %	3,0 %	0,8 %
ei kokemusta / EO V	2,9 %	12,5 %	24,9 %
yhteensä	788	778	775
puuttuvat	47	57	60
N	835	835	835

Erittäin tai melko paljon terveydenhuoltoon ilmoitti luottavansa 68,7 % vastaajista. Lasten päivähoitoon vastasi luottavansa erittäin tai melko paljon 56,9 % ja vanhustenhuoltoon 55,4 % vastaajista.

Kunnan vanhustenhuollon koki melko vähän tai ei lainkaan luotettavaksi 22,7 %. Terveydenhuoltoon vastasi luottavansa melko vähän tai ei lainkaan 22,3 % vastaajista ja lasten päivähoitoon 8,7 % vastaajista. Luottamuksen yhdentekevänä kokevien osuudet ovat aineistossa suurin piirtein samansuuruisia. Luottamuksen vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon koki yhdentekevänä 9,5 % vastaajista ja terveydenhuoltoon 6,1 % vastaajista.

Taulukossa huomio kiinnittyy vastaajiin, jotka ovat valinneet vastausvaihtoehdon ”ei kokemusta / ei osaa vastata”. Varsinkin lasten päivähoitoon kohdalla näin vastanneiden osuus nousee suureksi, 24,9 %:iin. Vanhustenhuollon kohdalla näin vastasi 12,5 % ja terveydenhuollon kohdalla 2,9 %. Vastausten jakauma ei ole yllättävä ottaen huomioon, että lasten päivähoito ja vanhustenhuolto ovat palveluja, jotka liittyvät terveydenhuoltoon kiinteämmin tiettyyn elämänvaiheeseen tai elämäntilanteeseen. Lasten päivähoitopalvelut ovat ajankohtaisia lapsiperheille. Tarve vanhustenhuoltopalveluihin tulee puolestaan ikääntymisen myötä. Sen sijaan erilaisia terveydenhuoltopalveluja ihmiset tarvitsevat tavallisesti koko elämänsä ajan, toiset enemmän ja toiset vähemmän. Palvelun luotettavuutta on kyllä mahdollista arvioida, vaikka omakohtainen kokemus puuttuisikin. Luotettavuutta voi arvioida esimerkiksi muilta kuultujen kokemusten tai median luoman kuvan perusteella. Toisaalta on kuitenkin luonnollista, että ilman omakohtaista kokemusta vastaajat valitsevan vaihtoehdon ”ei kokemusta / ei osaa vastata”, jos sellaista heille tarjotaan.

Ketkä aineistossa sitten ovat niitä, jotka ovat kysymyksen kohdalla valinneet vastausvaihtoehdon ”ei kokemusta / ei osaa vastata”? Sukupuolen mukaan tarkasteltuna lasten päivähoitoon kohdalla vastaajista on naisia 55,5 % ja miehiä 44,5 %. Vertailu ikäryhmissä puolestaan osoittaa, että vastaajien joukossa on vähiten nuorimman ikäryhmän (16 – 39-vuotiaat) edustajia. Tulos kertoo siitä, että nuoremmille vastaajille kysymys lasten päivähoitosta on ollut ajankohtaisempi. Tulkintaa tukee myös se, että joukossa on selvästi vähemmän vastaajia, joiden lapset asuvat vielä kotona. Lasten päivähoitosta tietävät siis eniten ne, jotka ovat ”lapsentekoiässä”, ja joilla on lapsia kotona.

Vanhustenhuollon kohdalla ”ei kokemusta / ei osaa vastata” –vaihtoehdon valinneista on naisia 55,8 % ja miehiä 44,2 %. Lasten päivähoitoon tapaan ikä selittää vastaamista. Vastaaminen on selvästi yleisempää nuoremmassa kuin vanhemmissa ikäryhmissä. Tämä kertoo siitä, että iän lisääntyessä vanhuksille suunnatut palvelut tulevat ajankohtaisemmaksi joko omakohtaisesti tai esimerkiksi omien vanhempien ikääntymisen myötä.

Terveydenhuollon kohdalla ”ei kokemusta / ei osaa vastata” –vastaaminen on huomattavasti vähäisempää (2,9 %). Vastaajista suurempi osa on miehiä (69,6 %) kuin naisia (30,4 %). Havainto voi kertoa monissa tutkimuksissa saaduista tuloksista, joiden mukaan naiset käyttävät terveydenhuoltopalveluja miehiä enemmän.

Tutkimuksen tekijänä en voi varmuudella tietää, minkä vuoksi kuntalaiset ovat vastanneet heille esitettyyn kysymykseen vaihtoehdolla ”ei kokemusta / en osaa vastata”. Luultavimminkin syy on se (kuten terveydenhuollon, vanhustenhuollon ja lasten päivähoidon kohdalla saadut tulokset osoittavat), ettei asiasta ole kokemusta. Toisaalta kyse voi olla myös siitä, että kokemuksesta huolimatta vastaaja ei koe osaavansa vastata esitettyyn kysymykseen. Seuraavassa taulukossa verrataan, miten yleistä ”ei kokemusta / en osaa vastata” –vastaaminen on ollut muiden tutkimuksessa mukana olevien kunnan palvelujen ja toimintojen kohdalla.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne seuraaviin kotikuntanne toimintoihin? ”Ei kokemusta / EO” -vastanneiden osuudet (%).

	Ei kokemusta / ei osaa vastata, %
Lasten päivähoido	24,9 %
Kulttuuritoimi	14,6 %
Vanhustenhuolto	12,5 %
Sosiaalitoimi	11,9 %
Koulutoimi	9,8 %
Kunnanjohto	7,4 %
Kunnallispoliitikot	7,2 %
Palokunta	7,2 %
Poliisitoimi	6,8 %
Terveydenhuolto	2,9 %

Taulukko osoittaa, että ”ei kokemusta / ei osaa vastata” vastanneiden osuudet vaihtelevat toiminnon mukaan. Lasten päivähoidon 24,9 %:n osuus on selvästi muita korkeampi, mutta myös kulttuuritoimen, vanhustenhuollon ja sosiaalitoimen kohdalla näin vastanneita on yli 10 %. Taulukko antaa mahdollisuuden useampaan tulkintaan. Ensinnäkin voisi olettaa, että vastaajat ovat olleet enemmän tekemisissä niiden palvelujen ja toimintojen kanssa, joiden kohdalla ”ei kokemusta / en osaa vastata” –vastauksia on suhteellisesti vähemmän. Toisaalta kyse ei välttämättä ole henkilökohtaisista käyttökokemuksista, sillä jotain palvelua/toimintoa voi olla helpompi arvioida, vaikka asian kanssa ei olisikaan varsinaisesti ollut tekemisissä. On esimerkiksi epätodennäköistä, että suurin osa vastaajista olisi ollut konkreettisesti tekemisissä kunnanjohtoon kanssa. Kunnanjohtoa on kuitenkin helppo arvioida esimerkiksi sen perusteella, miten asiat kunnassa sujuvat.

”Ei kokemusta / ei osaa vastata” –vastausten tarkastelu on mielenkiintoista. Koska tutkimukseni tehtävänä on kuitenkin selvittää, missä määrin kuntalaiset *kokevat luottavansa* kotikuntansa palveluihin, rajaon nämä vastaukset tutkimuksen ulkopuolelle. Luottamuksen tarkastelu perustuu

kuntalaisten mielipiteisiin, ja katson tulosten luotettavuuden lisääntyvän, jos mukana on ainoastaan vastaajia, joilla on ollut selvä mielipide kysytystä asiasta. Luottamuksen tai epäluottamuksen esittäminen on selkeä mielipiteen ilmaus. Myös luottamuksen kokeminen yhdentekeväksi on mielipide, sillä vastaaja on vastannut kysymykseen oman kokemuksensa perusteella. ”Ei kokemusta / ei osaa vastata” -vastauksia en kuitenkaan katso mielipiteen ilmaisemiseksi tutkimuksen tarkoittamassa mielessä. Vastausten jättämistä tarkastelun ulkopuolelle tukee myös se, että niiden epätasainen jakautuminen toimintojen välillä vaikuttaa lopputuloksiin, jolloin tutkimustulokset eivät ole keskenään täysin vertailukelpoisia (ks. Lappi-Seppälä et al. 1999, 42).

6.2 Luottamuskokemukset terveydenhuollosta, vanhustenhuollosta ja lasten päivähoidosta

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon?

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito
erittäin paljon	13,1 %	8,5 %	13,6 %
melko paljon	57,6 %	54,8 %	62,2 %
yhdentekevä	6,3 %	10,9 %	12,7 %
melko vähän	20,1 %	22,5 %	10,5 %
ei lainkaan	2,9 %	3,4 %	1,0 %
N	765	681	582

Lasten päivähoidon (13,6 %) ja terveydenhuollon (13,1 %) erittäin luotettavaksi kokevien osuudet ovat suurin piirtein samansuuruiset. Vanhustenhuoltoon katsoi luottavansa erittäin paljon 8,5 %. Lasten päivähoitoon erittäin tai melko paljon luottavien yhteenlaskettu osuus nousee 75,8 %:iin. Terveydenhuollon on kokenut erittäin tai melko luotettavaksi 70,7 % vastaajista. Luottamus vanhustenhuoltoon on vähäisempää (63,3 %).

Pieni osa vastaajista katsoo, ettei palveluihin voi luottaa lainkaan. Vanhustenhuollosta näin ajattelee 3,4 % ja terveydenhuollosta 2,9 %. Kun terveydenhuoltoa, vanhustenhuoltoa ja lasten päivähoitoa tarkastellaan melko vähän tai ei lainkaan luottavien osalta, on suhtautuminen kriittisintä vanhustenhuoltoon. Yli neljäsosa vastaajista on arvioinut kunnan järjestämän vanhustenhuollon melko vähän tai ei lainkaan luotettavaksi. Terveydenhuoltoon melko vähän tai ei lainkaan luottavia löytyy lähes yhtä paljon (23 %). Lasten päivähoidon kohdalla osuus jää pienimmäksi (11,5 %).

Luottamus lasten päivähoitoon ja vanhustenhuoltoon on koettu terveydenhuoltoon verrattuna useammin yhdenkäteväksi. ”Ei kokemusta / ei osaa vastata” –vastausten tapaan ”yhdenkätevä” – vastaukset kertovat siitä, että vanhustenhuolto ja lasten päivähoito ovat palveluja, jotka liittyvät terveydenhuoltopalveluja selkeämmin tiettyihin elämäntilanteisiin. Luottamuksen kokemiseen (arvioimiseen) ei ole tarvetta, jos palvelua ei koeta tarpeelliseksi. Luottamus voidaan kuitenkin kokea yhdenkäteväksi myös muista syistä. Kyse voi olla esimerkiksi siitä, että toiminnan luotettavuudella ei ole merkitystä. Palveluja käytetään/joudutaan käyttämään siitä huolimatta, vaikka luottamusta ei olisikaan. Vastaajat voivat olla ns. välinpitämättömiä vastaajia, jotka eivät välitä siitä, kuinka palvelut toimivat.

Luottamusteorian yhteydessä pohdittiin, kuinka laajaa luottamuksen pitäisi olla, ja mitä seuraa vähäisestä luottamuksesta. Tähän on vaikea antaa suoraa vastausta. On kuitenkin selvää, että luottamus muodostuu ongelmaksi viimeistään siinä vaiheessa, kun sitä ei ole. Mitä taulukon luottamuskerrat sitten kertovat? Palveluun melko vähän tai ei lainkaan luottavien osuudet jäävät selvästi pienemmiksi kuin palveluun erittäin tai melko paljon luottavien osuudet. Vähäisestä luottamuksesta tai luottamuksen puuttumisesta kertovat vastaukset ovat kuitenkin tärkeässä asemassa, sillä ne kertovat ongelmien olemassaolosta. Jos kuntalaiset eivät luota kuntansa palveluihin, olisi syytä pohtia epäluottamuksen syitä. Luottamuksen määritelmän mukaan kyse on siitä, etteivät palvelut kykene kunnolla suoriutumaan niille kuuluvista tehtävistä ja niihin kohdistuvista odotuksista.

Seuraava taulukko kuvaa luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon keskiarvoina. Luottamuksen yhdenkäteväksi kokeneet on jätetty tarkastelun ulkopuolelle, ja luottamusta on mitattu asteikolla 1=en luota lainkaan ... 4=luotan erittäin paljon.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon? Luottamuksen aineistossa saamat keskiarvot (asteikko: 1=en luota lainkaan ... 4=luotan erittäin paljon):

	Keskiarvo	N
Lasten päivähoito	3,01	508
Terveydenhuolto	2,86	717
Vanhustenhuolto	2,77	607

Luottavaisimmin vastaajat suhtautuvat lasten päivähoitoon (3,01). Terveydenhuollon keskiarvoksi saadaan 2,86 ja vanhustenhuollon keskiarvoksi 2,77. Luottamus on siis suurinta palveluun, johon kuntalaisilla on lain mukaan subjektiivinen oikeus. Terveydenhuolto- ja vanhustenhuoltopalveluja

ei määritellä laissa subjektiivisena oikeutena, mutta myös niiden järjestäminen on kuntien lakisääteinen tehtävä. Tulokset kuitenkin osoittavat, että vastaajat ovat kokeneet luotettavimmaksi palvelun, joka on kattavasti kohdennettu. On mahdollista, että palvelun luotettavuutta lisää tieto siitä, että kunnan on taattava lasten päivähoito kaikille tarvitseville.

Tulosten tulkinnessa on huomioitava, että ne kertovat kuuden tutkimuskunnan (Dragsfjärd, Paimio, Jämsä, Keuruu, Inari ja Salla) asukkaiden kokemuksista. Tämän vuoksi tuloksia ei voi yleistää koskemaan kuntalaisten kokemuksia koko maan tasolla. Tulokset kuitenkin osoittavat, että palvelujen luotettavuus eroaa toisistaan. Eroja palvelujen luotettavuudessa voidaan pitää suuntaa antavia myös yleisemmällä tasolla. Esimerkiksi vuonna 1998 julkisuudessa käytiin kiivasta keskustelua erityisesti vanhustenhuollon ongelmista. Tämä näkyy myös tutkimusaineistossani, jossa luottamus vanhustenhuoltoon on selvästi vähäisempää lasten päivähoitoon ja terveydenhuoltoon verrattuna.

6.3 Luottamuksen tarkastelu vastaajaryhmissä

Yksittäisten ihmisten käsitykset palvelujen luotettavuudesta eroavat toisistaan. Joku kokee esimerkiksi kuntansa järjestämän terveydenhuollon erittäin luotettavaksi, kun taas toinen ei luota siihen lainkaan. Tämä näkyy hyvin myös tutkimusaineistossa. Kysyttäessä luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon on vastauksissa suurta hajontaa. Vaikka suurin osa vastaajista kokee palvelut erittäin tai melko luotettaviksi, on osalla aivan päinvastaisia kokemuksia. Tämä on luonnollista, sillä ihmiset tekevät arvioitaan erilaisista lähtökohdista. Erot luottamuksessa eivät kuitenkaan välttämättä selity yksinomaan sillä, että ihmisten kokemukset eroavat toisistaan. Kyse on myös siitä, mitä luottamus vastaajalle merkitsee, ja millaisista lähtökohdista luottamusta arvioidaan.

Tutkimuksessani luottamus kunnallisiin palveluihin tarkoittaa, onnistuuko palvelu vastaamaan siihen kohdistuviin odotuksiin odotetulla/toivotulla tavalla. On kuitenkin mahdollista, että ihmiset kohdistavat kunnan palveluihin toisistaan poikkeavia odotuksia. Toiselle esimerkiksi luottamus terveydenhuoltoon voi tarkoittaa hoitoon pääsemisen nopeutta. Toiselle on puolestaan tärkeämpää se, kuinka laadukasta hoitoa hän kokee saavansa. Ihmiset voivat myös painottaa luottamusta arvioidessaan eri asioita. Kun joku arvioi luottamusta terveydenhuoltoon pitkällisen kokemuksen perusteella, voi toinen perustaa arvionsa johonkin yksittäiseen tapahtumaan. Myös ihmisten resurssit luottamuksen kokemiseen eroavat. Esimerkiksi työttömyys ja muut elämän epävarmuudet

voivat vaikuttaa siihen, kuinka luottavaisesti ihminen suhtautuu asioihin. Näistä syistä on mielenkiintoista tarkastella, miten luottamuskokemukset eroavat eri taustamuuttujilla tarkasteltuna. Luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoidon tarkastellaan seuraavien muuttujien luokissa: sukupuoli, ikä, peruskoulutus, ammattiasema, työpaikka ja työttömyyden/lomautusten kokemus.

6.3.1 Tilastolliset merkitsevyydet ja ristiintaulukointi tulosten tulkinnessa

Kvantitatiivisen aineiston analyysissä erotetaan eri tasoja. Yksinkertaisimmillaan analyysissä on kyse aineiston kuvailusta, jolloin aineistoa esitellään esimerkiksi jakaumien muodossa. Analyysin toisella tasolla kuvataan muuttujien välisiä yhteyksiä ristiintaulukoimalla, keskiarvovertailulla ja korrelaatioilla. Selittävästä tasosta puhutaan silloin, kun pyritään selvittämään muuttujien välisiä todellisia yhteyksiä. Esimerkiksi muuttujien ristiintaulukointi voi osoittaa vahvan yhteyden kahden muuttujan välillä, mutta kyseessä saattaa olla näennäisyhteys, jolloin varsinaisen syyn selittäjänä toimiikin joku kolmas muuttuja. Se, millä tasolla kvantitatiivista analyysiä tehdään, riippuu kuitenkin aina siitä, mihin tutkimuksella pyritään. Riippumatta siitä millä tasolla aineistoa analysoidaan, kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään yleistettävissä oleviin tuloksiin. Edustavalla otoksella tulokset saadaan koko tutkimuksen perusjoukkoa koskeviksi.

Tutkimukseni perusjoukko muodostuu kuuden tutkimuskunnan asukkaista. Aineiston analysointi osoittaa, että tutkittaessa luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoidon taustamuuttujien luokissa, jäävät tulokset monissa tapauksissa ilman tilastollista merkitsevyyttä. Toisin sanoen ryhmien välillä havaitut erot eivät selitä eroja koko perusjoukkoa koskevasti. Aineiston perusjoukon luonteesta johtuen tutkimuksen tuloksia ei ole tarkoitus yleistää koko Suomen väestöä koskevaksi. Tilastollisen merkitsevyyden puuttuminen ei myöskään tarkoita, ettei tuloksilla voisi olla sosiologista merkittävyyttä. Aineiston luonteesta johtuen olen päättänyt jättämään tilastolliset merkitsevyydet ilman tarkempaa huomiota. Sen sijaan olen kiinnostunut siitä, kuinka taustamuuttujat selittävät luottamusta aineiston tasolla, ja mitä tämän perusteella voidaan päätellä. Tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi esitän kuitenkin tilastolliset merkitsevyydet taulukoiden yhteydessä. Näin lukija pystyy päättämään, mitkä erot ovat merkitseviä myös tutkimuksen perusjoukon tasolla.

Tulosten esittämisessä käytän ristiintaulukointia ja keskiarvoja. Lähestymistapani tuloksiin on pikemminkin se, millaisia eroja ryhmien välillä voidaan havaita kuin se, kuinka suuri osa vastaajista kokee palvelun luotettavaksi.

6.3.2 Sukupuoli

Seuraavat taulukot kuvaavat, missä määrin naisten ja miesten käsitykset terveydenhuollon, vanhustenhuollon ja lasten päivähoiton luotettavuudesta eroavat, ja missä määrin luottamus on koettu yhdentekeväksi. Naisten osuus vastaajista on hieman miehiä suurempi.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon?

	nainen	mies
erittäin tai melko paljon	71,5 %	69,3 %
yhdentekevä	4,8 %	8,4 %
melko vähän / ei lainkaan	23,7 %	22,4 %
N	418	335

sig. ,136

Luottamuksessa terveydenhuoltoon miesten ja naisten käsitykset eroavat jossain määrin toisistaan. Naisvastaajat ovat kokeneet terveydenhuollon erittäin tai melko luotettavaksi hieman miehiä useammin. Miehillä luottamus terveydenhuoltoon on ollut naisia useammin yhdentekevää.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne vanhustenhuoltoon?

	nainen	mies
erittäin tai melko paljon	66,5 %	58,8 %
yhdentekevä	8,2 %	14,4 %
melko vähän / ei lainkaan	25,3 %	26,8 %
N	367	360

sig. ,023

Vanhustenhuollon osalta erot naisten ja miesten käsityksissä ovat samansuuntaisia terveydenhuoltoon verrattuna. Naiset ovat vastanneet miehiä useammin kokevansa vanhustenhuollon erittäin tai melko luotettavaksi. Miehillä luottamus vanhustenhuoltoon on ollut

selvästi useammin yhdentekevää. Terveystenhooltoon verrattuna erot sukupuolten välillä ovat selkeämpiä.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne lasten päivähoitoon?

	nainen	mies
erittäin tai melko paljon	79,6 %	71,0 %
yhdentekevää	10,2 %	15,4 %
melko vähän / ei lainkaan	10,2 %	13,5 %
N	314	259

sig. ,054

Myös lasten päivähoiton osalta erot naisten ja miesten käsityksissä ovat samansuuntaisia. Miehet ovat arvioineet luottamuksen lasten päivähoitoon naisia useammin yhdentekeväksi, ja naiset ovat kokeneet palvelun miehiä useammin erittäin tai melko luotettavaksi.

Sukupuoli näyttää selittävän luottamusta terveydenhoitoon, vanhustenhoitoon ja lasten päivähoitoon samansuuntaisesti. Mielenkiintoista tuloksissa on mm. se, että naisille luottamuksen kokeminen on ollut harvemmin yhdentekevää. Mistä tämä kertoo? Eroa sukupuolten välillä voidaan tulkita soveltamalla perinteistä käsitystä naisten ja miesten välisestä työnjaosta. Huolimatta siitä, että kodin sijasta lapset ja vanhukset hoidetaan usein kodin ulkopuolisissa hoitolaitoksissa, voidaan ajatella, että naiset kantavat ainakin jossain määrin enemmän huolta/vastuuta lastensa ja vanhustensa hoidon järjestämisestä/järjestymisestä. Ylipäätään tulokset osoittavat, että naiset ovat miehiä useammin tekemisissä terveydenhoito-, vanhustenhoito- ja lasten päivähoitopalvelujen kanssa.

Seuraavassa taulukossa miesten ja naisten luottamusta kuntansa terveydenhoito-, vanhustenhoito- ja lasten päivähoitopalveluihin tarkastellaan luottamuksen saamina keskiarvoina, kun luottamuksen yhdentekeväksi katsoneet vastaajat on jätetty tarkastelun ulkopuolelle.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhoitoon, vanhustenhoitoon ja lasten päivähoitoon? Luottamuksen saamat keskiarvot sukupuolen mukaan (asteikko: 1=en luota lainkaan ... 4=luotan erittäin paljon):

	terveydenhoito	vanhustenhoito	lasten päivähoito
nainen	2,86 (n=398)	2,79 (n=337)	3,05 (n=282)
mies	2,86 (n=307)	2,74 (n=262)	2,95 (n=219)
sig.	,978	,403	,044

Erot luottamusta kuvaavien keskiarvojen välillä vaihtelevat sen mukaan, mitä palvelua tarkastellaan. Lasten päivähoidon ja vanhustenhuollon (hoivapalvelut) osalta keskiarvot nousevat naisten kohdalla miehiä korkeammaksi. Luottamuksessa lasten päivähoidon ero keskiarvojen välillä on suurempi. Luottamuksessa terveydenhuoltoon keskiarvot eivät sen sijaan eroa toisistaan. Tulokset osoittavat, ettei voida automaattisesti todeta miesten tai naisten luottavan palveluihin enemmän. Sukupuolen sijaan luottamuseroihin sukupuolten välillä vaikuttaa se, minkä kunnallisen palvelun luotettavuutta arvioidaan.

6.3.3 Ikä

Ikänsä mukaan vastaajat on jaettu kolmeen ryhmään. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat ovat syntyneet vuosina 1928 – 1944. Aineiston keräämisen aikaan he ovat olleet 55 – 71-vuotiaita. Keskimmaisessä ikäryhmässä on vuosina 1945 – 1959 syntyneitä. He ovat olleet kyselyyn vastatessaan iältään 40 – 54-vuotiaita. Kolmanteen ikäryhmään kuuluvien ikähaitari on suurin. Tähän ryhmään kuuluvat vastaajat ovat syntyneet vuosina 1960 – 1983 ikäjakauman vaihdellessa 16 – 39 vuoden välillä. Nuorimpia vastaajia on joukossa vain muutamia. Lukumäärältään tarkasteltuna vastaajia on eniten keskimmaisessä ikäluokassa.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon?

	55-71-vuotiaat	40-54-vuotiaat	16-39-vuotiaat
erittäin tai melko paljon	76,8 %	74,3 %	60,6 %
yhdentekevä	2,6 %	6,6 %	9,3 %
melko vähän / ei lainkaan	20,6 %	19,1 %	30,1 %
N	228	288	246

sig. ,000

Käsitykset terveydenhuollosta vaihtelevat ikäryhmittäin. Vanhimmassa ikäryhmässä luottamus on koettu harvoin yhdentekeväksi (2,6 %). Sen sijaan nuorimpaan ikäryhmään kuuluville luottamus terveydenhuoltoon on ollut selvästi useammin yhdentekevää. Ero selittyy luultavimminkin terveydenhuoltopalvelujen käytöllä. Vanhemmissa ikäryhmissä terveydenhuoltopalvelujen käyttö on koettu tarpeellisemmaksi, jolloin luottamus on koettu harvemmin yhdentekeväksi. Erot ikäryhmien välillä ovat selkeitä myös luottamuksen määrää kuvaavien vastausten osalta. 55 – 71-vuotiaat (76,8 %) ja 40 – 54-vuotiaat (74,3 %) ovat pitäneet terveydenhuoltoa muita useammin erittäin tai melko luotettavana. Nuorempien vastaajien luottamuskriittisemmästä suhtautumisesta

kertoo, että yli 30 % 16 – 39-vuotiaista on kokenut kuntansa terveydenhuollon melko vähän tai ei lainkaan luotettavaksi.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne vanhustenhuoltoon?

	55-71-vuotiaat	40-54-vuotiaat	16-39-vuotiaat
erittäin tai melko paljon	65,6 %	60,3 %	64,3 %
yhdentekevä	5,3 %	10,1 %	17,4 %
melko vähän / ei lainkaan	29,2 %	29,6 %	18,3 %
N	209	257	213

sig. ,000

Luottamus vanhustenhuoltoon muistuttaa jossain määrin käsityksiä terveydenhuollosta. Nuorimmassa ikäryhmässä luottamus on arvioitu muihin verrattuna selvästi useammin yhdentekeväksi (17,4 %). Terveydenhuoltoon verrattuna erot ryhmien välillä ovat vielä selkeämpiä. Erot voidaan selittää palvelun käyttötärpeellä, sillä vanhemmille vastaajille vanhustenhuoltopalvelut tulevat ajankohtaisemmiksi joko omakohtaisesti tai esimerkiksi omien vanhempien ikääntymisen vuoksi. Erittäin tai melko paljon vanhustenhuoltoon luottavien osalta erot ikäryhmien välillä eivät muodostu kovin suuriksi. Sen sijaan nuorimpaan ikäryhmään kuuluvat ovat vastanneet muita harvemmin kokevansa vanhustenhuollon melko vähän tai ei lainkaan luotettavaksi (18,3 %).

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne lasten päivähoitoon?

	55-71-vuotiaat	40-54-vuotiaat	16-39-vuotiaat
erittäin tai melko paljon	79,7 %	74,2 %	74,5 %
yhdentekevä	10,8 %	14,9 %	11,5 %
melko vähän / ei lainkaan	9,5 %	10,9 %	14,0 %
N	158	221	200

sig. ,445

Taulukko osoittaa, että luottamuksessa lasten päivähoitoon erot ikäryhmien välillä eivät ole yhtä selkeitä kuin terveydenhuollon ja vanhustenhuollon kohdalla. Vastaajien kokemuksia voidaan kuitenkin erotella iän perusteella. 55 – 71-vuotiaat ovat vastanneet muita useammin kokevansa lasten päivähoidon erittäin tai melko luotettavaksi (79,7 %). 55 – 71-vuotiasta luottamuksen on kokenut yhdentekeväksi 10,8 %, 40 – 54-vuotiaista 14,9 % ja 16 – 39-vuotiaista 11,5 %. 16 – 39-vuotiaat ovat pitäneet lasten päivähoitoa muita useammin melko vähän tai ei lainkaan luotettavana (14 %).

Ikä vaikuttaa käsityksiin terveydenhuollosta, vanhustenhuollosta ja lasten päivähoidosta. On selvää, että tarve terveydenhuolto-, vanhustenhuolto- ja lasten päivähoitopalvelujen käyttöön eroaa sen perusteella, minkä ikäinen ihminen on kyseessä. Tämä taas vaikuttaa siihen, missä määrin luottamus koetaan yhdentekeväksi. Mielenkiintoista tuloksissa on kuitenkin se, että myös eroihin luottamuksen määrässä ikäryhmien välillä (erittäin, melko paljon, melko vähän & ei lainkaan luottavat) vaikuttaa se, mistä palvelusta on kyse. Seuraavassa taulukossa luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon kuvataan keskiarvoina ilman ”yhdentekevä” –vastauksia.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon? Luottamuksen saamat keskiarvot ikäryhmissä (asteikko: 1=en luota lainkaan ... 4=luotan erittäin paljon):

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito
55-71-vuotiaat	2,97 (n=222)	2,77 (n=198)	3,09 (n=141)
40-54-vuotiaat	2,91 (n=269)	2,72 (n=231)	3,01 (n=188)
16-39-vuotiaat	2,70 (n=223)	2,83 (n=176)	2,95 (n=177)
Sig.	,000	,253	,128

Luottamus terveydenhuoltoon korreloi merkitsevästi syntymävuoden kanssa (p. -,169**). Korrelaatio osoittaa luottamuksen lisääntyvän iän lisääntyessä. Keskiarvovertailu tukee korrelaation olemassaoloa. Luottamuskeskiarvo on korkein 55 – 71-vuotiaiden ikäryhmässä ja matalin 16 – 39-vuotiaiden ikäryhmässä. Terveydenhuollon kohdalla ikä näyttää olevan resurssi, joka lisää luotettavuuden kokemista.

Myös lasten päivähoidon osalta luottamuksen sama keskiarvo on korkein 55 – 71-vuotiaiden ikäryhmässä ja matalin 16 – 39-vuotiaiden ikäryhmässä. Syntymävuoden ja luottamuksen väliltä ei kuitenkaan löydy merkitsevää korrelaatioyhteyttä (p. -,084). Vanhustenhuollon osalta ei saada samanlaisia tuloksia. Vanhustenhuoltoon ovat luottaneet eniten 16 – 39-vuotiaat. Matalimmaksi keskiarvo jää 40 – 54-vuotiaiden ikäryhmässä. Ikä ei siis selitä luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon ”saman kaavan” mukaisesti. Kyse on siitä, mihin palveluun luottamusta mitataan. Vanhan kansanviisauden mukaisesti ikä lisää viisautta. Luottamusta kunnan palveluihin se ei kuitenkaan automaattisesti näytä lisäävän.

6.3.4 Peruskoulutus

Seuraavaksi tarkastellaan, miten peruskoulutus vaikuttaa käsityksiin terveydenhuollosta, vanhustenhuollosta ja lasten päivähoidosta. Peruskoulutuksen mukaan vastaajat on jaettu kansa- tai

kansalaiskoulun suorittaneisiin, keski- tai peruskoulun suorittaneisiin sekä ylioppilastutkinnon suorittaneisiin.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon?

	kansa- tai kansalais- koulu	keski- tai perus- koulu	yo-tutkinto
erittäin tai melko paljon	77,7 %	65,9 %	68,1 %
yhdentekevä	1,4 %	8,2 %	10,3 %
melko vähän / ei lainkaan	20,9 %	25,8 %	21,6 %
N	292	279	185

sig. ,000

Käsitykset terveydenhuollosta eroavat peruskoulutuksen luokissa. Kansa- tai kansalaiskoulun käyneistä vain reilu prosentti on kokenut luottamuksen terveydenhuoltoon yhdentekeväksi. Ylioppilastutkinnon suorittaneista näin on vastannut yli 10 %. Vastaajan peruskoulutuksen tasoa ei kuitenkaan voi pitää syynä tähän eroon. Kansa- tai kansalaiskoulun käyneet ovat keskimäärin muita vastaajia vanhempia, joten ikä on luultavimminkin tekijä, joka selittää erilaista tarvetta terveydenhuoltopalvelujen käyttöön. Ylipäätään erot luottamuksen yhdentekeväksi kokemisen osalta kertovat siitä, että ihmisten tarve palvelujen käyttöön eroaa suuresti toisistaan.

Kun tarkastellaan terveydenhuoltoon erittäin tai melko paljon luottavia, on luottamus suurinta kansa- tai kansalaiskoulun suorittaneiden joukossa (77,7 %). Keski- tai peruskoulun käyneet ovat puolestaan arvioineet terveydenhuollon muita useammin melko vähän tai ei lainkaan luotettavaksi (25,8 %).

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne vanhustenhuoltoon?

	kansa- tai kansalais- koulu	keski- tai perus- koulu	yo-tutkinto
erittäin tai melko paljon	61,7 %	65,9 %	63,4 %
yhdentekevä	5,0 %	11,6 %	18,0 %
melko vähän / ei lainkaan	33,3 %	22,5 %	18,6 %
N	261	249	161

sig. ,000

Peruskoulutus vaikuttaa selkeästi myös käsityksiin vanhustenhuollosta. Kansa- tai kansalaiskoulun käyneille luottamus vanhustenhuoltoon on ollut muihin verrattuna harvemmin yhdentekevää (5 %).

Selitys löytyy kuitenkin vastaajien iästä. Kansa- tai kansalaiskoulun suorittaneet ovat keskimäärin muita vastaajia vanhempia, joten tarve vanhustenhuoltopalveluihin on tullut ajankohtaisemmaksi joko omakohtaisesti tai esimerkiksi omien vanhempien ikääntymisen vuoksi. Vanhustenhuollon erittäin tai melko luotettavaksi kokevien osalta erot peruskoulutuksen luokissa eivät muodostu kovin suuriksi. Sen sijaan melko vähän tai ei lainkaan luottavien osalta hajonta on suurempaa.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne lasten päivähoidon?

	kansa- tai kansalais- koulu	keski- tai perus- koulu	yo-tutkinto
erittäin tai melko paljon	76,7 %	74,2 %	77,9 %
yhdentekevä	10,2 %	14,0 %	12,8 %
melko vähän / ei lainkaan	13,1 %	11,8 %	9,4 %
N	206	221	149

sig. ,000

Luottamuksessa lasten päivähoidon erot peruskoulutuksen luokissa eivät ole yhtä selkeitä kuin terveydenhuollon ja vanhustenhuollon kohdalla. Kansa- tai kansalaiskoulun käyneistä luottamusta on pitänyt yhdentekevänä 10,2 %, keski- tai peruskoulun käyneistä 14 % ja yo-tutkinnon suorittaneista 12,8 %. Lasten päivähoidon melko vähän tai ei lainkaan luotettavana kokevien osuus vähenee peruskoulutuksen määrän lisääntyessä.

Taulukot osoittavat kokemusten terveydenhuollosta, vanhustenhuollosta ja lasten päivähoidosta vaihtelevan peruskoulutuksen luokissa tarkasteltuna. Erot koulutuksen luokissa riippuvat kuitenkin siitä, tutkitaanko terveydenhuoltoa, vanhustenhuoltoa vai lasten päivähoidon. Seuraavassa taulukossa tarkastellaan luottamusta keskiarvoina.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoidon? Luottamuksen saamat keskiarvot peruskoulutuksen luokissa (asteikko: 1=en luota lainkaan ... 4=luotan erittäin paljon):

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoido
kansa- tai kansalaiskoulu	2,94 (n=288)	2,74 (n=248)	3,02 (n=185)
keski- tai peruskoulu	2,81 (n=256)	2,80 (n=220)	3,00 (n=190)
yo-tutkinto	2,83 (n=166)	2,79 (n=132)	3,02 (n=130)
sig.	,052	,608	,955

Luottamuksen ja peruskoulutuksen väliltä ei löydy merkitseviä korrelaatioyhteyksiä. Lasten päivähoidon osalta keskiarvoissa ei ole eroja. Luottamus terveydenhuoltoon on suurinta kansa- tai

kansalaiskoulun käyneiden joukossa. Vanhustenhuoltoon he sen sijaan ovat luottaneet muita vähemmän.

Esimerkiksi Sztompka (1999) on esittänyt, että joissain tapauksissa koulutus on yhteydessä luottamuksen kokemiseen. Yhteys riippuu kuitenkin pitkälti siitä, minkä asian suhteen luottamusta tarkastellaan. Koulutus parantaa esimerkiksi työn saamisen mahdollisuuksia, mikä puolestaan voi tuoda varmuutta muille elämän osa-alueille. Tarkasteltaessa luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoidon tällaista yhteyttä ei kuitenkaan löydy. Syytkin ovat selvät. Vaikka ylioppilastutkinnon suorittamista arvostetaan, on se tavallaan menettänyt merkitystään. Ylioppilastutkinnon suorittaminen ei enää ole ”suuri resurssi”, vaan lähinnä lähtökohta muun koulutuksen hankkimiselle. Tutkimuksessa luottamus palveluihin muodostuu muista tekijöistä kuin peruskoulutuksen määrästä.

6.3.5 Ammattiasema

Ammattiaseman mukaan vastaajista on muodostettu kuusi ryhmää. Suurin osa vastaajista on katsonut kuuluvansa ryhmään ”työntekijät”. Seuraavaksi eniten vastaajista löytyy itsensä alemmaksi toimihenkilöksi tai konttoritoimihenkilöksi katsoneita (esim. sihteeri, sairaanhoitaja, työnjohtaja) sekä ylempiä toimihenkilöitä ja johtavassa asemassa olevia (esim. opettaja, lääkäri, toimitusjohtaja). Yrittäjät ja maanviljelijät muodostavat yhden ryhmän. Loput vastaajista ovat ammattiasemaltaan joko opiskelijoita tai työttömiä.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon?

	maanviljelijä / yrittäjä	ylempi toimihenkilö	alempi toimihenkilö	työntekijä	opiskelija	työtön
erittäin tai melko paljon	74,4 %	75,0 %	67,2 %	70,8 %	68,8 %	68,2 %
yhdentekevä	4,4 %	7,7 %	8,6 %	4,4 %	12,5 %	0,0 %
melko vähän / ei lainkaan	21,1 %	17,3 %	24,2 %	24,8 %	18,8 %	31,8 %
N	90	104	186	198	48	22

sig. ,248

Käsitykset terveydenhuollosta eroavat ammattiaseman luokissa. Yhdentekevimmäksi luottamuksen terveydenhuoltoon ovat arvioineet opiskelijat (12,5 %), alemmat toimihenkilöt (8,6 %) ja ylempät toimihenkilöt (7,7 %). Työttömien joukossa ei ole luottamuksen yhdentekeväksi kokeneita. Tämä osoittaa, että työttömät ovat olleet terveydenhuoltopalvelujen kanssa tekemisissä muita enemmän.

Kun tarkastellaan terveydenhuoltoon erittäin tai melko paljon luottavien osuuksia, niin maanviljelijät/yrittäjät (74,4 %) ja ylemmät toimihenkilöt (75 %) ovat luottaneet terveydenhuoltoon muita enemmän. Terveydenhuoltoon melko vähän tai ei lainkaan luottavien osalta ylempien toimihenkilöiden (17,3 %) ja työttömien (31,8 %) käsitykset ovat kauimpana toisistaan.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne vanhustenhuoltoon?

	maanviljelijä / yrittäjä	ylempi toimihenkilö	alempi toimihenkilö	työntekijä	opiskelija	työtön
erittäin tai melko paljon	65,0 %	67,4 %	59,4 %	61,0 %	68,2 %	76,5 %
yhdentekevä	11,3 %	17,9 %	11,2 %	7,3 %	20,5 %	0,0 %
melko vähän / ei lainkaan	23,8 %	14,7 %	29,4 %	31,7 %	11,4 %	23,5 %
N	80	95	170	259	44	17

sig. ,003

Niin ikään käsitykset vanhustenhuollosta vaihtelevat vastaajan ammattiaseman mukaan. Yhdentekevimmäksi luottamuksen ovat arvioineet opiskelijat (20,5 %) ja ylemmät toimihenkilöt (17,9 %). Sen sijaan terveydenhuollon tapaan työttömien joukossa ei ole luottamuksen yhdentekeväksi kokeneita. Työttömistä vanhustenhuoltoon on pitänyt erittäin tai melko luotettavana 76,5 %, opiskelijoista 68,2 %, ylemmistä toimihenkilöistä 67,4 % ja maanviljelijöistä/yrittäjistä 65 %. Kun tarkastellaan vanhustenhuoltoon melko vähän tai ei lainkaan luottavien osuuksia, eroavat työntekijöiden (31,7 %) ja opiskelijoiden (11,4 %) näkemykset selvimmin toisistaan.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne lasten päivähoidon?

	maanviljelijä/ yrittäjä	ylempi toimihenkilö	alempi toimihenkilö	työntekijä	opiskelija	työtön
erittäin tai melko paljon	82,3 %	76,7 %	74,3 %	74,7 %	75,7 %	66,7 %
yhdentekevä	9,7 %	15,6 %	14,6 %	9,5 %	16,2 %	26,7 %
melko vähän / ei lainkaan	8,1 %	7,8 %	11,1 %	15,8 %	8,1 %	6,7 %
N	62	90	144	221	37	15

sig. ,263

Ammattiasema jakaa käsityksiä lasten päivähoidosta. Työttömien joukossa on selvästi eniten luottamuksen yhdentekeväksi katsoneita (26,7 %). Syy tähän voi olla esimerkiksi se, että työttömyyden aikana lapset on voitu hoitaa kotona, eikä lasten päivähoidopalveluihin ole ollut tarvetta. Opiskelijoista luottamuksen on kokenut yhdentekeväksi 16,2 %, ylemmistä toimihenkilöistä 15,6 % ja alemmista toimihenkilöistä 14,6 %. Kun tarkastellaan lasten

päivähoitoon erittäin tai melko paljon luottavien osuuksia, on luottamus suurinta maanviljelijöiden/yrittäjien joukossa (82,3 %). Työttömien joukossa näin vastanneita on suhteellisesti vähiten (66,7 %). Lasten päivähoiton melko vähän tai ei lainkaan luotettavana kokevien osalta ero on selkein työntekijöiden (15,8 %) ja työttömien (6,7 %) välillä.

Myös ammattiaseman vaikutus eroihin ryhmien välillä riippuu siitä, minkä palvelun yhteydessä luotettavuutta tarkastellaan. Seuraavassa taulukossa luottamus palveluihin on kuvattu keskiarvoina.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon? Luottamuksen saamat keskiarvot ammattiaseman luokissa (asteikko: 1=en luota lainkaan ... 4=luotan erittäin paljon):

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito
maanviljelijät / yrittäjät	2,94 (n=86)	2,80 (n=71)	3,04 (n=56)
ylempi toimihenkilö	2,96 (n=96)	2,85 (n=78)	3,09 (n=76)
alempi toimihenkilö	2,83 (n=170)	2,70 (n=151)	3,03 (n=123)
työntekijä	2,81 (n=285)	2,72 (n=240)	2,93 (n=200)
opiskelija	2,86 (n=42)	2,97 (n=35)	3,06 (n=31)
työtön	2,91 (n=22)	2,94 (n=17)	3,09 (n=11)
sig.	,406	,123	,277

Luottamus terveydenhuoltoon saa ammattiaseman luokissa keskiarvoja välillä 2,81 – 2,96. Keskiarvot nousevat korkeimmiksi ylempien toimihenkilöiden (2,96), maanviljelijöiden/yrittäjien (2,94) ja työttömien (2,91) joukossa. Kriittisimpiä ovat olleet työntekijät (2,81). Luottamus vanhustenhuoltoon vaihtelee välillä 2,70 – 2,97. Vanhustenhuoltoon luottavat eniten opiskelijat (2,97) ja työttömät (2,94). Matalammaksi luottamuskeskiarvot jäävät alempien toimihenkilöiden (2,70) ja työntekijöiden (2,72) joukossa. Luottamus lasten päivähoitoon saa keskiarvoja välillä 2,93 – 3,09, joten terveydenhuoltoon ja vanhustenhuoltoon verrattuna hajonta on vähäisempää. Korkeimpia keskiarvoja luottamus lasten päivähoitoon saa ylempien toimihenkilöiden (3,09), työttömien (3,09) ja opiskelijoiden joukossa (3,06). Ainoastaan työntekijöiden osalta keskiarvo jää alle kolmen.

Tutkittaessa työttömyyden ja luottamuksen yhteyttä on havaittu, että joissain tapauksissa työttömyydellä voi olla negatiivinen vaikutus luottamuksen kokemiseen. Yksilötasolla työttömyyden vaikutus voi joskus olla lamauttava. Ihminen voi esimerkiksi tuntea syyllisyyttä omasta työttömyydestään, mikä voi näkyä masennuksena eri elämänalueilla. Työttömyydet vaikutukset ovat kuitenkin hyvin yksilöllisiä, ja esimerkiksi tässä tutkimuksessa työttömyydellä ei

ole ollut vaikutusta luottamuksen kokemiseen. Esimerkiksi lasten päivähoitoon työttömät ovat luottaneet muita vastaajia enemmän.

6.3.6 Työpaikka

Työpaikalla tutkimuksessa tarkoitetaan sektoria, jolla vastaaja työskentelee. Työskentelysektorin perusteella vastaajat on jaettu kolmeen ryhmään. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvien työnantajana toimii kunta tai kuntainyhtymä. Toisen ryhmän muodostavat valtion palveluksessa työskentelevät. Kolmas ryhmä, johon suurin osa vastaajista lukeutuu, sisältää jollain muulla sektorilla työskentelevät.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon?

	kuntatyönantaja	valtiotyönantaja	muu työnantaja
erittäin tai melko paljon	74,6 %	62,3 %	65,2 %
yhdentekevä	7,0 %	7,5 %	7,5 %
melko vähän / ei lainkaan	18,3 %	30,2 %	27,3 %
N	142	53	253

sig. ,271

Työpaikka on vaikuttanut käsityksiin terveydenhuollosta. Kuntasektorilla työskentelevät ovat arvioineet terveydenhuollon muita useammin erittäin tai melko luotettavaksi (74,6 %). Vastaavasti heidän joukossaan on vähiten terveydenhuollon melko vähän tai ei lainkaan luotettavaksi kokeneita (18,3 %). Luottamuksen yhdentekeväksi katsoneiden osalta ryhmien välillä ei ole selviä eroja.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne vanhustenhuoltoon?

	kuntatyönantaja	valtiotyönantaja	muu työnantaja
erittäin tai melko paljon	73,7 %	50,0 %	59,5 %
yhdentekevä	9,8 %	12,5 %	13,6 %
melko vähän / ei lainkaan	16,5 %	37,5 %	26,8 %
N	133	48	220

sig. ,015

Erot käsityksissä ovat samansuuntaisia myös vanhustenhuollon kohdalla. Kuntasektorilla työskentelevät ovat selvästi muita useammin kokeneet kunnan vanhustenhuollon erittäin tai melko

luotettavaksi (73,7 %). Niin ikään heidän osuutensa vanhustenhuollon melko vähän tai ei lainkaan luotettavaksi kokeneista on muihin verrattuna pienempi (16,5 %).

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne lasten päivähoitoon?

	kuntatyönantaja	valtiotyönantaja	muu työnantaja
erittäin tai melko paljon	82,1 %	58,1 %	75,5 %
yhdentekevä	8,9 %	16,3 %	13,8 %
melko vähän / ei lainkaan	8,9 %	25,6 %	10,7 %
N	123	43	196

sig. ,015

Myös lasten päivähoiton osalta erot ryhmien välillä ovat samansuuntaisia. Kuntasektorilla työskentelevät ovat arvioineet kuntansa lasten päivähoiton muita useammin erittäin tai melko luotettavaksi (82,1 %). Valtiosektorilla työskentelevistä 25,6 % on pitänyt lasten päivähoitoa melko vähän tai ei lainkaan luotettavana. Kuntasektorilla työskentelevistä näin on kokenut 8,9 %.

Seuraava taulukko kuvaa luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon, kun luottamuksen yhdentekeväksi katsoneet on jätetty tarkastelun ulkopuolelle.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon? Luottamuksen saamat keskiarvot työskentelysektorin mukaan (asteikko: 1=en luota lainkaan ... 4=luotan erittäin paljon):

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito
kuntatyönantaja	2,91 (n=132)	2,91 (n=120)	3,08 (n=112)
valtiotyönantaja	2,71 (n=49)	2,60 (n=42)	2,75 (n=36)
muu työnantaja	2,77 (n=234)	2,73 (n=190)	3,02 (n=169)
sig.	,109	,008	,009

Erot keskiarvoissa ovat samansuuntaisia sekä terveydenhuollon, vanhustenhuollon että lasten päivähoiton kohdalla. Luottamuskeskiarvot nousevat korkeimmiksi kuntasektorilla työskentelevien osalta. Matalimmiksi ne jäävät valtion palveluksessa työskentelevien joukossa. Tulokset herättävät kysymyksen, mikä saa kuntasektorilla työskentelevät luottamaan kunnan palveluihin muita enemmän? Kyse voi olla esimerkiksi siitä, että kunnan palvelut on koettu muita vastaajia useammin ”omana juttuna”, jolloin suhtautuminen on ollut myönteisempää. Kuntasektorilla työskentelevinä monet vastaajista voivat olla esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimen työntekijöitä.

6.3.7 Työttömyys ja lomautukset

Vastaajilta tiedusteltiin, onko heillä kokemuksia työttömyydestä tai lomautuksista vuosien 1994 – 1999 aikana. Monet kyselyyn vastanneista olivat olleet työttömänä tai lomautettuna ko. ajankohtana. Miten työelämän ulkopuolelle joutuminen on sitten vaikuttanut käsityksiin terveydenhuollosta, vanhustenhuollosta ja lasten päivähoitosta?

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon?

	ollut työttömänä/lomautettuna	ei ole ollut
erittäin tai melko paljon	64,0 %	73,7 %
yhdentekevä	8,7 %	5,2 %
melko vähän / ei lainkaan	27,3 %	21,1 %
N	242	479

sig. ,020

Työttömyys/lomautus on yhteydessä käsityksiin terveydenhuollosta. Työttömänä ja/tai lomautettuna olleet ovat kokeneet terveydenhuollon muita harvemmin erittäin tai melko luotettavaksi (64 %). Vastaavasti he ovat pitäneet terveydenhuoltoa useammin melko vähän tai ei lainkaan luotettavana (27,3 %). Yhdentekeväksi luottamuksen on kokenut heistä 8,7 %. Muista vastaajista luottamuksen terveydenhuoltoon on arvioinut yhdentekeväksi 5,2 %.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne vanhustenhuoltoon?

	ollut työttömänä/lomautettuna	ei ole ollut
erittäin tai melko paljon	64,1 %	62,7 %
yhdentekevä	11,2 %	11,2 %
melko vähän / ei lainkaan	24,8 %	26,1 %
N	206	437

sig. ,933

Luottamuksessa vanhustenhuoltoon ryhmien välille ei terveydenhuollon tapaan muodostu selkeitä eroja. Työttömänä tai lomautettuna olleista 64,1 % on kokenut vanhustenhuollon erittäin tai melko luotettavaksi. Muiden joukossa näin on arvioinut 62,7 % vastaajista. Vanhustenhuollon melko vähän tai ei lainkaan luotettavana kokevien osalta ero ryhmien välillä on päinvastainen.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne lasten päivähoitoon?

	ollut työttömänä/lomautettuna	ei ole ollut
erittäin tai melko paljon	70,8 %	78,0 %
yhdentekevä	14,6 %	11,8 %
melko vähän / ei lainkaan	14,6 %	10,2 %
N	178	373

sig. ,165

Luottamus lasten päivähoitoon muistuttaa kokemuksia terveydenhuollosta. Työttömänä tai lomautettuna olleista 70,8 % on kokenut lasten päivähoiton erittäin tai melko luotettavaksi. Muista vastaajista näin on kokenut 78 %. Työttömänä/lomautettuna olleille luottamus lasten päivähoitoon on ollut muita useammin yhdentekevää (14,6 %). Syy voi olla se, että työttömyyden aikana lasten päivähoito ei ole ollut tarpeellinen palvelu, koska lapset on voitu hoitaa kotona.

Seuraavassa taulukossa on esitetty luottamuksen saamat keskiarvot, kun luottamuksen yhdentekeväksi katsoneet on jätetty tarkastelun ulkopuolelle.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon? Luottamuksen saamat keskiarvot (asteikko: 1=en luota lainkaan ... 4=luotan erittäin paljon):

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito
ollut työttömänä/lomautettuna	2,78 (n=221)	2,78 (n=183)	2,93 (n=152)
ei ole ollut	2,88 (n=454)	2,76 (n=388)	3,05 (n=329)
sig.	,057	,720	,035

Terveydenhuollon ja lasten päivähoiton osalta työttömyyden/lomautusten kokemus on vähentänyt luotettavuuden kokemista. Sen sijaan vanhustenhuollon kohdalla vastaava vaikutusta ei ole. Joissakin tapauksissa havaittu työttömyyden luottamusta vähentävä vaikutus ei siis toimi ”automaattisesti” tarkasteltaessa luottamusta kunnallisiin palveluihin. Luottamuksen voidaan tässäkin yhteydessä tulkita olevan monien syiden summa.

6.4 Luottamus suhteessa kunnan muihin palveluihin ja toimintoihin

Luottamuksen ja instituutioiden väliseen suhteeseen kuuluvalla kansalaiskontrollin perusvaatimuksella tarkoitetaan, että toimiakseen instituutioiden on nautittava kansalaisten luottamusta. Toimivissa demokratioissa esiintyy kuitenkin aina myös epäilyä ja kriittisyyttä instituutioiden toimintaa kohtaan. Tutkimuksen seuraavana tehtävänä on vertailla terveydenhuoltoa, vanhustenhuoltoa ja lasten päivähoitoa suhteessa tutkimuksen muihin kunnan palveluihin ja toimintoihin. Onko esimerkiksi suhtautuminen johonkin palveluun/toimintoon selvästi muita kriittisempää, ja mistä tämä kertoo?

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne seuraaviin kotikuntanne toimintoihin?

	erittäin tai melko paljon	yhdentekevä	melko vähän / ei lainkaan
palokunta	90,8 %	4,6 %	4,6 %
lasten päivähoito	75,8 %	12,7 %	11,5 %
terveydenhuolto	70,7 %	6,3 %	23,0 %
koulutoimi	66,1 %	12,8 %	21,1 %
poliisitoimi	64,3 %	10,3 %	25,4 %
vanhustenhuolto	63,3 %	10,9 %	25,8 %
sosiaalitoimi	47,4 %	15,4 %	37,2 %
kulttuuritoimi	45,7 %	25,6 %	28,8 %
kunnanjohto	30,3 %	16,0 %	53,7 %
kunnallispoliitikat	22,9 %	16,1 %	61,0 %

Erot käsityksissä kunnan toiminnoista ovat selviä. Muihin kunnan palveluihin verrattuna luottamus kulttuuritoimeen on koettu useammin yhdentekeväksi (25,6 %). Tämä voi kertoa siitä, että kunnan kulttuuritoimi on katsottu muita kunnan palveluja vähemmän tärkeäksi, eikä luotettavuuden arviointia ole tästä syystä koettu tärkeänä. Tuloksen ei tarvitse kertoa vastaajien kulttuurivihamielisyydestä, mutta se voi olla osoitus koetusta palvelujen tärkeysjärjestyksestä. Luottamusta sosiaalitoimeen, koulutoimeen, lasten päivähoitoon, vanhustenhuoltoon ja poliisitoimeen on pitänyt yhdentekevänä yli 10 % vastaajista. Luottamus terveydenhuoltoon (6,3 %) ja palokuntaan (4,6 %) on koettu muihin kunnan palveluihin verrattuna vähemmän yhdentekeväksi.

Kulttuuritoimea lukuun ottamatta luottamus kunnan palveluihin on koettu harvemmin yhdentekeväksi kuin luottamus kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin. Luottamuksen kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin on katsonut yhdentekeväksi noin 16 % vastaajista. Tämä kertoo siitä, että kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkojen toimintaa ei ole koettu omalta kannalta erityisen tärkeäksi. Monelle kuntalaiselle kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkojen toiminta saattaa

jäädä hyvin etäiseksi ja kasvottomaksi. Vastaajat eivät kuitenkaan välttämättä ole huomioineet, miten merkittävää roolia esimerkiksi kunnallispoliitikkojen työ näyttää tavallisen kuntalaisen elämässä. Koska kunnanvaltuusto vastaa kunnan toiminnasta ja taloudesta asettamalla toiminnan tavoitteet ja määrittämällä tärkeysjärjestykset, päättää se myös esimerkiksi kunnallisten palvelujen määrästä ja laadusta. Tulkinnan yhteydessä on kuitenkin huomioitava, että loppujen lopuksi ero kunnanjohtoon, kunnallispoliitikkojen ja monien kunnan palvelujen välillä ”yhdenmukainen” – vastausten osalta ei ole kovin suuri.

Peräti yli 90 % vastaajista katsoo luottavansa palokuntaan erittäin tai melko paljon. Lasten päivähoiton on arvioinut erittäin tai melko luotettavaksi 75,8 % vastaajista, terveydenhuollon 70,7 % vastaajista, koulutoimen 66,1 % vastaajista, poliisitoimen 64,3 % vastaajista ja vanhustenhuollon 63,3 % vastaajista. Selvästi kriittisimpiä vastaajat ovat olleet arvioidessaan kunnanjohtoa ja kunnallispoliitikkoja. 61 % vastaajista ilmoittaa luottavansa kunnallispoliitikkoihin melko vähän tai ei lainkaan. Tämä kertoo yleisestä politiikkaan kohdistuvasta epäluottamuksesta. Esimerkiksi monet kuntalaiset eivät usko äänestämiseen tai muihin vaikuttamiskeinoihin. Epäluottamus kohdistuu myös kunnanjohtoon. 53,7 % vastaajista on katsonut kunnanjohtoon toiminnan melko vähän tai ei lainkaan luotettavaksi.

Vaikka kriittisyys kunnallispoliitikkoihin ja kunnanjohtoon on palveluihin verrattuna suurempaa, saavat myös palvelut osansa kritiikistä. Palvelun melko vähän tai ei lainkaan luotettavana kokevien osuudet ovat korkeimmat seuraavien palvelujen osalta: sosiaalitoimi (37,2 %), kulttuuritoimi (28,8 %), vanhustenhuolto (25,8 %), poliisitoimi (25,4 %) ja terveydenhuolto (23 %). Ero kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin on kuitenkin selvä. Kysyttäessä luottamusta kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin on suurempi osa kuntalaisista vastannut luottavansa niihin melko vähän tai ei lainkaan kuin erittäin tai melko paljon. Kunnan palvelujen osalta tilanne on päinvastainen.

Seuraava taulukko kuvaa luottamusta kunnan toimintoihin, kun luottamuksen yhdenmukaisesti katsoneet on jätetty tarkastelun ulkopuolelle.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne seuraaviin kotikuntanne toimintoihin? Kunnan toimintojen saamat luottamuskeskiarvot (asteikko: 1=en luota lainkaan ... 4=luotan erittäin paljon):

	luottamuskeskiarvo	N
palokunta	3,26	687
lasten päivähoito	3,01	508
terveydenhuolto	2,86	717
poliisitoimi	2,84	653
koulutoimi	2,80	608
vanhustenhuolto	2,77	607
kulttuuritoimi	2,60	489
sosiaalitoimi	2,53	582
kunnan johto	2,26	610
kunnallispoliitikat	2,13	608

Luottamus kunnan toimintoihin vaihtelee välillä 2,13 – 3,26. Kokonaiskeskiarvoksi saadaan 2,71. Korkeimpia keskiarvoja saavat luottamus palokuntaan (3,26) ja lasten päivähoitoon (3,01). Luottamus terveydenhuoltoon saa arvon 2,86, luottamus poliisitoimeen arvon 2,84, luottamus koulutoimeen arvon 2,80, luottamus vanhustenhuoltoon arvon 2,77, luottamus kulttuuritoimeen arvon 2,60 ja luottamus sosiaalitoimeen arvon 2,53. Matalimpia luottamuskeskiarvoja saavat luottamus kunnallispoliitikkoihin (2,13) ja kunnanjohtoon (2,26).

Luottamuskeskiarvot osoittavat selkeästi, että kunnan palvelut koetaan luotettavammaksi kuin kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkojen toimintaan. Luottamuksen näkökulmasta tämä tarkoittaa, että kuntalaisten mielestä kunnan palvelut ovat suoriutuneet kunnanjohtoa ja kunnallispoliitikkoja paremmin niille asetetuista tehtävistä ja niihin kohdistuvista odotuksista. Myös palvelujen väliltä löytyy kuitenkin eroja. Esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta luottamus sosiaalitoimeen (2,53) on selvästi vähäisempää kuin luottamus lasten päivähoitoon (3,01), terveydenhuoltoon (2,86) ja vanhustenhuoltoon (2,77). Erot ovat kuitenkin selvät myös lasten päivähoitoon, terveydenhuoltoon ja vanhustenhuoltoon välillä. Luottamuksen yhdentekevänä kokemisen ja luottamuskeskiarvojen väliltä löytyy myös yhteys: kulttuuritoimi, kunnallispoliitikat, kunnanjohto ja sosiaalitoimi olivat kysymyksen yhteydessä toimintoja, joiden osalta luottamus koettiin muita useammin yhdentekevänä. Näiden toimintojen kohdalla myös luottamuskeskiarvot jäävät muita matalammiksi.

Seuraavassa korrelaatiomatriisissa on kuvattu, miten luottamus terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon korreloi muiden kunnan toimintojen kanssa.

Taulukko: Korrelaatiomatriisi kunnallisista toiminnoista.

		kunnan- johto	kunnal- lispolii- tikot	sosiaa- litoimi	koulu- toimi	kulttuu- ritoimi	poliisi- toimi	palo- kunta	van- husten huolto	tervey- den- huolto	lasten päivä- hoito
kunnan- johto	p. sig.		,749** ,000	,531** ,000	,459** ,000	,439** ,000	,266** ,000	,186** ,000	,295** ,000	,383** ,000	,311** ,000
kunnal- lispolii- tikot	p. sig.	,749** ,000		,496** ,000	,350** ,000	,406** ,000	,287** ,000	,150** ,000	,284** ,000	,364** ,000	,273** ,000
sosiaali- toimi	p. sig.	,531** ,000	,496** ,000		,601** ,000	,521** ,000	,408** ,000	,270** ,000	,456** ,000	,467** ,000	,429** ,000
koulu- toimi	p. sig.	,459** ,000	,350** ,000	,601** ,000		,584** ,000	,359** ,000	,365** ,000	,437** ,000	,401** ,000	,473** ,000
kulttuuri- toimi	p. sig.	,439** ,000	,406** ,000	,521** ,000	,584** ,000		,313** ,000	,299** ,000	,404** ,000	,320** ,000	,424** ,000
poliisi- toimi	p. sig.	,266** ,000	,287** ,000	,408** ,000	,359** ,000	,313** ,000		,487** ,000	,363** ,000	,411** ,000	,292** ,000
palo- kunta	p. sig.	,186** ,000	,150** ,000	,270** ,000	,365** ,000	,299** ,000	,487** ,000		,316** ,000	,348** ,000	,373** ,000
vanhus- tenhuolto	p. sig.	,295** ,000	,284** ,000	,456** ,000	,437** ,000	,404** ,000	,363** ,000	,316** ,000		,596** ,000	,455** ,000
tervey- denhuolto	p. sig.	,383** ,000	,364** ,000	,467** ,000	,401** ,000	,320** ,000	,411** ,000	,348** ,000	,596** ,000		,485** ,000
lasten päivä- hoito	p. sig.	,311** ,000	,273** ,000	,429** ,000	,473** ,000	,424** ,000	,292** ,000	,373** ,000	,455** ,000	,485** ,000	

Ei ole yllättävää, että kaikkien kunnallisten toimintojen väliltä löytyvä korrelaatio on positiivinen. Kun luottamus johonkin toimintoon lisääntyy, lisääntyy se vastaavasti myös muiden toimintojen kohdalla. Luottamus terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon korreloi voimakkaimmin muiden sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kanssa. Terveystenhuollon ja vanhustenhuollon välinen korrelaatio saa arvon $p. ,596^{**}$. Lasten päivähoitoon kanssa

terveydenhuolto korreloi voimakkuudella $p. ,485^{**}$. Vanhustenhuollon ja lasten päivähoidon korrelaation voimakkuus on $p. ,455^{**}$. Vanhustenhuollon ($p. ,456^{**}$), terveydenhuollon ($p. ,467^{**}$) ja lasten päivähoidon ($p. ,429^{**}$) korrelaatiot ovat voimakkaita myös esimerkiksi sosiaalitoimen kanssa.

6.5 Väittämien suhde luottamukseen

Jakson viimeisenä tehtävänä on tarkastella, millaisilla näkemyksillä on yhteyttä luottamuksen kokemiseen. Seuraavat väittämät kuvaavat vastaajien näkemyksiä mm. kunnan velvollisuuksiin kuuluvista tehtävistä ja kuntalaisten oman toiminnan merkityksestä.

Taulukko: Mitä mieltä olette seuraavista esitetyistä väittämistä?

	samaa mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	eri mieltä
1. Kunnanjohto ja kunnallispoliitikot ajattelevat vain omia etujaan.	57,8 %	22,8 %	19,4 %
2. Kunnan velvollisuus on huolehtia siitä, että paikkakunnan yritykset menestyvät.	59,8 %	20,5 %	19,7 %
3. Kunnan olisi huolehdittava nykyistä paremmin asukkaidensa työllisyydestä.	79,8 %	10,0 %	10,2 %
4. Kuntalaisten pitäisi yhdessä aktiivisemmin ajaa paikkakuntanne asioita.	88,5 %	10,2 %	1,3 %
5. Paikkakunnallanne ihmiset auttavat toisiaan mielellään.	63,9 %	21,1 %	15,0 %
6. Paikalliset järjestöt ajavat vain jäsenistönsä etua.	62,2 %	25,0 %	12,8 %
7. Kun tarvitsee apua, ystäviin voi aina luottaa.	89,4 %	7,4 %	3,2 %

Kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkojen toimintaan vastaajat suhtautuvat kriittisesti. Yli puolet vastaajista (57,8 %) katsoo kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkojen ajattelevan toiminnassaan vain omaa etuaan. Tulos kertoo samaa kuin kysyttäessä luottamusta kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin. 61 % vastaajista katsoi luottavansa kunnallispoliitikkoihin melko vähän tai ei lainkaan. Kunnanjohtoon melko vähän tai ei lainkaan luottavia oli vastaajista 53,7 %.

Vastaajat korostavat kunnan roolia paikkakunnan yritysten menestymisen takana. Lähes 60 % katsoo, että kunnan velvollisuus on huolehtia paikkakunnan yritysten menestymisestä. Kunnan tahdotaan kantavan vastuuta myös kuntalaisten työllistymisestä. Lähes 80 %:n mielestä kunnan olisi huolehdittava asukkaidensa työllisyydestä nykyistä paremmin.

Vastaajat näkevät myös kuntalaisten oman roolin tärkeänä. Lähes 90 %:n mielestä kuntalaisten pitäisi ajaa yhdessä aktiivisemmin paikkakunnan asioita. Usein kuntalaiset kuitenkin kokevat, ettei heillä ole paljon mahdollisuuksia vaikuttaa kunnan asioihin. Esimerkiksi *Kansalaismielipide ja kunnat* -tutkimuksessa (1996) vastaajista 85 % näki kuntalaisten vaikutusvallan vähäisenä. Tutkijat toteavatkin, etteivät kuntalaiset selvästikään kokeneet itseään vallan subjekteiksi, vaan ennemminkin sen tahdottomiksi objekteiksi. (mt., 18.)

63,9 % kyselyyn vastanneista katsoi, että paikkakunnalla ihmiset auttavat toisiaan mielellään. Paikallisten järjestöjen toimintaan suhtaudutaan samalla kriittisyydellä kuin kunnanjohtoon ja kunnallispoliittikkoihin: yli 60 % katsoo paikallisten järjestöjen ajavan vain oman jäsenistönsä etua. Luottamus ystäviin on vahvaa, sillä lähes 90 % kyselyyn vastanneista katsoo, että apua tarvitessaan ystäviin voi aina luottaa.

Seuraavissa taulukoissa tarkastellaan, miten em. näkemykset ovat yhteydessä käsityksiin terveydenhuollon, vanhustenhuollon ja lasten päivähoiton luotettavuudesta.

Taulukko: Luottamuskeskiarvot väittämän "Kunnanjohto ja kunnallispoliitikot ajattelevat vain omia etujaan" luokissa (min.=1, max=4):

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito
samaa mieltä	2,72	2,65	2,93
ei samaa eikä eri mieltä	2,97	2,86	3,06
eri mieltä	3,12	3,01	3,17
sig.	,000	,000	,001

Väittämän ja luottamuksen väliltä löytyy korrelaatioyhteys. Luottamus terveydenhuoltoon korreloi väittämän kanssa voimakkuudella $p. ,245^{**}$. Vanhustenhuollon kohdalla korrelaatioksi saadaan $p. ,222^{**}$ ja lasten päivähoiton kohdalla $p. ,169^{**}$. Keskiarvot todistavat korrelaatioiden olemassaolon. Kuntalaiset, jotka ovat katsoneet kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkojen ajattelevan toiminnassaan vain omaa etuaan, ovat kokeneet palvelut vähemmän luotettaviksi. Kriittisesti yhteen asiaan suhtautuneet ovat olleet kriittisempiä myös palvelujen suhteen. Tulokset ovat tilastollisesti erittäin merkitseviä.

Taulukko: Luottamuskeskiarvot väittämän "Kunnan velvollisuus on huolehtia siitä, että paikkakunnan yritykset menestyvät" luokissa (min.=1. max.=4):

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito
samaa mieltä	2,86	2,73	3,03
ei samaa eikä eri mieltä	2,89	2,87	3,04
eri mieltä	2,85	2,80	2,94
sig.	,851	,138	,334

Näkemyksillä kunnan velvollisuudesta huolehtia paikkakunnan yritysten menestymisestä ei ole yhteyttä käsityksiin terveydenhuollon, vanhustenhuollon ja lasten päivähoiton luotettavuudesta. Luottamuksen ja väittämän väliltä ei löydy korrelaatioita. Myöskään keskiarvoista ei löydy sellaisia eroja, joilla voitaisiin selittää luottamuksen lisääntymistä tai vähentymistä.

Taulukko: Luottamuskeskiarvot väittämän "Kunnan olisi huolehdittava nykyistä paremmin asukkaidensa työllisyydestä" luokissa (min.=1, max.=4):

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito
samaa mieltä	2,83	2,76	2,99
ei samaa eikä eri mieltä	2,96	2,74	3,00
eri mieltä	3,00	2,87	3,20
sig.	,062	,472	,042

Näkemyksillä kunnan työllisyydenhoidosta on yhteys käsityksiin palvelujen luotettavuudesta. Luottamus terveydenhuoltoon korreloi väittämän kanssa voimakkuudella $p = ,089^{**}$. Lasten päivähoiton kohdalla korrelaatioksi saadaan $p = ,105^{**}$. Luottamuskeskiarvot osoittavat saman: tyytyväisyys kunnan työllisyydenhoitoon on lisännyt luottamusta palveluihin. Vanhustenhuollon ja väittämän väliltä ei löydy korrelaatiota, mutta luottamuksen saama keskiarvo on suurin niiden joukossa, jotka ovat tyytyväisiä kunnan nykyiseen työllisyyden hoitoon.

Taulukko: Luottamuskeskiarvot väittämän "Kuntalaisten pitäisi ajaa yhdessä aktiivisemmin paikkakuntanne asioita" luokissa (min.=1, max.=4):

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito
samaa mieltä	2,86	2,76	3,00
ei samaa eikä eri mieltä	2,86	2,87	3,10
eri mieltä	3,00	2,80	3,00
sig.	,844	,544	,545

Näkemykset kuntalaisten oman aktiivisuuden merkityksestä eivät korreloi palvelujen luotettavuuden kanssa. Terveystenhuollon kohdalla luottamuksen saama keskiarvo on korkein niiden joukossa, jotka ovat olleet esitetyn väittämän kanssa erimielisiä. Vanhustenhuollon ja lasten

päivähoidon kohdalla keskiarvot eivät eroa toisistaan tavalla, jolla voitaisiin selittää luottamuksen lisääntymistä tai vähentymistä.

Taulukko: Luottamuskeskiarvot väittämän ”Paikkakunnallanne ihmiset auttavat toisiaan mielellään” luokissa (min.=1, max.=4):

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito
samaa mieltä	2,91	2,81	3,07
ei samaa eikä eri mieltä	2,83	2,79	2,98
eri mieltä	2,70	2,59	2,87
sig.	,019	,021	,031

Näkemykset ihmisten auttamishalukkuudesta ovat yhteydessä luottamuksen kokemiseen. Terveystuollon kanssa väittäjä korreloi voimakkuudella $p. -,107^{**}$. Vanhustentuollon kohdalla korrelaatioksi saadaan $p. -,106^{**}$ ja lasten päivähoiton kohdalla $p. -,120^{**}$. Keskiarvot tukevat korrelaatiota: keskiarvo on korkein niiden joukossa, jotka ovat olleet väittämän kanssa samaa mieltä. Toisin sanoen ihmiset, jotka ovat suhtautuneet positiivisesti ihmisten auttamishalukkuuteen, ovat kokeneet luottavansa palveluihin muita enemmän.

Taulukko: Luottamuskeskiarvot väittämän ”Paikalliset järjestöt ajavat vain jäsenistönsä etua” luokissa (min.=1, max.=4):

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito
samaa mieltä	2,82	2,74	2,95
ei samaa eikä eri mieltä	2,89	2,81	3,04
eri mieltä	2,98	2,82	3,17
sig.	,151	,386	,010

Mielipide paikallisten järjestöjen toiminnasta vaikuttaa keskiarvoihin samansuuntaisesti sekä terveydentuollon, vanhustentuollon että lasten päivähoiton kohdalla. Luottamusta kuvaavat keskiarvot ovat korkeimpia niiden osalta, jotka ovat olleet esitetyn väittämän kanssa erimielisiä. Merkitsevä korrelaatioyhteys löytyy kuitenkin ainoastaan lasten päivähoiton kohdalta ($p. ,142^{**}$). Voidaan kuitenkin sanoa, että näkemys järjestöistä itsekkäinä ja omaa etua ajavina toimijoina on yhteydessä luottamuksen vähenemiseen. Tämä osoittaa jälleen, miten johonkin asiaan kriittisesti suhtautuminen voi lisätä kriittisesti suhtautumista myös muiden asioiden osalta.

Taulukko: Luottamuskeskiarvot väittämän "Kun tarvitsee apua, ystäviin voi aina luottaa" luokissa (min.=1, max=4):

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoido
samaa mieltä	2,89	2,79	3,04
ei samaa eikä eri mieltä	2,70	2,70	2,82
eri mieltä	2,61	2,43	2,80
sig.	,032	,039	,024

Näkemyksillä avun saamisesta apua tarvittaessa on selvä yhteys luottamuksen kokemiseen. Terveysthuollon kanssa näkemykset korreloivat voimakkuudella $p. -.098^{**}$. Vanhustenhoidon kohdalla korrelaatioksi saadaan $p. -.100^*$ ja lasten päivähoidon kohdalla $p. -.116^*$. Se, että on ystäviä, joihin voi turvautua apua tarvittaessa, kertoo sosiaalisen verkoston olemassaolosta. Ystävien apuun luottavaisesti suhtautuvat ihmiset ovat luottaneet muita enemmän myös terveydenhuoltoon, vanhustenhoidon ja lasten päivähoidon.

6.6 Yhteenveto

Kuutta tutkimuskuntaa (*Dragsfjärd, Paimio, Jämsä, Keuruu, Inari ja Salla*) edustavat vastaajat arvioivat lasten päivähoidon terveydenhuoltoa ja vanhustenhoidon luotettavammaksi kunnan järjestämäksi palveluksi. Lasten päivähoidon koki luottavansa erittäin tai melko 75,8 %, terveydenhuoltoon 70,7 % ja vanhustenhoidon 63,3 % vastaajista. Luottamus lasten päivähoidon ja vanhustenhoidon koettiin terveydenhuoltoon verrattuna useammin yhdentekeväksi. Tämä kertoo siitä, että lasten päivähoidon ja vanhustenhoidon ovat palveluja, joiden tarve liittyy terveydenhuoltoon kiinteämmin tiettyyn elämänvaiheeseen tai elämäntilanteeseen.

Siihen, miten luotettavaksi jokin asia koetaan/tunnetaan, vaikuttavat monet erilaiset syyt. Syyt voivat nousta esimerkiksi ihmisen persoonasta tai erilaisista elämäntilanteista, tai luotettavuutta voidaan arvioida tietoisesti kohteen ominaisuuksien ja toimintatavan perusteella. Loppujen lopuksi jonkun asian luotettavuutta arvioidessaan ihminen on aina yksilö. Tutkimuksessa tarkasteltiin, miten sukupuoli, ikä, peruskoulutus, ammattiasema, työskentelysektori ja työttömyyden ja/tai lomautusten kokemus ovat vaikuttaneet käsityksiin terveydenhuollon, vanhustenhoidon ja lasten päivähoidon luotettavuudesta. Tulokset osoittivat, että esimerkeiksi otetuilla taustamuuttujilla on ollut vaikutusta luottamuksen kokemiseen. Lisäksi tulokset osoittivat, että erot luottamuksessa taustamuuttujien luokissa tarkasteltuna riippuivat siitä, arvioidaanko terveydenhuollon, vanhustenhoidon vai lasten päivähoidon luotettavuutta. Ei esimerkiksi voida sanoa, että naiset, ikääntyneemmät vastaajat, ylioppilastutkinnon suorittaneet, ylemmät toimihenkilöt tai henkilöt,

jotka eivät ole kärsineet työttömyydestä, luottaisivat palveluihin ”automaattisesti” muita enemmän. Kyse on siitä, että luottamusta on arvioitu yksittäisten palvelujen osalta. Esimerkiksi naiset luottavat lasten päivähoitoon miehiä enemmän, mutta luottamuksessa terveydenhuoltoon sukupuolten välillä ei ole eroja. Sen sijaan tarkastelu työskentelysektorin luokissa muodostaa poikkeuksen. Kuntasektorilla työskentelevät ovat luottaneet palveluihin muita enemmän. Vastaajien joukossa saattaa olla monia, jotka esimerkiksi työskentelevät sosiaali- ja terveystalalla. Tästä syystä palvelut on ehkä koettu enemmän ”omana juttuna”, mikä on lisännyt luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon.

Luottamus terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon, lasten päivähoitoon sekä muihin tutkimuksessa mukana oleviin palveluihin (*sosiaalitoimi, koulutoimi, kulttuuritoimi, palokunta ja poliisitoimi*) on selvästi suurempaa kuin luottamus kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin. Luottamuksen määritelmän näkökulmasta kyse on siitä, että kuntalaisten mielestä kunnan palvelut ovat onnistuneet kunnanjohtoa ja kunnallispoliitikkoja paremmin täyttämään niihin kohdistuneet odotukset/toiveet. Tästä huolimatta myös palveluihin kohdistuu epäluottamusta. Kunnan toimintojen väliltä löytyy voimakkaita korrelaatioyhteyksiä. Tämä osoittaa, että luottamuksen lisääntyminen jonkun toiminnon kohdalla lisää luottamusta myös muihin toimintoihin.

Luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon tarkasteltiin lisäksi suhteessa kunnan toimintaa kuvaaviin väittämiin. Esimerkiksi vastaajat, jotka kokivat kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkojen tai paikallisten järjestöjen ajattelevan toiminnassaan vain omia etujaan, luottivat palveluihin muita vähemmän. Ylipäätään kriittinen suhtautuminen johonkin asiaan lisää usein kriittisyyttä myös muiden asioiden kohdalla. Tyytyväisyys kunnan työllisyyden hoitoon ja ihmisten auttamishalukkuuteen olivat puolestaan yhteydessä luottamuksen lisääntymiseen.

7. Luottamus tutkimuskunnissa

Palvelujen järjestäjinä kuntia kritisoidaan usein siitä, että sopimuksia palveluiden hoidosta tehdään pelkästään alhaisen hinnan perusteella. Tämä ei varmastikaan pidä täysin paikkaansa, mutta usein hinnan huomioiminen palvelujen järjestämisessä on pakon sanelemaa. Heikomman talouden kunnissa saatetaan joutua miettimään, miten peruspalvelut ylipäätään pystytään turvaamaan kuntalaisille. Palvelujen toimintaa tulisi kuitenkin tarkastella monista näkökulmista. Esimerkiksi Kuntaliiton varatoimitusjohtaja Pekka Alanne toteaa, että julkisten palvelujen kehittyvä arviointi- ja laatutyö ovat avaintekijöitä, kun julkisia palveluja kehitetään. Talouslukujen rinnalle on kehitettävä myös ihmisten hyvinvointia kuvaavia mittareita. (<http://www.kuntaliitto.fi>, 13.1.2002.)

Kuntien vertailun osalta Kainulainen ja Niemelä (1998) toteavat palvelujen kokonaisvaltaisen arvioinnin olevan aina vaikeaa. Sellaisen yleispätevän mittarin luominen, jolla kuntia kyettäisiin kokoavasti vertailemaan, on lähes mahdotonta. Kutakin palvelua tai palveluryhmää on kuitenkin mahdollista arvioida siihen soveltuvin menetelmin tai kriteerein. (mt., 17.) Yksi tapa tarkastella kuntia ja kuntalaisten hyvinvointia on selvittää, missä määrin kuntalaiset luottavat kuntansa palveluihin, ja miten luottamus eroaa eri kunnissa.

Kuntaosuuden aluksi keskityn tarkastelemaan kuntalaisten kokemuksia kuntansa terveydenhuollosta, vanhustenhuollosta ja lasten päivähoidosta. Kokonaisvaltaisemman kuvan muodostaminen kuntien ”luottamusilmapiiristä” sekä kuntien väliltä mahdollisesti löytyvistä eroista edellyttää kuitenkin vertailua myös muiden toimintojen osalta.

Tutkimuksen alkupuolella olen perustellut ”ei kokemusta / ei osaa vastata” –vastausten jättämistä tarkastelun ulkopuolelle. Sama käytäntö koskee luottamuksen tarkastelua kuntien välillä. Vastausosuuksien epätasainen jakautuminen kuntien välillä vaikuttaa lopputuloksiin, jolloin luottamusta koskevat tulokset eivät ole keskenään täysin vertailukelpoisia. Ennen luottamuksen tutkimista on kuitenkin mielenkiintoista tarkastella, miten ”ei kokemusta / EOY” –vastaaminen eroaa tutkimuskunnissa. Onko toisissa kunnissa vastattu näin muita useammin, ja mistä tämä kertoo?

7.1 ”Ei kokemusta / ei osaa vastata” –vastaaminen kunnittain

Taulukko: ”Ei kokemusta / ei osaa vastata” vastanneiden osuus tutkimuskunnittain:

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
kunnanjohto	7,1 %	7,9 %	8,5 %	7,5 %	4,7 %	8,0 %
kunnallispoliitikot	7,9 %	8,0 %	6,6 %	8,2 %	4,7 %	7,2 %
sosiaalitoimi	8,1 %	14,3 %	14,4 %	10,7 %	12,0 %	11,3 %
koulutoimi	15,6 %	9,5 %	8,6 %	8,9 %	7,5 %	9,8 %
kulttuuritoimi	18,0 %	17,6 %	14,7 %	15,6 %	9,3 %	11,5 %
poliisitoimi	10,7 %	7,1 %	7,9 %	3,8 %	1,9 %	9,7 %
palokunta	11,4 %	6,5 %	9,3 %	4,5 %	2,8 %	8,9 %
vanhustenhuolto	11,5 %	17,5 %	17,1 %	12,2 %	5,6 %	8,9 %
terveydenhuolto	6,2 %	1,6 %	3,2 %	1,3 %	0,9 %	4,7 %
lasten päivähoido	30,3 %	26,4 %	24,8 %	24,7 %	19,6 %	23,6 %

”Ei kokemusta / EOY” –vastausten määrässä on kuntien välillä selviä eroja. Kokonaiskeskiarvot muodostuvat kunnittain seuraaviksi: Dragsfjärd 12,7 %, Paimio 11,6 %, Jämsä 10,5 %, Salla 10,4 %, Keuruu 9,7 % ja Inari 6,9 %. ”Ei kokemusta / EOY” –vastaaminen on ollut Dragsfjärdissä muita yleisempää kysyttäessä luottamusta koulutoimeen, kulttuuritoimeen, poliisitoimeen, palokuntaan, terveydenhuoltoon ja lasten päivähoidon. Sen sijaan Inarissa osuudet jäävät sosiaalitoimeen lukuun ottamatta muita matalammaksi. Voidaankin kysyä, mikä on tehnyt inarilaisista ”ahkerampia” vastaajia? Syy voi olla yksinkertaisesti se, että Inarissa vastaajat ovat ylipäättään olleet enemmän tekemisissä kuntansa toimintojen kanssa, jolloin vastaaminen on ollut helpompaa.

Kunnille on yhteistä, että ”ei kokemusta / EOY” –vastaaminen on ollut yleisintä lasten päivähoidon ja vähäisintä terveydenhuollon osalta. Hajonta kuntien välillä on suurinta vanhustenhuollon ja lasten päivähoidon kohdalla. Kun paimiolaisista 17,5 %:lla ei ollut kokemusta kunnan vanhustenhuollosta, tai kysymykseen ei jostain muusta syystä osattu vastata, niin inarilaisista näin katsoi 5,6 %. Kun dragsfjärdiläisistä yli 30 % ei osannut vastata kysymykseen lasten päivähoidosta, tai asiasta ei ollut kokemusta, niin Inarissa osuus jää alle 20 %:iin. Vastausten hajonta on vähäisempää kysyttäessä luottamusta kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin.

7.2 Luottamus terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoidtoon

Seuraavissa taulukoissa on kuvattu, miten vastaajien kokemukset kotikuntansa terveydenhuollosta, vanhustenhuollosta ja lasten päivähoidosta eroavat tutkimuskunnittain.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne terveydenhuoltoon?

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
erittäin paljon	9,4 %	12,9 %	20,0 %	11,6 %	14,0 %	8,9 %
melko paljon	54,7 %	64,5 %	66,0 %	57,4 %	51,4 %	48,8 %
yhdentekevä	14,2 %	4,8 %	4,0 %	5,8 %	4,7 %	5,7 %
melko vähän	17,0 %	16,1 %	8,0 %	23,2 %	25,7 %	33,3 %
ei lainkaan	4,7 %	1,6 %	2,0 %	1,9 %	4,7 %	3,3 %
N	106	124	150	155	101	123

sig. ,000

Käsitykset terveydenhuollosta eroavat tutkimuskunnittain. Erot kuntien välillä ovat tilastollisesti erittäin merkitseviä (sig. ,000). Jämsässä joka viides vastaaja on kokenut terveydenhuollon erittäin luotettavaksi. Seuraavaksi eniten terveydenhuoltoa erittäin luotettavana pitäviä löytyy Inarista (14 %), Paimiosta (12,9 %) ja Keuruulta (11,6 %). Dragsfjärdiläisistä kuntansa terveydenhuollon on katsonut erittäin luotettavaksi 9,4 % ja sallalaisista 8,9 %. Erot kuntien välillä tulevat selkeämmiksi, kun yhdistetään terveydenhuoltoon erittäin tai melko paljon luottavien osuudet. Jämsässä luottamus terveydenhuoltoon on muihin kuntiin verrattuna selvästi suurempaa (86 %). Myös Paimiossa terveydenhuolto on koettu muita useammin erittäin tai melko luotettavaksi (77,4 %). Keuruulaisista kuntansa terveydenhuollon on arvioinut erittäin tai melko luotettavaksi 69,1 %, inarilaisista 65,4 % ja dragsfjärdiläisistä 64,1 %. Luottamus on vähäisintä Sallassa, jossa 57,7 % pitää terveydenhuoltoa erittäin tai melko luotettavana.

Erot kuntien välillä korostuvat, kun tarkastellaan terveydenhuoltoon melko vähän tai ei lainkaan luottavien osuuksia. Jämsäläisistä vain joka kymmenes on kokenut kuntansa terveydenhuollon melko vähän tai ei lainkaan luotettavaksi. Sen sijaan sallalaisista yli kolmasosa on pitänyt terveydenhuoltoa melko vähän tai ei lainkaan luotettavana (36,6 %). Myös inarilaisista lähes 30 % on arvioinut terveydenhuollon melko vähän tai ei lainkaan luotettavaksi. Muiden kuntien osalta melko vähän tai ei lainkaan luottavien osuudet ovat seuraavat: Keuruu 25,1 %, Dragsfjärd 21,7 % ja

Paimio 17,7 %. Dragsfjärdissä luottamus terveydenhuoltoon on koettu muihin kuntiin verrattuna selvästi useammin yhdentekeväksi (14,2 %). Tämä voi kertoa siitä, että dragsfjärdiläiset vastaajat ovat syystä tai toisesta olleet kuntansa terveydenhuollon kanssa muita vähemmän tekemisissä.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne vanhustenhuoltoon?

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
erittäin paljon	7,0 %	10,6 %	6,3 %	7,3 %	12,9 %	8,0 %
melko paljon	48,0 %	56,7 %	62,7 %	51,1 %	59,4 %	50,4 %
yhdentekevä	14,0 %	13,5 %	9,5 %	11,7 %	7,9 %	8,8 %
melko vähän	28,0 %	17,3 %	17,5 %	28,5 %	15,8 %	26,5 %
ei lainkaan	3,0 %	1,9 %	4,0 %	1,5 %	4,0 %	6,2 %
N	100	104	126	137	101	113

sig. ,216

Myös käsitykset vanhustenhuollosta vaihtelevat kunnittain. Eniten vanhustenhuoltoon erittäin paljon luottavia on Inarissa (12,9 %) ja Paimiossa (10,6 %). Sallalaisista vanhustenhuollon on katsonut erittäin luotettavaksi 8 %, keuruulaisista 7,3 %, dragsfjärdiläisistä 7 % ja jämsäläisistä 6,3 %. Kun luottamusta tarkastellaan erittäin tai melko paljon luottavien yhteenlaskettuna osuutena, on luottamus suurinta Inarissa (72,3 %). Seuraavaksi eniten vanhustenhuoltoon on luotettu Jämsässä (69 %) ja Paimiossa (67,3 %). Vähäisintä luottamus on Keuruulla (58,4 %), Sallassa (58,4 %) ja Dragsfjärdissä (55 %).

Vanhustenhuoltoon melko vähän tai ei lainkaan luottavien osalta kunnat jakautuvat kahteen ryhmään. Sallalaisista, dragsfjärdiläisistä ja keuruulaisista yli 30 % arvioi vanhustenhuollon melko vähän tai ei lainkaan luotettavaksi. Jämsäläisistä, inarilaisista ja paimiolaisista näin vastasi noin joka viides. Vanhustenhuollon ei lainkaan luotettavana kokevien osuus on korkein Sallassa (6,2 %).

Yhdentekevimmäksi luottamus vanhustenhuoltoon arvioitiin Dragsfjärdissä (14 %), Paimiossa (13,5 %) ja Keuruulla (11,7 %). Vanhustenhuollon kohdalla erot luottamuksessa kuntien välillä eivät ole tilastollisesti merkitseviä (sig. ,216). Eroja käsityksissä kunnan vanhustenhuollosta voidaan kuitenkin pitää vähintään suuntaa antavina.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne lasten päivähoidon?

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
Erittäin paljon	14,5 %	22,8 %	16,5 %	10,9 %	9,3 %	7,4 %
Melko paljon	57,9 %	58,7 %	66,1 %	68,9 %	62,8 %	55,3 %
Yhdentekevä	14,5 %	15,2 %	9,6 %	10,9 %	10,5 %	17,0 %
Melko vähän	11,8 %	3,3 %	7,0 %	9,2 %	14,0 %	19,1 %
Ei lainkaan	1,3 %	-	0,9 %	-	3,5 %	1,1 %
N	76	92	115	119	86	94

sig. ,009

Terveysthuollon ja vanhustenhuollon tapaan kokemukset lasten päivähoidosta vaihtelevat kunnittain. Erot ovat myös tilastollisesti merkitseviä (sig. ,009). Paimiossa yli viidesosa vastaajista on kokenut lasten päivähoidon erittäin luotettavaksi. Seuraavaksi eniten lasten päivähoidon erittäin paljon luottavia on Jämsässä (16,5 %) ja Dragsfjärdissä (14,5 %). Keuruulaisista lasten päivähoidon on arvioinut erittäin luotettavaksi 10,9 %, inarilaisista 9,3 % ja sallalaisista 7,4 %. Kun luottamusta tarkastellaan palvelun erittäin tai melko luotettavaksi kokevien osalta, luottamuksen kärkikuntia ovat Jämsä (82,6 %), Paimio (81,5 %) ja Keuruu (79,8 %). Dragsfjärdissä (72,4 %) ja Inarissa (72,1 %) kokemukset vastaavat toisiaan. Sallassa lasten päivähoidon erittäin tai melko paljon luottavien osuus jää muita pienemmäksi (62,7 %).

Sallalaisista yli viidesosa on pitänyt lasten päivähoidoa melko vähän tai ei lainkaan luotettavana. Paimiolaisista näin on kokenut vain 3,3 %. Eroja syntyy myös muiden kuntien kesken. Inarilaisista lasten päivähoidon on arvioinut melko vähän tai ei lainkaan luotettavaksi 17,5 %, dragsfjärdiläisistä 13,1 %, keuruulaisista 9,2 % ja jämsäläisistä 7,9 %. Lasten päivähoidon ei lainkaan luotettavaksi kokeneiden osuus on pieni kaikissa kunnissa. Paimiolaisista ja keuruulaisista näin ei ole vastannut kukaan. Luottamuksen lasten päivähoidon yhdentekeväksi katsoneiden osuus vaihtelee Jämsän 9,6 %:sta Sallan 17 %:iin.

Palvelujen luotettavuuden tarkastelu tutkimuskunnissa osoittaa, että luottamus palveluihin on melko suurta tai vähintään kohtuullista. Selvä enemmistö vastaajista on kokenut luottavansa terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoidon erittäin tai melko paljon. Erityisen suurta on luottamus lasten päivähoidon, johon on sallalaisia lukuun ottamatta luottanut erittäin tai melko paljon yli 70 % vastaajista. Jämsässä ja Paimiossa lasten päivähoidon erittäin tai melko luotettavana pitävien osuus nousee yli 80 %:iin. Jos kuntien välisiä eroja katsotaan tarkemmin, niin

ero luottamuksessa on selvin terveydenhuollon kohdalla. Kun jämsäläisistä 86 % katsoi kuntansa terveydenhuollon erittäin tai melko luotettavaksi, niin Sallassa osuus on lähes 30 % pienempi (57,7 %). Myös erot luottamuksessa vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon ovat kärkikunnan ja vähäisemmän luottamuksen kunnassa selviä, mutta jäävät terveydenhuoltoon verrattuna pienemmiksi. Luottamus vanhustenhuoltoon on suurinta Inarissa (72,3 %) ja vähäisintä Sallassa (62,7 %). Lasten päivähoitoon luottaa jämsäläisistä erittäin tai melko paljon Jämsä 82,6 % ja sallalaisista 62,7 %. Hajonta ei kuitenkaan ole selvää pelkistään kuntien välillä. Käsitykset samasta palvelusta eroavat suuresti myös yhden kunnan sisällä. Kaikissa kunnissa osa vastaajista on pitänyt palvelua erittäin luotettavana, kun taas osa on kokenut saman palvelun melko vähän tai ei lainkaan luotettavaksi. Tämä osoittaa, että saman kunnan asukkailla on samasta palvelusta hyvinkin vaihtelevia kokemuksia.

Hyvinvointipalveluina terveydenhuolto, vanhustenhuolto ja lasten päivähoito edustavat vain pientä osaa kuntien laajasta palvelukentästä. Kuitenkin jo tämän perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä kuntia erottelevista ja yhdistävistä tekijöistä. Luottamus terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon rakentuu kunnissa samansuuntaisesti. Sekä Dragsfjärdissä, Paimiossa, Keuruulla että Sallassa lasten päivähoito on koettu muita palveluja useammin erittäin tai melko luotettavaksi. Luottamus vanhustenhuoltoon on vähäisempää. Inari ja Jämsä kuitenkin eroavat muista tutkimuskunnista. Jämsässä luottamus terveydenhuoltoon (86 %) on ollut lasten päivähoitoon verrattuna suurempaa (82,6 %). Tosin on huomioitava, että suhteessa vanhustenhuoltoon (69 %) sekä luottamus terveydenhuoltoon että lasten päivähoitoon on selvästi yleisempää. Inarissa lasten päivähoito (72,1 %) ja vanhustenhuolto (72,3 %) on koettu terveydenhuoltoon verrattuna useammin erittäin tai melko luotettavana (65,4 %).

Tutkimalla luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon löytyy kuntien väliltä myös yleisempiä ”lainalaisuuksia”. Sekä Jämsä että Paimio pärjäävät hyvin kuntien välisessä vertailussa, jos vertailun lähtökohtana on se, millaisia eroja luottamuksessa kuntien välillä syntyy. Sallassa luottamus palveluihin on muihin verrattuna pääsääntöisesti vähäisempää. Miten eroja voidaan selittää? Eroja kuntien välillä voidaan lähteä tarkastelemaan kuntien erilaisista toiminnan lähtökohdista käsin. Esimerkiksi Paimio ja Jämsä ovat kuntia, jotka selvisivät lamasta Sallaan verrattuna selvästi paremmin. Esimerkiksi työttömyydellä, kunnan talouden tilalla ja väestötappion määrällä mitattuna Sallan tilanne on muihin tutkimuskuntiin verrattuna ongelmallisempi. Tulokset antavat viitteitä siitä, että kunnan ”pärjääminen” on vaikuttanut käsityksiin palvelujen luotettavuudesta. Tämä johtuu yksinkertaisesti siitä, että kunnilla, joiden

talous on paremmassa kunnossa, on paremmat eväät palvelutehtävän hoitamiseen. Luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon on siis voitu arvioida hyvin erilaisista kunnallisista kokemusmaailmoista käsin.

Luottamuserojen lisäksi kunnat eroavat toisistaan myös luottamuksen yhdentekevänä kokeneiden osalta. Ennen kuin tarkastelen kuntien välisiä luottamuseroja myös muiden palvelujen kuin terveydenhuollon, vanhustenhuollon ja lasten päivähoitoon osalta, esitän, miten yleistä luottamuksen yhdentekeväksi kokeminen on tutkimuskunnissa ollut.

7.3 Luottamuksen yhdentekeväksi kokeminen

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne seuraaviin kotikuntanne toimintoihin? Luottamuksen yhdentekevänä kokeneiden prosentiosuudet tutkimuskunnittain:

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
kunnanjohto	24,0 %	12,0 %	18,6 %	10,8 %	11,8 %	20,0 %
kunnallispoliitikot	18,1 %	13,9 %	21,8 %	12,4 %	13,7 %	16,4 %
sosiaalitoimi	18,6 %	13,9 %	13,0 %	12,7 %	14,7 %	20,9 %
koulutoimi	20,7 %	13,2 %	11,5 %	4,9 %	12,2 %	18,0 %
kulttuuritoimi	24,2 %	24,3 %	28,1 %	23,1 %	22,7 %	30,6 %
poliisitoimi	20,0 %	6,0 %	5,0 %	9,2 %	10,4 %	14,3 %
palokunta	8,9 %	3,5 %	3,6 %	2,0 %	3,8 %	7,1 %
terveydenhuolto	14,2 %	4,8 %	4,0 %	5,8 %	4,7 %	5,7 %
vanhustenhuolto	14,0 %	13,5 %	9,5 %	11,7 %	7,9 %	8,8 %
lasten päivähoito	14,5 %	15,2 %	9,6 %	10,9 %	10,5 %	17,0 %

Luottamuksen yhdentekeväksi kokeminen vaihtelee kunnittain. Kaikissa kunnissa luottamus kulttuuritoimeen on arvioitu muita useammin yhdentekeväksi. Sen sijaan luottamusta palokuntaan on harvoin pidetty yhdentekevänä. Selkeimmiksi erot kuntien välillä muodostuvat luottamuksessa koulutoimeen, poliisitoimeen, kunnanjohtoon, terveydenhuoltoon ja kunnallispoliitikkoihin.

Luottamus kunnanjohtoon on koettu yhdentekevimpänä Dragsfjärdissä (24 %). Keuruulaisista näin on ajatellut 10,8 % ja inarilaisista 11,8 %. Luottamuksen kunnallispoliitikkoihin yhdentekevinä kokeneiden ääripäitä ovat Jämsä (21,8 %) ja Keuruu (12,4 %). Luottamus sosiaalitoimeen on arvioitu yhdentekevimmäksi Sallassa (20,9 %) ja Dragsfjärdissä (18,6 %). Koulutoimen osalta

ääripäitä ovat Dragsfjärd (20 %) ja Keuruu (4,9 %). Luottamus kulttuuritoimeen on koettu suuressa määrin yhdentekeväksi kaikissa tutkimuskunnissa. Luottamus poliisitoimeen on koettu yhdentekevimmäksi Dragsfjärdissä (20 %). Jämsäläisistä näin ajatteli 5 % ja paimiolaisista 6 %. Luottamuksen palokuntaan yhdentekevänä kokevien osuudet vaihtelevat Dragsfjärdin 8,9 %:sta Keuruun 2 %:iin. Luottamus terveydenhuoltoon on koettu Dragsfjärdissä muihin kuntiin verrattuna selvästi useammin yhdentekevänä (14,2 %). Vanhustenhuollon osalta ääripäitä ovat Dragsfjärd (14 %) ja Inari (7,9 %). Lasten päivähoiton yhdentekevänä kokeneiden osuudet vaihtelevat Sallan 17 %:sta Jämsän 9,6 %:iin. Erot kuntien välillä osoittavat, että kokemukset palvelujen tarpeellisuudesta ovat vaihdelleet kuntakohtaisesti. Toiminnoilla on myös kuntalaisille erilaisia merkityksiä. Esimerkiksi keuruulaiset ovat selvästi nähneet kunnanjohtoon toiminnan omalta kannaltaan merkityksellisempänä kuin dragsfjärdiläiset. Kun keuruulaisista luottamuksen kunnanjohtoon koki yhdentekeväksi noin 10 %, niin Dragsfjärdissä osuus nousee 24 %:iin.

Esittämällä luottamuksen yhdentekevänä kokeneiden osuudet halusin havainnollistaa, miten eri tavoin luottamusta toimintoihin on kunnissa arvioitu. Esittämällä kuntien välillä olevia eroja haluan kuitenkin myös perustella seuraavaa tutkimuksen tekemiseen liittyvää valintaani. Seuraavassa luvussa tarkastelen luottamusta kunnan palveluihin yrittäen asettaa tutkimuskunnat keskinäiseen ”paremmuusjärjestykseen”. Samalla laajennan tutkimuksen näkökulman koskemaan terveydenhuollon, vanhustenhuollon ja lasten päivähoiton lisäksi myös muita tutkimuksessa mukana olevia palveluita (sosiaalitoimi, koulutoimi, kulttuuritoimi, poliisitoimi ja palokunta). Kysyn, onko mahdollista puhua suuremman ja pienemmän luottamuksen kunnista? Tällä tarkoitan sitä, että luotetaanko jossain kunnassa palveluihin ”automaattisesti” enemmän tai vähemmän muihin kuntiin verrattuna. Keskinäisen ”paremmuusjärjestyksen” luominen edellyttää arviointia samoista lähtökohdista. Koska luottamuksen yhdentekevänä kokeneiden osuudet vaihtelevat kuntien välillä suuresti, asettaa tämä kunnat keskenään eriarvoiseen asemaan. Vastausten epätasaisesta jakautumisesta johtuen luottamuksen määrää kuvaavat tulokset eivät ole keskenään täysin vertailukelpoisia. Tästä syystä luottamuksen yhdentekevänä kokeneet jätetään tarkastelun ulkopuolelle.

7.4 Luottamus palveluihin ja "kuntien hierarkia"

Seuraava taulukko kuvaa kuntalaisten luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon, lasten päivähoitoon, sosiaalitoimeen, koulutoimeen, kulttuuritoimeen, palokuntaan ja poliisitoimeen tutkimuskunnissa, kun vastausvaihtoehdot ovat 1=en luota lainkaan, 2=luotan melko vähän, 3=luotan melko paljon ja 4=luotan erittäin paljon.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne seuraaviin kotikuntanne palveluihin? Luottamuksen saamat keskiarvot tutkimuskunnittain, min.=1, max.=4 (sulussa palvelun erittäin tai melko luotettavana kokevien prosenttiosuus muiden vastausvaihtoehtojen ollessa "luotan melko vähän" & "en luota lainkaan"):

	Dragsfjärd n=69-92	Paimio n=78-118	Jämsä n=92-144	Keuruu n=100-147	Inari n=75-102	Salla n=78-116
Terveydenhuolto (sig. ,000)	2,80 (74,7 %)	2,93 (81,4 %)	3,08 (89,6 %)	2,84 (73,3 %)	2,78 (68,6 %)	2,67 (61,2 %)
Vanhustenhuolto (sig. ,084)	2,69 (63,9 %)	2,88 (77,8 %)	2,79 (76,3 %)	2,73 (66,2 %)	2,88 (78,5 %)	2,66 (64,0 %)
Lasten päivähoito (sig. ,000)	3,00 (84,6 %)	3,23 (96,1 %)	3,09 (91,4 %)	3,02 (89,7 %)	2,87 (80,5 %)	2,83 (75,7 %)
Sosiaalitoimi (sig. ,061)	2,52 (56,6 %)	2,56 (54,8 %)	2,64 (64,9 %)	2,61 (62,9 %)	2,40 (46,9 %)	2,39 (43,7 %)
Koulutoimi (sig. ,021)	2,75 (74,0 %)	2,92 (81,8 %)	2,89 (82,1 %)	2,82 (76,4 %)	2,73 (72,1 %)	2,64 (64,8 %)
Kulttuuritoimi (sig. ,077)	2,68 (66,6 %)	2,63 (59,0 %)	2,53 (58,7 %)	2,57 (62,0 %)	2,77 (72,0 %)	2,45 (50,6 %)
Poliisitoimi (sig. ,000)	2,33 (40,0 %)	3,03 (82,7 %)	2,97 (80,5 %)	3,07 (82,7 %)	2,87 (77,9 %)	2,50 (51,1 %)
Palokunta (sig. ,009)	3,20 (93,5 %)	3,41 (98,2 %)	3,31 (100 %)	3,27 (93,8 %)	3,17 (94,0 %)	3,17 (90,5 %)

Luottamus terveydenhuoltoon saa keskiarvoja välillä 2,67 – 3,08. Luotettavimmaksi terveydenhuolto on arvioitu Jämsässä (3,08) ja Paimiossa (2,93). Keuruulla keskiarvoksi saadaan 2,84, Dragsfjärdissä 2,80 ja Inarissa 2,78. Sallassa luottamus terveydenhuoltoon on muita kuntia vähäisempää (2,67). Erot kuntien välillä havainnollistuvat vertaamalla terveydenhuollon erittäin tai melko luotettaviksi kokevien osuuksia. Jämsäläisistä lähes 90 % ja paimiolaisista yli 80 % on arvioinut kotikuntansa terveydenhuollon erittäin tai melko luotettavaksi. Dragsfjärdissä ja Keuruulla osuus on yli 70 %. Inarilaisista terveydenhuollon on kokenut erittäin tai melko luotettavaksi 68,6 % ja sallalaisista 61,2 %.

Luottamus vanhustenhuoltoon vaihtelee tutkimuskunnittain välillä 2,66 – 2,88. Luotettavimmaksi vanhustenhuolto on koettu Inarissa (2,88) ja Paimiossa (2,88). Jämsässä luottamus

vanhustenhoidon saa arvon 2,79 ja Keuruulla arvon 2,73. Muita vähemmän vanhustenhoidon on luotettu Dragsfjärdissä (2,69) ja Sallassa (2,66). Kun kuntia vertaillaan vanhustenhoidon erittäin tai melko paljon luottavien osalta, vastaavat käsitykset vanhustenhoidosta Inarissa (78,5 %), Paimiossa (77,8 %) ja Jämsässä (76,3 %) toisiaan. Keuruulaisista vanhustenhoidon on arvioinut erittäin tai melko luotettavaksi 66,2 %, sallalaisista 64 % ja dragsfjärdiläisistä 63,9 %.

Luottamus lasten päivähoitoon saa kunnasta riippuen keskiarvon 2,83 – 3,23. Luotettavimmaksi lasten päivähoito on arvioitu Paimiossa (3,23), Jämsässä (3,09), Keuruulla (3,02) ja Dragsfjärdissä (3,00). Matalalampia keskiarvoja luottamus saa Inarissa (2,87) ja Sallassa (2,83). Paimiolaisista peräti 96,1 % ja jämsäläisistä 91,4 % katsoi kuntansa lasten päivähoitoa erittäin tai melko luotettavaksi. Osuudet ovat korkeita myös muiden kuntien osalta: Keuruu 89,7 %, Dragsfjärd 84,6 % ja Inari 80,5 %. Sallalaisista lasten päivähoitoa arvioi erittäin tai melko luotettavaksi 75,7 %.

Luottamus sosiaalitoimeen vaihtelee välillä 2,39 – 2,64. Korkeimpia keskiarvoja luottamus saa Jämsässä (2,64), Keuruulla (2,61), Paimiossa (2,56) ja Dragsfjärdissä (2,52). Inarissa (2,40) ja Sallassa (2,39) luottamus kunnan sosiaalitoimeen on muihin kuntiin verrattuna vähäisempää. Jämsäläisistä sosiaalitoimen on kokenut erittäin tai melko luotettavaksi 64,9 %, keuruulaisista 62,9 %, dragsfjärdiläisistä 56,6 % ja paimiolaisista 54,8 %. Inarissa (46,9 %) ja Sallassa (43,7 %) osuudet jäävät alle puoleen vastaajista.

Luottamus koulutoimeen saa kunnittain keskiarvoja välillä 2,64 – 2,92. Luotettavimmaksi koulutoimi on koettu Paimiossa (2,92), Jämsässä (2,89) ja Keuruulla (2,82). Dragsfjärdissä keskiarvoksi saadaan 2,75 ja Inarissa 2,73. Sallassa luottamuksen saama keskiarvo jää muihin kuntiin verrattuna matalammaksi (2,64). Jämsässä ja Paimiossa yli 80 % vastaajista on arvioinut kotikunnan koulutoimen erittäin tai melko luotettavaksi. Keuruulaisista koulutoimea on pitänyt erittäin tai melko luotettavana 76,4 %, dragsfjärdiläisistä 74 % ja inarilaisista 72,1 %. Sallassa koulutoimeen erittäin tai melko paljon luottavien osuus on muihin verrattuna pienempi (64,8 %).

Luottamus kulttuuritoimeen saa kunnasta riippuen keskiarvon 2,45 – 2,77. Luotettavimpana kulttuuritoimen ovat kokeneet inarilaiset (2,77). Dragsfjärdissä luottamus saa keskiarvon 2,68, Paimiossa keskiarvon 2,63 ja Keuruulla keskiarvon 2,57. Matalimmiksi keskiarvot jäävät Jämsässä (2,53) ja Sallassa (2,45). Inarilaisista 72 % on arvioinut kulttuuritoimen erittäin tai melko luotettavaksi. Dragsfjärdiläisistä kuntansa kulttuuritoimea pitää erittäin tai melko luotettavana 66,6

%, keuruulaisista 62 %, paimiolaisista 59 % ja jämsäläisistä 58,7 %. Sallassa tätä mieltä on ollut noin puolet vastaajista.

Luottamus poliisitoimeen vaihtelee kunnittain välillä 2,33 – 3,07. Luotettavimmaksi poliisitoimi on koettu Keuruulla (3,07) ja Paimiossa (3,03). Jämsässä keskiarvoksi saadaan 2,97 ja Inarissa 2,87. Sallassa (2,50) ja Dragsfjärdissä (2,33) luottamus poliisitoimeen on muita vähäisempää. Suuret erot keskiarvoissa selittyvät tarkastelemalla poliisitoimeen erittäin tai melko paljon luottavien osuuksia. Keuruulaisista, paimiolaisista ja jämsäläisistä yli 80 % on arvioinut poliisitoimen erittäin tai melko luotettavaksi. Inarissa näin on arvioinut 77,9 % vastaajista. Sallassa poliisitoimeen erittäin tai melko paljon luottavien osuus laskee noin 50 %:iin. Dragsfjärdissä osuus jää 40 %:iin. Poliisitoimi eroaa tutkimuksen muista kunnan palveluista, sillä sen järjestäminen ei kuulu kunnan tehtäviin.

Luottamus palokuntaan on suurta kaikissa kunnissa. Luottamuksen saamat keskiarvot vaihtelevat välillä 3,17 – 3,41. Kaikissa kunnissa yli 90 % vastaajista (Jämsässä 100 %) on arvioinut palokunnan toiminnan erittäin tai melko luotettavaksi. Palokunnan (sig. ,009), terveydenhuollon (sig. ,000), lasten päivähoiton (sig. ,000), koulutoimen (sig. ,021) ja poliisitoimen (sig. ,000) osalta erot luottamuksessa kuntien välillä ovat tilastollisesti merkitseviä. Luottamuksessa vanhustenhuoltoon sig. ,084), sosiaalitoimeen (sig. ,061) ja kulttuuritoimeen (sig. ,077) saaduilla tuloksilla ei ole tilastollista merkitsevyyttä, mutta tästä huolimatta niitä voidaan pitää ainakin suuntaa antavina.

Palvelujen luotettavuuden vertailu yksittäisten palvelujen osalta osoittaa luottamuksen eroavan kunnittain. Tarkastelu yksittäisen palvelun perusteella ei kuitenkaan kerro paljon muuta kuin sen, että kokemuksissa on kunnittain eroja. Tämäkin on jo sinällään tulos. Erot luottamuksessa ovat osoitus siitä, että luottamuksella mitattuna eri kunnissa asuvat kuntalaiset ovat keskenään erilaisessa asemassa. Kun esimerkiksi jämsäläisistä lähes 90 % on kokenut kuntansa terveydenhuollon erittäin tai melko luotettavaksi, niin sallalaisista terveydenhuoltoa on pitänyt erittäin tai melko luotettavana noin 60 %. Yksittäistä palvelua mielenkiintoisempaa on kuitenkin tarkastella kuntia kokonaisuutena. Kun tarkasteluun otetaan mukaan kaikki tutkimuksessa mukana olevat palvelut (terveydenhuolto, vanhustenhuolto, lasten päivähoito, sosiaalitoimi, koulutoimi, kulttuuritoimi, poliisitoimi ja palokunta), niin millainen kuva kunnista muodostuu? Koetaanko jossain kunnassa palvelut pääsääntöisesti muita kuntia luotettavampana? Kuntien välisessä vertailussa on huomioitava luottamuksen määrä. Vaikka luottamuksessa palveluihin on kuntien välillä selviä eroja, niin muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta yli puolet vastanneista on arvioinut palvelun erittäin

tai melko luotettavaksi. Tästä syystä ei voida puhua luottamuksen romahtamisesta missään tutkimuskunnassa.

Aikaisempi vertailu terveydenhuollon, vanhustenhuollon ja lasten päivähoidon osalta osoitti, että Paimiossa ja Jämsässä palveluihin luotettiin pääsääntöisesti jossain määrin enemmän kuin muissa tutkimuskunnissa. Sen sijaan Sallassa luottamus oli pääsääntöisesti jossain määrin vähäisempää. Tulokset ovat edelleen samansuuntaisia, kun mukana tarkastelussa ovat myös muut palvelut. Seuraava taulukko kuvaa, miten tutkimuskunnat ”sijoittuvat”, kun niitä vertaillaan keskenään luottamuksen määrällä mitattuna. Taulukon ideana ei ole tehdä kuntien välistä vertailua pelkän ”sijoittumisen” perusteella. Tarkoituksena on auttaa hahmottamaan kuntien keskinäistä asemaa.

Taulukko: Tutkimuskuntien keskinäinen sijoittuminen luottamuksessa kunnan palveluihin, kun kuntia verrataan luottamuksen saamina keskiarvoina.

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
terveydenhuolto	4	2	1	3	5	6
vanhustenhuolto	5	1	3	4	1	6
lasten päivähoito	4	1	2	3	5	6
sosiaalitoimi	4	3	1	2	5	6
koulutoimi	4	1	2	3	5	6
kulttuuritoimi	2	3	5	4	1	6
poliisitoimi	6	2	3	1	4	5
palokunta	4	1	2	3	5	6

Taulukko hahmottaa kuvaa kuntien keskinäisestä järjestyksestä, kun tarkastelun lähtökohdaksi otetaan luottamus kunnan palveluihin. Paimiolaiset ovat luottaneet muita enemmän vanhustenhuoltoon, lasten päivähoitoon, koulutoimeen ja palokuntaan. Luottamuksen määrällä mitattuna Paimio pärjää hyvin myös muiden palvelujen osalta. Jämsässä terveydenhuolto ja sosiaalitoimi on arvioitu muihin kuntiin verrattuna luotettavammaksi. Luottamuksessa lasten päivähoitoon, koulutoimeen ja palokuntaan Jämsä ”sijoittuu” heti Paimion jälkeen toiseksi. Kulttuuritoimeen jämsäläiset ovat kuitenkin luottaneet sällalaisia lukuun ottamatta muita vähemmän. Inarin osalta luottamuksen tarkastelu on mielenkiintoista. Vaikka luottamus moniin kotikunnan palveluihin on muihin tutkimuskuntiin verrattuna vähäisempää, niin kuntansa vanhustenhuoltoon ja kulttuuritoimeen inarilaiset ovat luottaneet muita enemmän. Keuruulla luottamusta kuvaavat ”sijoitukset” ovat pääsääntöisesti muihin kuntiin verrattuna keskitasoa. Dragsfjärdiin ja Sallaan verrattuna kunnan palvelut on kuitenkin koettu luotettavampana. Sallassa luottamus palveluihin on pääsääntöisesti vähäisempää kuin muissa kunnissa.

Taulukon luennassa on oltava varovainen. Kuntien keskinäisiä sijoituksia vertailtaessa on huomioitava, että kuntien väliset luottamuserot vaihtelevat palvelun mukaan. Tästä syystä pelkkä ”sijoittuminen” ei anna täydellistä kuvaa kuntien keskinäisestä suhteesta. Esimerkiksi luottamus vanhustenhuoltoon ei suurestikaan eroa Inarissa (78,5 %), Paimiossa (77,8 %) ja Jämsässä (76,3 %). Vastaavasti poliisitoimeen erittäin tai melko paljon luottavien osuudet vastaavat toisiaan Paimiossa (82,7 %), Keuruulla (82,7 %) ja Jämsässä (80,5 %). Luottamus koulutoimeen on samansuuntaista Paimiossa (81,8 %) ja Jämsässä (82,1 %) sekä Inarissa (72,1 %) ja Dragsfjärdissä (74 %).

Selvimmät erot kuntien välille syntyvät luottamuksessa poliisitoimeen, terveydenhuoltoon, lasten päivähoitoon ja kulttuuritoimeen. Kuntakohtaiset erot ovat kuitenkin selviä myös muiden palvelujen osalta. Luottamuksen tarkastelu ei kuitenkaan ole pelkkää erojen etsimistä, ja kuntien väliltä löytyy myös yhdistäviä tekijöitä. Esimerkiksi palokuntaa on pidetty erittäin luotettavana kaikissa tutkimuskunnissa. Myös lasten päivähoito on koettu kaikissa kunnissa yhtenä luotettavimmista palveluista. Sen sijaan luottamus sosiaalitoimeen ja kulttuuritoimeen on kaikissa kunnissa vähäisempää.

Tutkimuskuntien vertailu antaa viitteitä siitä, että on mahdollista puhua ”suuremman” ja ”pienemmän” luottamuksen kunnista. Tarkoitin tällä kuntia, joissa luottamus palveluihin on pääsääntöisesti muihin kuntiin verrattuna jossain määrin suurempaa tai jossain määrin vähäisempää. Kuvaa ”suuremman” ja ”pienemmän” luottamuksen kunnista voidaan tarkentaa tarkastelemalla palveluja yhtenä kokonaisuutena. Faktoriansalyysissä luottamus kunnan palveluihin latautuu samalle faktorille. Kun palveluista muodostetaan luottamusta kuvaava summamuuttuja, ja sitä tarkastellaan tutkimuskunnittain, muodostuvat erot kuntien välillä seuraaviksi:

Taulukko. Luottamus kotikunnan palveluihin (*terveydenhuolto, vanhustenhuolto, lasten päivähoito, sosiaalitoimi, koulutoimi, kulttuuritoimi, poliisitoimi, palokunta*) luottamussummamuuttujalla mitattuna (α ,8672, min=3,00, max=32,00, sig. ,001):

	Luottamuskeskiarvo	N
Inari	18,69	107
Keuruu	18,69	157
Jämsä	18,57	151
Paimio	18,40	125
Salla	16,61	121
Dragsfjärd	16,11	109
kaikki	17,93	770

Luottamusta kunnan palveluihin kuvaavan summamuuttujan keskiarvot ovat korkeimpia Inarissa (18,69) ja Keuruulla (18,69). Jämsässä (18,57) ja Paimiossa (18,40) keskiarvot jäävät jonkin verran matalammiksi. Sallassa (16,61) ja Dragsfjärdissä (16,11) keskiarvot ovat muihin tutkimuskuntiin verrattuna selvästi matalampia. Erot kuntien välillä ovat tilastollisesti erittäin merkitseviä (sig. ,001). Summamuuttuja luo Inarista, Keuruusta, Jämsästä ja Paimiosta kuvan suuremman luottamuksen kuntina. Sallasta ja Dragsfjärdistä summamuuttujan perusteella syntyvä kuva on päinvastainen. Luottamuksen mittaaminen summamuuttujalla ei kuitenkaan ole ongelmattonta. Koska summamuuttuja mittaa luottamusta palveluihin yhtenä kokonaisuutena, se tavallaan hävittää mielenkiintoiset erot kuntien väliltä, jotka syntyvät, kun luottamusta tarkastellaan yksittäisten palvelujen osalta. Summamuuttujan keskiarvo on esimerkiksi korkeampi Inarin ja Keuruun kuin Paimion ja Jämsän osalta, vaikka Paimiossa ja Jämsässä yksittäisten palvelujen saamat luottamuskeskiarvot ovat pääsääntöisesti Inaria ja Keuruuta korkeampia. Samoin Sallan ja Dragsfjärdin välille syntyvä ero on mielenkiintoinen, koska yksittäisten palvelujen saamat luottamusta kuvaavat keskiarvot ovat Dragsfjärdissä poliisitoimea lukuun ottamatta Sallaa korkeampia.

Seuraavassa taulukoissa luottamusta kunnan palveluihin kuvataan kokonaiskeskiarvoina, jotka on laskettu luottamusta yksittäisiin palveluihin kuvaavien keskiarvojen pohjalta.

Taulukko: Yksittäisten palvelujen luottamuskeskiarvoista muodostuva kokonaiskeskiarvo tutkimuskunnittain.

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
luottamuskeskiarvo	2,75	2,95	2,91	2,87	2,81	2,66

Vertailu kokonaiskeskiarvoilla antaa samansuuntaisen kuvan, joka muodostuu, kun kuntia vertaillaan yksittäisten palvelujen osalta. Keskiarvot ovat korkeimmat Paimiossa (2,95) ja Jämsässä (2,91). Keuruulla keskiarvoksi saadaan 2,87, Inarissa 2,81 ja Dragsfjärdissä 2,75. Sallassa keskiarvo jää muita kuntia matalammaksi (2,66). Miten eroja luottamuksen rakenteessa voidaan selittää? Kun kuntia aikaisemmin vertailtiin pelkästään terveydenhuollon, vanhustenhuollon ja lasten päivähoidon osalta, osoittautui, että Paimiossa ja Jämsässä luottamus palveluihin oli pääsääntöisesti jossain määrin suurempaa ja Sallassa pääsääntöisesti jossain määrin vähäisempää kuin muissa tutkimuskunnissa. Tarkastelu muiden palvelujen osalta tukee tätä käsitystä. Tämä tukee myös oletusta, että kunnan toiminnan lähtökohdat selittävät luottamusta kunnan palveluihin. Esimerkiksi Paimio on kunta, joka ei ole kärsinyt 1990-luvulla yhtä suurista ongelmista kuin muut. Työttömyys on ollut muihin tutkimuskuntiin verrattuna vähäisempää (vuosina 1995-97 työttömyysprosentti

selvästi alle 10 %). Myös kunnan talous on pysynyt vakaavaraisena. Toinen ”suuremman luottamuksen kunta” Jämsä on myös pärjännyt hyvin muihin tutkimuskuntiin verrattuna. Vaikka työttömyyden määrä 1990-luvun loppupuolella olikin Paimioon verrattuna suurempi (esim. vuonna 1997 työttömyysprosentti 17,5), niin kunnan talous oli 1990-luvun loppupuolella vakaavarainen. Sen sijaan Sallan tilanne on ollut huomattavasti ongelmallisempi. Kunnan talous on ollut suurissa ongelmissa, ja työttömyys oli korkeissa lukemissa (vuosina 1995-97 työttömiä yli 30 %). Tutkimuksessa Sallan ongelmallisempi tilanne heijastuu vähäisempänä luottamuksena.

Tutkimuskunnista Dragsfjärd ja Paimio edustavat Länsi-Suomea. Jämsä ja Keuruu ovat keskisuomalaisia kuntia ja Salla ja Inari pohjoissuomalaisia kuntia. Kun saman alueen kuntia vertaillaan esimerkiksi kunnan talouden tilan ja työttömyystilanteen osalta, on toinen alueen kunnista ongelmallisempi kuin toinen. Dragsfjärdin tilanne on Paimioon verrattuna ongelmallisempi, Keuruun tilanne on Jämsään verrattuna ongelmallisempi, ja Sallan tilanne on Inariin verrattuna ongelmallisempi. Tutkimuksessa tämä heijastuu erona luottamuksessa palveluihin. Paimiossa luottamus palveluihin on pääsääntöisesti suurempaa kuin Dragsfjärdissä (kokonaiskeskiarvot: Paimio 2,95, Dragsfjärd 2,75). Jämsäläiset ovat kokeneet palvelut pääsääntöisesti luotettavimmiksi kuin keuruulaiset (kokonaiskeskiarvot: Jämsä 2,91, Keuruu 2,87). Inarissa luottamus palveluihin on puolestaan Sallaan verrattuna suurempaa (kokonaiskeskiarvot: Inari 2,81, Salla 2,66).

Kun eroja luottamuksessa tarkastellaan kuntien erilaisista toimintamahdollisuuksista käsin, liikutaan hyvin yleisellä tasolla. Epäluottamusta tai luottamuksen laskua aiheuttavat syyt voivat kuitenkin olla hyvin erilaisia. Kriittisyys voi esimerkiksi kohdistua koko *järjestelmään* kokonaisuutena. Tässä tapauksessa kyse on usein siitä, että resursseista on puutetta, mikä näkyy ongelmina palvelujen järjestämisessä. Esimerkiksi järjestelmän maine on voinut olla jo pidemmän aikaa kyseenalainen. Muun muassa palvelujen supistukset, henkilöstössä tehdyt leikkaukset, lomautukset, kiire, pula varusteista jne. voivat johtaa huonoon maineeseen, joka aiheuttaa taas sen, ettei toimintaa koeta luotettavana. Toisaalta kriittisyys voi aiheutua myös *henkilökohtaisista kokemuksista*. Esimerkiksi lääkärin luona tai vanhainkodissa saatu huono kohtelu voi vaikuttaa arviointiin negatiivisesti. Järjestelmän sijasta kriittisyys voikin kohdistua yksittäiseen henkilöön. Koska luottamukseen vaikuttavat niin monet syyt, saattaa luottamus palveluihin vaihdella suuresti pienen ajan sisällä. Esimerkiksi yksittäisillä skandaaleilla on huono vaikutus luottamukseen. Tutkimuksessani luottamus poliisitoimeen oli Dragsfjärdissä muihin tutkimuskuntiin verrattuna selvästi vähäisempää. Kun esimerkiksi paimiolaisista, jämsäläisistä ja keuruulaisista yli 80 % arvioi poliisitoimen erittäin

tai melko luotettavaksi, jäi osuus Dragsfjärdissä 40 %:iin. Voisikin epäillä, että syy vähäisempään luottamukseen Dragsfjärdissä löytyy jostain yksittäisestä tapahtumasta.

Erot luottamuksessa kuntien välillä voivat aiheutua myös siitä, että kunnissa palveluihin on kohdistettu erilaisia odotuksia. Jos todellisuus ei vastaa odotuksia, seuraa pettymys, joka voi purkautua esimerkiksi kriittisyytenä toiminnan luotettavuutta kohtaan. Syy todellisuutta suurempiin odotuksiin voi olla siinä, että kunnassa on totuttu toimiviin palveluihin, mutta esimerkiksi palveluihin kohdistuneet leikkaukset ovat aiheuttaneet sen, ettei toimintaa voida jatkaa entisellä tavalla. Luottamuksen laskun voi tulkita olevan suurinta kunnissa, joissa palveluja on jouduttu leikkaamaan erityisen rajusti.

7.5 Luottamus kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin

Kunnallispoliitikot ja kunnanjohto vaikuttavat toiminnallaan siihen, millä tavoin palvelujen järjestäminen kunnissa hoidetaan. Kunnallispoliitikkojen rooli näkyy esimerkiksi kuntalaisten valitseman valtuuston toimintana, joka päättää kunnan toiminnasta ja taloudesta. Se tekee strategiset linjaukset, asettaa toiminnan tavoitteet ja määrittää tärkeysjärjestykset. Näin se myös päättää kunnallisten palvelujen määrästä ja laadusta. Kunnanjohtajan tehtäviin kuuluu kunnan talouden ja hallinnon johtaminen. Seuraavassa taulukossa on esitetty, missä määrin kuntalaiset ovat kokeneet luottavansa kunnanjohtonsa ja kunnallispoliitikkojensa toimintaan.

Taulukko: Missä määrin koette luottavanne kotikuntanne kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin? Luottamuksen saamat keskiarvot tutkimuskunnissa, min.=1, max.=4 (sulussa toiminnan erittäin tai melko luotettavana kokevien prosentiosuus, kun muut vastausvaihtoehdot ovat "en luota lainkaan" & "luotan melko vähän"):

	Dragsfjärd n=79-86	Paimio n=99-103	Jämsä n=111-114	Keuruu n=127-132	Inari n=88-90	Salla n=92-97
kunnanjohto (sig. ,070)	2,27 (31,6 %)	2,21 (36,9 %)	2,40 (46,5 %)	2,30 (37,1 %)	2,16 (31,1 %)	2,14 (29,4 %)
kunnallispoliitikot (sig. ,000)	2,16 (25,6 %)	2,16 (27,3 %)	2,26 (34,2 %)	2,28 (37,0 %)	1,93 (21,6 %)	1,90 (13,4 %)

Luottamus kunnanjohtoon vaihtelee kunnittain välillä 2,14 – 2,40. Muita enemmän kunnanjohtoon on luotettu Jämsässä (2,40). Keuruulla keskiarvoksi saadaan 2,30, Dragsfjärdissä 2,27 ja Paimiossa 2,21. Muita matalammiksi keskiarvot jäävät Inarissa (2,16) ja Sallassa (2,14). Kun luottamusta kunnanjohtoon verrataan kunnan palveluihin, on luottamus kunnanjohtoon kaikissa kunnissa selvästi vähäisempää. Jämsäläisistä 46,5 % arvioi kunnanjohtoon toiminnan erittäin tai melko

luotettavaksi. Keuruulla kunnanjohtoon on kokenut erittäin tai melko luotettavaksi 37,1 % ja Paimiossa 36,9 %. Dragsfjärdissä, Inarissa ja Sallassa näin on kokenut noin 30 % vastaajista.

Luottamus kunnallispoliitikkoihin on kaikissa kunnissa vielä vähäisempää kuin luottamus kunnanjohtoon. Keuruulla luottamus kunnallispoliitikkoihin saa keskiarvon 2,28, Jämsässä keskiarvon 2,26, Paimiossa keskiarvon 2,16 ja Dragsfjärdissä keskiarvon 2,16. Inarissa (1,93) ja Sallassa (1,90) luottamusta kuvaavat keskiarvot jäävät vielä matalammiksi. Matalat keskiarvot selittyvät tarkastelemalla kunnallispoliitikkoihin erittäin tai melko paljon luottavien osuuksia. Keuruulaisista kotikuntansa kunnallispoliitikkojen toiminnan on arvioinut erittäin tai melko luotettavaksi 37 % ja jämsäläisistä 34,2 %. Paimiolaisista näin on kokenut 27,3 %, dragsfjärdiläisistä 25,6 % ja inarilaisista 21,6 %. Sallassa luottamus kunnallispoliitikkojen toimintaan on kokenut erityisen suuren kolauksen. Ainoastaan 13,4 % vastaajista on pitänyt kuntansa kunnallispoliitikkojen toimintaa erittäin tai melko luotettavana.

Faktorianalyyssissä luottamus kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin latautuu yhdelle faktorille. Seuraavassa taulukossa on esitetty kunnanjohtosta ja kunnallispoliitikoista muodostetun luottamussummamuuttujan saamat keskiarvot tutkimuskunnittain.

Taulukko: Luottamus kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin tutkimuskunnissa luottamussummamuuttujalla mitattuna (alpha ,8513, min.=1,00, max.=8,00, sig. ,001):

	Luottamuskeskiarvo	N
Keuruu	4,33	137
Jämsä	4,30	122
Paimio	4,13	107
Dragsfjärd	4,06	90
Inari	3,79	96
Salla	3,63	105
kaikki	4,06	657

Luottamusta kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin kuvaava summamuuttuja saa korkeimpia keskiarvoja Keuruulla (4,33), Jämsässä (4,30), Paimiossa (4,13) ja Dragsfjärdissä (4,06). Matalammiksi keskiarvot jäävät Inarissa (3,79) ja Sallassa (3,63). Erot kuntien välillä ovat tilastollisesti erittäin merkitseviä (sig. ,001). Tulos tukee Sallasta muodostunutta kuvaa ”vähäisemmän luottamuksen kuntana”. Kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkojen osalta on kuitenkin huomioitava, että luottamus on vähäistä myös muissa kunnissa.

7.6 Väittämien tarkastelu tutkimuskunnittain

Tutkimuskuntien väliltä löytyviä eroja selvittävän osuuden viimeisenä tehtävänä on tarkastella, miten näkemykset kunnan toimintaa ja kuntalaisten omaa roolia kuvastavista väittämistä eroavat tutkimuskunnittain.

Taulukko: Näkemykset väittämästä ”Kunnanjohto ja kunnallispoliitikot ajattelevat vain omia etujaan.” tutkimuskunnittain (sig. ,002).

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
samaa mieltä	64,0 %	57,6 %	45,9 %	49,7 %	71,7 %	66,7 %
ei samaa eikä eri mieltä	17,0 %	23,7 %	28,1 %	27,7 %	14,1 %	21,1 %
eri mieltä	19,0 %	18,6 %	26,0 %	22,6 %	14,1 %	12,3 %
N	100	118	146	155	99	114

Kriittisimmin kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkojen toimintaan on suhtauduttu Inarissa, Sallassa ja Dragsfjärdissä. Inarilaisista 71,7 %, sallalaisista 66,7 % ja dragsfjärdiläisistä 64 % on katsonut kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkojen ajattelevan vain omia etujaan. Paimiossa (57,6 %), Keuruulla (49,7 %) ja Jämsässä (45,9 %) näin ajattelevien osuus jää jossain määrin pienemmäksi. Tulokset ovat samansuuntaisia kuin tarkasteltaessa, missä määrin kuntalaiset kokevat luottavansa kotikuntansa kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin. Luottamus kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin oli vähäisintä Sallassa, Inarissa ja Dragsfjärdissä. Erot kuntien välillä ovat tilastollisesti merkitseviä (sig. ,002).

Taulukko: Näkemykset väittämästä ”Kunnan velvollisuus on huolehtia siitä, että paikkakunnan yritykset menestyvät.” tutkimuskunnittain (sig. ,912).

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
samaa mieltä	59,4 %	57,6 %	58,6 %	61,5 %	62,6 %	59,0 %
ei samaa eikä eri mieltä	16,8 %	25,4 %	20,7 %	19,9 %	17,2 %	22,2 %
eri mieltä	23,8 %	16,9 %	20,7 %	18,6 %	20,2 %	18,9 %
N	101	118	145	155	99	117

Kun kysytään, onko kunnan velvollisuus huolehtia paikkakunnan yritysten menestymisestä, eivät näkemykset tutkimuskunnissa eroa toisistaan suuresti. Kaikissa kunnissa yli puolet vastaajista näkee paikkakunnan yritysten menestyksen tukemisen kunnan velvollisuutena. Väittämän kanssa samaa mieltä olevien osuudet vaihtelevat Paimion 57,6 %:sta Keuruun 61,5 %:iin.

Taulukko: Näkemykset väittämästä ”Kunnan olisi huolehdittava nykyistä paremmin asukkaidensa työllisyydestä.” tutkimuskunnittain (sig. ,000)

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
samaa mieltä	74,7 %	57,5 %	78,4 %	85,4 %	91,3 %	90,8 %
ei samaa eikä eri mieltä	10,1 %	16,7 %	14,2 %	6,4 %	6,7 %	5,9 %
eri mieltä	15,2 %	25,8 %	7,4 %	8,3 %	1,9 %	3,4 %
N	99	120	148	157	104	119

Kysymys kunnan velvollisuudesta huolehtia asukkaidensa työllisyydestä nykyistä paremmin jakaa käsityksiä kunnittain. Erot näkemyksissä kuitenkin selittyvät tarkastelemalla vastauksia kuntien työttömyystilannetta vasten. Paimiolaiset ovat katsoneet muita harvemmin, että kunnan tulisi huolehtia asukkaiden työllisyydestä entistä paremmin (57,6 %). Muihin tutkimuskuntiin verrattuna työttömyys oli Paimiossa 1990-luvun loppupuolella selvästi vähäisempää. Sen sijaan Salla ja Inari kärsivät erityisen suuresta työttömyysongelmasta. Tämä näkyy myös tuloksissa. Sallalaisista ja inarilaisista yli 90 % katsoo, että kunnan olisi huolehdittava työllistämistä nykyistä paremmin. Erot kuntien välillä ovat tilastollisesti erittäin merkitseviä (sig. ,000).

Taulukko: Näkemykset väittämästä ”Kuntalaisten pitäisi ajaa yhdessä aktiivisemmin paikkakuntanne asioita.” tutkimuskunnittain (sig. ,373).

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
samaa mieltä	92,5 %	82,5 %	85,1 %	91,0 %	92,5 %	88,2 %
ei samaa eikä eri mieltä	6,5 %	15,0 %	13,5 %	7,7 %	6,6 %	10,9 %
eri mieltä	0,9 %	2,5 %	1,4 %	1,3 %	0,9 %	0,8 %
N	107	120	141	155	106	119

Kaikissa tutkimuskunnissa enemmistö vastaajista on katsonut, että kuntalaisten pitäisi ajaa yhdessä aktiivisemmin paikkakunnan asioita. Dragsfjärdissä, Inarissa ja Keuruulla näin on ajatellut yli 90 % vastaajista. Sallalaisista kuntalaisten oman aktiivisuuden lisääntymistä kaipaasi 88,2 %, jämsäläisistä 85,1 % ja paimiolaisista 82,5 %. Tutkimuskuntien välille ei synny eroja siinä mielessä, että esimerkiksi ”vähäisemmän luottamuksen kunnassa” (kuten Salla) vastaajat olisivat korostaneet muita enemmän kuntalaisten omaa roolia yhteisten asioiden ajamisessa. Tulosten tulkinnassa on kuitenkin huomioitava, että väittämän kanssa samaa mieltä olevien osuus on suuri kaikissa kunnissa. Tämä osoittaa, etteivät kuntalaiset ole tyytyväisiä paikkakunnan asioiden hoitoon, vaan kokevat, että asioiden parantamiseksi olisi tehtävä jotain. On kuitenkin toinen asia, keitä ovat ne aktiiviset kuntalaiset, jotka toimivat konkreettisesti asian puolesta.

Taulukko: Näkemykset väittämästä "Paikkakunnallanne ihmiset auttavat toisiaan mielellään." tutkimuskunnittain (sig. ,042).

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
samaa mieltä	67,3 %	57,8 %	56,6 %	64,9 %	74,0 %	65,8 %
ei samaa eikä eri mieltä	13,1 %	27,6 %	23,8 %	24,0 %	14,4 %	20,7 %
eri mieltä	19,6 %	14,7 %	19,6 %	11,0 %	11,5 %	13,5 %
N	107	116	143	154	104	111

Näkemykset ihmisten auttamishalukkuudesta eroavat jossain määrin toisistaan. Inarilaisista 74 %, dragsfjärdiläisistä 67,3 %, sallalaisista 65,8 % ja keuruulaisista 64,9 % on katsonut, että paikkakunnalla ihmiset auttavat toisiaan mielellään. Paimiossa (57,8 %) ja Jämsässä (56,6 %) näin ajattelevia on hieman muita vähemmän. Onkin mielenkiintoista, että paikkakunnilla, jotka eivät ole kärsineet yhtä suurista talous- ja työttömyysongelmista kuin esimerkiksi Salla, vastaajat ovat suhtautuneet kriittisemmin kuntalaisten keskinäiseen auttamishalukkuuteen. Toisin sanoen kunnan ongelmallisempi tilanne (kuten Sallassa) ei ole vähentänyt kuntalaisten uskoa ihmisten auttamishalukkuuteen ja yhteistoimintaan. Tuloksinassa on kuitenkin huomioitava, että erot kuntien välillä eivät muodostu erityisen suuriksi. Tulokset ovat tilastollisesti merkitseviä (sig. ,042).

Taulukko: Näkemykset väittämästä "Paikalliset järjestöt ajavat vain jäsenistönsä etua." tutkimuskunnittain (sig. ,040).

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
samaa mieltä	49,5 %	65,1 %	67,4 %	58,0 %	59,8 %	71,0 %
ei samaa eikä eri mieltä	28,0 %	21,1 %	22,7 %	30,8 %	26,1 %	20,6 %
eri mieltä	22,6 %	13,8 %	9,9 %	11,2 %	14,1 %	8,4 %
N	93	109	141	143	92	107

Kysymys paikallisten järjestöjen toiminnasta jakaa näkemyksiä. Kriittisintä suhtautuminen järjestöihin on Sallassa, Jämsässä ja Paimiossa. Sallalaisista 71 % katsoo järjestöjen ajattelevan vain omaa etuaan. Jämsässä näin on ajatellut 67,4 % ja Paimiossa 65,1 %. Dragsfjärdissä osuus on pienin (49,5 %). Tulokset osoittavat, että kunnasta riippuen ihmisten käsitykset järjestöjen toiminnasta eroavat selvästi toisistaan. Tämä voi kertoa eroista paikkakunnan järjestökulttuurissa. Tämän tutkimuksen puitteissa ei kuitenkaan ole mahdollista selvittää, millaiset syyt parantavat/huonontavat ihmisten kuvaa järjestötoiminnasta. Erot kuntien välillä ovat tilastollisesti merkitseviä (sig. ,040).

Taulukko: Näkemykset väittämästä "Kun tarvitsee apua, ystäviin voi aina luottaa." tutkimuskunnittain (sig. ,972).

	Dragsfjärd	Paimio	Jämsä	Keuruu	Inari	Salla
samaa mieltä	86,4 %	89,5 %	90,9 %	90,0 %	90,5 %	88,2 %
ei samaa eikä eri mieltä	9,1 %	6,5 %	7,1 %	7,5 %	5,7 %	8,4 %
eri mieltä	4,5 %	4,0 %	1,9 %	2,5 %	3,8 %	3,4 %
N	110	124	154	160	105	119

Näkemykset siitä, että apua tarvittaessa voi ystäviin aina luottaa, eivät suuresti eroa tutkimuskunnittain. Kaikissa kunnissa selvä enemmistö vastaajista on ollut esitetyn väittämän kanssa samaa mieltä. Samaa mieltä olevien osuudet vaihtelevat Dragsfjärdin 86,4 %:sta Jämsän 90,9 %:iin. Tulokset osoittavat, että kunnissa, joissa luottamus kunnan palveluihin on ollut pääsääntöisesti suurempaa (esim. Paimio ja Jämsä) tai vähäisempää (esim. Salla), ei ole selviä eroa kysyttäessä luottamusta ystävien apuun. Tulokset osoittavatkin, että kaikissa tutkimuskunnissa suurimmalla osalla vastaajista on olemassa sosiaalinen verkosto, johon on mahdollista turvautua apua tarvittaessa.

7.7 Yhteenveto luottamuseroista kuntien välillä

Kuntien vertailu osoittaa, että luottamus tutkimuksessa mukana oleviin palveluihin (terveydenhuolto, vanhustenhuolto, lasten päivähoito, sosiaalitoimi, koulutoimi, kulttuuritoimi ja palokunta) vaihtelee tutkimuskunnasta (Dragsfjärd, Paimio, Jämsä, Keuruu, Inari ja Salla) riippuen. Kunnallisten palvelujen lisäksi tutkimuksessa on mukana poliisitoimi, vaikkakaan sen järjestäminen ei kuulu kunnan palvelutehtävään. Erot luottamuksessa kuntien välillä riippuvat siitä, mitä palvelua tarkastellaan. Erot luottamuksessa olivat selviä esimerkiksi seuraavien kunnan järjestämien palvelujen kohdalla:

Taulukko: Luottamusero kuntien välillä, kun luottamusta palveluun tarkasteltu erittäin tai melko paljon luottavien osalta (muut vastausvaihtoehdot ”en luota lainkaan” & ”luotan melko vähän”).

	kunta, jossa luottamus suurinta (%)	kunta, jossa luottamus vähäisempää (%)	ero luottamuksessa kuntien välillä (%)
terveydenhuolto	Jämsä 89,6 %	Salla 61,2 %	- 28,4 %
lasten päivähoito	Paimio 96,1 %	Salla 75,7 %	-20,4 %
sosiaalitoimi	Jämsä 64,9 %	Salla 43,7 %	-21,2 %
kulttuuritoimi	Inari 72 %	Salla 50,6 %	-21,4 %
koulutoimi	Jämsä 82,1 %	Salla 64,8 %	-17,3 %

Taulukko osoittaa, että ero kuntien välillä on selvin kysyttäessä luottamusta terveydenhuoltoon, jolloin ero Jämsän ja Sallan välillä on lähes 30 %. Myös lasten päivähoiton, sosiaalitoimen ja kulttuuritoimen osalta ero luottamuksessa ”kärkikunnan” ja ”vähäisemmän luottamuksen kunnan” välillä nousee yli 20 %:iin, kun kuntia vertaillaan palveluun erittäin tai melko paljon luottavien perusteella. Kuntien vertailu ei voi kuitenkaan perustua pelkästään luottamuserojen tarkasteluun. Kyse on myös siitä, miten suureksi luottamus kussakin kunnassa muodostuu. Kun esimerkiksi jämsäläisistä 96,1 % on arvioinut asteikolla 1=en luota lainkaan ... 4=luotan erittäin paljon luottavansa kuntansa järjestämään lasten päivähoitoon erittäin tai melko paljon, niin Sallan 75,7 %:n osuus on siihen verrattuna selvästi vähäisempi. Sen sijaan esimerkiksi sosiaalitoimeen luotetaan kaikissa tutkimuskunnissa vähemmän kuin lasten päivähoitoon, mutta ero luottamuksessa ”kärkikunnan” ja ”vähäisemmän luottamuksen kunnan” välillä on samansuuruinen. Palvelujen tarkastelu osoittaa, että muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta selvästi yli puolet vastaajista on kokenut palvelut erittäin tai melko luotettavaksi. Tästä syystä tutkimuksen perusteella ei voida puhua luottamuksen romahduksesta. Kyse on enemmän siitä, että luottamuksessa palveluihin on kuntien välillä erisuuruisia eroja. Riippumatta siitä, miten suurta luottamus palveluihin on, kertovat luottamuserot kuntien välillä kuitenkin siitä, että palvelujen käyttäjinä kuntalaiset ovat erilaisessa asemassa. Erot luottamuksessa palveluihin osoittavat, että palvelujen järjestäjinä kunnat ovat suoriutuneet niille asetetuista tehtävistä ja niihin kohdistuvista odotuksista eri tavoin.

Tutkimustulosten perusteella on mahdollista puhua ”suuremman” ja ”pienemmän” luottamuksen kunnista. Luottamuksen tarkastelu osoittaa, että esimerkiksi Paimio ja Jämsä ovat kuntia, joissa kunnan palvelut on koettu pääsääntöisesti jossain määrin luotettavimmiksi kuin muissa

tutkimuskunnissa. Sen sijaan Sallassa luottamus palveluihin on pääsääntöisesti muihin kuntiin verrattuna vähäisempää. Koska erot luottamuksessa voivat aiheutua monista syistä, on syytä puhua ”suuremman” ja ”pienemmän” luottamuksen kunnista aina pienellä varauksella. Luottamuksen lasku voi esimerkiksi aiheutua jostain yksittäisestä tapahtumasta ja olla tilapäistä. Lisäksi määritelmä ”pienemmän luottamuksen kunnasta” voi synnyttää mielleyhtymän, että luottamus palveluihin olisi todella vähäistä. Näin ei tutkimuksen perusteella kuitenkaan ole. Pääsyy luottamuseroihin kuntien välillä löytyy kuitenkin kuntien erilaisista toiminnan lähtökohdista. Jämsään ja Paimioon verrattuna Sallan tilanne on ollut selvästi ongelmallisempi. Tutkimuksessa tämä on heijastuu vähäisempänä luottamuksena kunnan palveluihin.

Tutkimusongelmastani johtuen olen tarkastellut luottamusta kunnan palveluihin lähinnä kuntien väliltä löytyvinä eroina. Tämä on kuitenkin vain yksi näkökulma. Luottamuseroissa on kyse myös esimerkiksi siitä, miten kuntalaisten käsitykset samasta palvelusta eroavat yhden kunnan sisällä. Esimerkiksi joku luottaa kuntansa vanhustenhuoltoon erittäin paljon, kun taas toinen ei koe luottavansa siihen lainkaan. Yhtenäistä näkemystä ei ole koskaan. Riippumatta siitä, että luottamus palveluun on ylipäätään suurta, löytyy aina myös niitä, jotka eivät koe palveluja luotettaviksi. Tämä on yhteistä sekä ”suuremman” että ”pienemmän luottamuksen kunnille”. Loppujen lopuksi luottamuksessa palveluihin on aina kyse henkilökohtaisista näkemyksistä, siitä miten asian on kokenut, ja miten sen tulkitsee.

Henkilökohtaisten erojen lisäksi eroja luottamuksessa palveluihin voidaan tarkastella myös kunnan sisällä. Esimerkiksi luottamus vanhustenhuoltoon voi olla kunnassa selvästi vähäisempää kuin luottamus lasten päivähoitoon. Tähän voi olla monta syytä, kuten että vanhustenhuolto on ollut kunnassa suurempi säästökohde. Yhteistä kaikille tutkimuskunnille kuitenkin on, että luottamus eri palveluihin vaihtelee suuresti kunnan sisällä. Tämä näkökulma on jäänyt tutkimuksessani tutkimusongelman luonteesta johtuen vähälle huomiolle. Tutkimuksen liiteosassa luottamusta palveluihin on tarkasteltu kuntakohtaisella tasolla (ks. liite 2).

8. Johtopäätökset

Kunnan rooli palvelujen järjestäjänä näkyy kuntalaisen elämässä jollain tavalla joka päivä. Terveysterveystoimien kanssa emme ole päivittäin tekemisissä, mutta esimerkiksi vesi- ja viemäriverkoston sekä katujen rakentaminen ja ylläpito kuuluvat kunnan teknisen toimen tehtäviin. Tämän tutkimuksen tehtävänä oli tarkastella, missä määrin kuntalaiset kokevat luottavansa kuntansa palveluihin. Tutkimuksessa kunnallisia palveluja olivat terveydenhuolto, vanhustenhuolto, lasten päivähoito, sosiaalitoimi, koulutoimi, kulttuuritoimi ja palokunta. Lisäksi tutkittiin luottamusta poliisitoimeen, jonka järjestäminen ei kuitenkaan kuulu kunnan tehtäviin. Kunnan palvelujen lisäksi tarkasteltiin, missä määrin kuntalaiset luottavat kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkojen toimintaan.

Luottamus perustuu toimijoiden väliseen suhteeseen. Luottamus voi olla suhde yksilöiden tai esimerkiksi yksilön ja instituution välillä, kuten tässä tutkimuksessa. Luottamusta määritellään monin tavoin. Instituutioiden yhteydessä luottamus voidaan kuitenkin määritellä yksinkertaisesti uskomuksena siihen, että luottamuksen kohde toimii tietyssä epävarmuuden tilassa odotetulla/toivotulla tavalla. Tutkimuksessa luottamus kunnan palveluihin siis tarkoittaa, miten instituutio suoriutuu sille kuuluvista tehtävistä ja vastaa kuntalaisten siihen kohdistamiin odotuksiin/toiveisiin. Luottamuksen mittaaminen ei ole koskaan yksiselitteistä. Kohteen luotettavuutta arvioidessaan jokainen on yksilö, ja arvioi luottamusta omasta näkökulmastaan. Valmiutta luottamuksen kokemiseen voidaan selittää esimerkiksi yksilön psykologiasta nousevilla ominaisuuksilla tai erilaisilla elämäntilanteilla. Joskus arvio luotettavuudesta perustuu enemmän kohteen ominaisuuksien arviointiin. Kun arvioidaan luottamusta instituutioihin, korostetaan juuri kohteen toimintatapaa ja ominaisuuksiin pohjautuvaa arviointia. Yleensä luottamus on kuitenkin monien syiden yhteisvaikutuksen tulosta.

Tutkimuksen puitteissa ei ole mahdollista selvittää, millaisiin perusteisiin luottamus palveluihin on kunkin vastaajan kohdalla perustunut. Taustan vaikutusta luottamukseen voidaan kuitenkin selvittää yleisemmällä tasolla. Kun luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon tarkasteltiin sukupuolen, iän, peruskoulutuksen, ammattiaseman ja työttömyys- ja/tai lomautuskokemusten luokissa, havaittiin, että luottamuksessa on jossain määrin eroja. Mielenkiintoista tuloksissa on kuitenkin se, että taustamuuttajat eivät selittäneet luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon samalla tavalla. Esimerkiksi naiset, ikääntyneemmät vastaajat, ylioppilastutkinnon suorittaneet, yrittäjät tai työttömyydeltä ja/tai lomautuksilta välttyneet eivät luottaneet palveluihin automaattisesti muita enemmän. Arvioitaessa

luottamusta kunnan palveluihin kyse näyttää olevan siitä, että luotettavuutta arvioidaan yksittäisen palvelun ominaisuuksien ja toimintakyvyn perusteella. Luottamus palveluun ei tutkimuksessa riippunut pelkästään vastaajan taustasta, vaan pikemminkin siitä, miten yksittäinen palvelu on onnistunut vastaamaan siihen kohdistuviin odotuksiin. Poikkeus kuitenkin vahvistaa säännön. Kun luottamusta terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon ja lasten päivähoitoon tarkasteltiin työskentelysektorin mukaan, osoittautui, että kunnan palveluksessa työskentelevät luottivat palveluihin muita enemmän. Selitys tähän voi löytyä esimerkiksi siitä, että kunnan työntekijät ovat kokeneet kunnan palvelut enemmän ”omana juttuna”, mikä näkyy suurempana luottamuksena. Monet kunnan palveluksessa työskentelevät ovat voineet olla esimerkiksi sosiaali- ja terveyssektorilla toimivia työntekijöitä.

Tutkimuksen toisessa osassa tarkasteltiin, miten kuntalaisten luottamus palveluihin eroaa tutkimuskunnissa. Kuntien vertailun lähtökohtana oli tarkastella luottamusta sekä paremman että huonomman talouden kunnissa. Paremman talouden kuntia tutkimuksessa edustivat Paimio, Jämsä ja Inari. Näihin kuntiin verrattuna taloudellinen tilanne Keuruulla, Dragsfjärdissä ja Sallassa oli ongelmallisempi. Tulokset osoittivat, että luottamus palveluihin eroaa kunnittain. Erot luottamuksessa vaihtelevat palvelusta riippuen, mutta kuntien väliltä löytyi myös yleisempiä ”lainalaisuuksia”. Esimerkiksi Paimiossa ja Jämsässä luottamus palveluihin oli pääsääntöisesti jossain määrin suurempaa kuin muissa tutkimuskunnissa. Sen sijaan Sallassa luottamus palveluihin oli pääsääntöisesti jossain määrin vähäisempää. Tämä osoittaa, että kunnan toimintamahdollisuuksilla on ollut yhteys siihen, kuinka luotettavaksi palvelut on kunnassa koettu. Vaikka tutkimuksessa ei ole selvitetty, miten palvelut on kunnissa hoidettu, ja millaisia säästökuureja on jouduttu kohdentamaan, kunnan talouden tilan voi olettaa vaikuttavan kunnan palvelutehtävän hoitamiseen. Tutkimuksessa tämä näkyy suurempana/vähäisempänä luottamuksena kunnan palveluihin, mikä on yksi osoitus palvelujen toimivuudesta. Huolimatta siitä, että kunnissa palveluja järjestetään erilaisissa olosuhteissa, ei luottamus palveluihin ole missään tutkimuskunnassa romahtanut. Vaikka luottamuksessa kuntien välillä on eroja, niin pääasiassa kaikkiin palveluihin yli puolet vastaajista on luottanut erittäin tai melko paljon. Joihinkin palveluihin (esim. palokunta ja lasten päivähoito) luottamus on erityisen suurta. Sen sijaan esimerkiksi luottamus sosiaalitoimeen on kaikissa kunnissa vähäisempää. Kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin on suhtauduttu kaikissa kunnissa kriittisemmin. Seuraavassa taulukossa esitetty kertauksena, missä määrin palveluihin/toimintoihin on kussakin tutkimuskunnassa luotettu.

Taulukko: Luottamus kunnallisiin toimintoihin, toimintoon erittäin tai melko paljon luottavat, % (muut vastausvaihtoehdot "luotan melko vähän" & "en luota lainkaan")

	Dragsfjärd n=69-92	Paimio n=78-118	Jämsä n=92-144	Keuruu n=100-147	Inari n=75-102	Salla n=78-116
terveydenhuolto	74,7 %	81,4 %	89,6 %	73,3 %	68,6 %	61,2 %
vanhustenhuolto	63,9 %	77,8 %	76,3 %	66,2 %	78,5 %	64,0 %
lasten päivähoito	84,6 %	96,1 %	91,4 %	89,7 %	80,5 %	75,7 %
sosiaalitoimi	56,6 %	54,8 %	64,9 %	62,9 %	46,9 %	43,7 %
koulutoimi	74,0 %	81,8 %	82,1 %	76,4 %	72,1 %	64,8 %
kulttuuritoimi	66,6 %	59,0 %	58,7 %	62,0 %	72,0 %	50,6 %
poliisitoimi	40,0 %	82,7 %	80,5 %	82,7 %	77,9 %	51,1 %
palokunta	93,5 %	98,2 %	100,0 %	93,8 %	94,0 %	90,5 %
kunnanjohto	31,6 %	36,9 %	46,5 %	37,1 %	31,1 %	29,4 %
kunnallispoliititot	25,6 %	27,3 %	34,2 %	37,0 %	21,6 %	13,4 %

Luottamus palveluihin ja erot luottamuksessa tutkimuskuntien välillä herättävät monia kysymyksiä. Voidaanko esimerkiksi määritellä, mikä on riittävä määrä luottamusta kunnan palveluihin? Yleisesti ottaen vähäinen luottamus heikentää uskottavuutta ja tuo elämään epävarmuutta, koska asioiden sujumisesta ei voi olla varma. Kun tarkastellaan luottamusta kunnan palveluihin, tämä ei kuitenkaan ole riittävä määritelmä. Kunnallisen toiminnan perimmäisenä tarkoituksena pidetään asukkaiden hyvinvointia, ja kuntalaissa todetaan, että *"kunta pyrkii edistämään asukkaidensa hyvinvointia ja kestävästä kehitystä alueellaan"* (Oulasvirta & Brännkärr 2001, 10). Eräs tapa tuottaa hyvinvointia on järjestää palveluja, joihin kunnassa on tarvetta. Pelkkä palvelujen järjestäminen ei kuitenkaan tuota hyvinvointia, jos palvelut eivät ole toimivia ja luotettavia. Millainen määrä luotettavuutta sitten tarvitaan ylläpitämään *hyvinvointia*? Kainulainen ja Niemelä (1998, 17) korostavat monien kunnan palvelujen tyydyttävän ihmisten jokapäiväisiä tarpeita, jolloin kysymys palvelujen toimivuudesta (eli myös luotettavuudesta) on samalla kysymys kuntalaisten elämänlaadusta (mt.). Luottamussuhteen näkökulmasta palvelun järjestäjältä odotetaan vastuunkantamista. Kunnalliset instituutiot ottavat luottamusta vastaan huolehtimalla esimerkiksi kuntalaisten terveydestä, toimeentulosta, hoivasta ja monista muista arkipäivän asioista. Kun luottamus nähdään osana kuntalaisten hyvinvointia ja elämänlaatua, voidaan teoreettisesti määritellä, että luottamus on riittävää vasta silloin, kun kaikki voivat kokea palvelut luotettavina. Käytännön tasolla tilanne on kuitenkin ideaalinen. Vaikka palvelut olisivat kunnassa hyvin hoidettu, aina löytyy ihmisiä, jotka esimerkiksi henkilökohtaisista syistä ovat saamaansa palveluun tyytymättömiä.

Kunnan palvelujen luotettavuus on osa kuntalaisten hyvinvointia. Esimerkiksi luottamus hallitukseen tai eduskuntaan voidaan kuitenkin nähdä toisella tavalla. Kaikkien toimintojen kohdalla epäluottamus on osoitus siitä, että toimintaan ollaan tyytymättömiä. Terveystieteiden, vanhustenhuollon ja lasten päivähoitoon tapaan eduskunta ja hallitus eivät kuitenkaan huolehdi arkipäivän tarpeiden tyydyttämisestä, vaikka ne päätöksillään luovat puitteita kuntien palvelutehtävän toteuttamiselle. Eduskunnan ja hallituksen yhteydessä epäluottamus voidaan nähdä pikemminkin kritiikkinä niiden ajamalle politiikalle. Etenkin peruspalveluista huolehtivien instituutioiden kohdalla epäluottamusta joudutaan kuitenkin käsittelemään kysymyksenä kuntalaisten elämänlaadusta.

Toinen mielenkiintoinen kysymys nousee kuntien väliltä havaittavista luottamuseroista. Mitä erot luottamuksessa palveluihin kertovat kuntalaisten asemasta palvelujen käyttäjinä? Julkisen sektorin palvelujen järjestämisvastuulla pyritään turvaamaan, että kaikilla kansalaisilla on yhtäläinen mahdollisuus palveluihin asuinpaikastaan ja taloudellisesta asemastaan riippumatta. Maksamalla veroja kuntalaisilla on puolestaan oikeus odottaa saavansa vastinetta veromarkoille julkisten palvelujen muodossa. Lainsäädäntö on yksi tapa estää eriarvoisuuden syntymistä kuntalaisten välillä palvelujen käyttäjinä. Loppujen lopuksi lakipykälät ja niiden soveltaminen käytäntöön eivät kuitenkaan kerro mitään siitä, millä tavalla palvelut kunnassa toimivat. Kuntien palvelutehtävän hoitamiseen käytettävissä olevat resurssit eroavat toisistaan, ja tämä vaikuttaa siihen, miten kattavina ja minkä tasoisina palvelut kunnassa voidaan järjestää. Palvelujen toimivuus ilmenee esimerkiksi siinä, kuinka luotettaviksi palvelut koetaan. Millaiset erot luottamuksessa sitten asettavat kuntalaiset keskenään selvästi eriarvoiseen asemaan? Riippumatta siitä, mistä kunnan palvelusta on kyse, ja missä määrin siihen luotetaan, kertovat erot palvelun luotettavuudessa aina kuntalaisten erilaisesta asemasta. Erot luottamuksessa osoittavat, että eri kunnissa vastaajat eivät ole kokeneet saavansa palvelujen käyttäjinä samanlaista kohtelua ja siten verorahoilleen samanlaista vastinetta. Tulkinnaissa on kuitenkin jälleen huomioitava, ettei vähäisemmänkään luottamuksen kunnissa voida puhua luottamuksen romahduksesta.

Kolmas tutkimuksesta nouseva kysymys kuuluu, miten pystytään ylläpitämään luotettavia kunnallisia palveluja? Monissa tutkimuskunnissa useiden palvelun kohdalla luottamuksen puute ei ole ongelma. Esimerkiksi Jämsässä ja Paimiossa peräti yli 90 % vastaajista piti kunnan lasten päivähoitoa erittäin tai melko luotettavana. Ongelmat luotettavuudessa aiheutuvat kuitenkin siitä, että kuntalaiset eivät ole tyytyväisiä palvelujen toimivuuteen. Syy löytyy palvelujen järjestämisestä: toimivien palvelujen ylläpitäminen on hankalaa, jos tehtävän hoitamiseen ei ole riittävästi

resursseja. Yhtälö, jossa pystytään ylläpitämään toimivia palveluja pienillä tuloilla, on mahdoton. Suomesta löytyy kuntia, joissa tilanne on erityisen huolestuttava. Heikon talouden kunnissa on voitu joutua tilanteeseen, jossa rahoitusongelmat vaarantavat jo peruspalveluiden ylläpidon. Erityisissä ongelmissa ovat kunnat, joiden talous uhkaa murentua veronmaksajien puutteessa. Palveluvaltiossa joudutaankin etsimään ratkaisua ongelmaan, miten kaikissa kunnissa pystytään turvaamaan asukkaille kuuluvat peruspalvelut. On esimerkiksi esitetty, että kuntia yhdistämällä vältyttäisiin päällekkäisiltä investoinneilta. Lisäksi ilmaan on heitetty ajatuksia, että valtionhallinto voisi ottaa enemmän vastuuta hankalimmista alueista. Käsitteet kansanvaltaisesta paikallishallinnosta ovat kuitenkin juurtuneet syväälle. Taloudellisten resurssien riittävyyden lisäksi palvelujen toimivuuteen vaikuttaa myös esimerkiksi työntekijöiden riittävyys. Tällä hetkellä esimerkiksi lääkäripula näkyy jo monissa kunnissa. Myös esimerkiksi sairaanhoitajista ja vanhustenhoitajista arvioidaan olevan pian pulaa. Toimivia palveluja on mahdotonta turvata, ellei töille ole tarpeeksi tekijöitä.

Palvelujen luotettavuus riippuu pitkälti palvelujen toimivuudesta. Luotettavuuteen voidaan kuitenkin vaikuttaa myös muilla tavoilla. Esimerkiksi riittävä tiedon saanti ja informaation kulku ovat tärkeitä luottamuksen synnyttämisen ja säilyttämisen kannalta. Kuntalaisilla tulisi olla mahdollisuus saada helposti tietoa kunnan tapahtumista ja esimerkiksi palveluihin kohdistuvista muutoksista. Suurin osa tutkimukseen vastanneista koki, että kunnanjohto ja kunnallispoliitikot ajattelevat vain omia etujaan. Tämä voi olla yksi esimerkki siitä, että kuntalaiset eivät ole tarpeeksi hyvin perillä kotikuntansa asioista, sillä tiedon puute on usein yksi syy epäluottamuksen syntyyn. Informaatioyhteiskunnassa mahdollisuudet tiedon jakamiseen ovat entistä paremmat. Nykyisin suurin osa kunnista hyödyntää tiedon jakamisessa internet-sivuja. Esimerkiksi kaikkien tutkimuskuntien kotisivuilla kunnan tarjoamat palvelut oli kattavasti esitelty. Verkossa tarjottavan tiedon osalta on kuitenkin huomioitava kuntalaisten erilaiset mahdollisuudet ja/tai taidot internetin hyödyntämiseen. Tiedon kulkeminen on tärkeää myös toiseen suuntaan. Kunnan asioista päättävien tulisi olla tietoisia niistä epäkohdista, joita kuntalaiset esimerkiksi palvelujen käyttäjinä kohtaavat.

Luottamusta instituutioihin on tutkittu paljon niin sosiologiassa kuin muillakin tieteenaloilla. Luottamusta kunnallisiin palveluihin on sen sijaan tutkittu harvemmin, vaikka käsitteksiä kunnallisista palveluista onkin tutkittu paljon. Kunnallisten palvelujen yhteydessä on esimerkiksi tutkittu, miten riittävinä palveluja pidetään, miten tyytyväisiä niihin ollaan ja miten laadukkaina ne koetaan. Usein luottamus saatetaan kuitenkin sisällyttää esimerkiksi laajaan laadun käsitteeseen, vaikka sitä ei erikseen mainittaisikaan. Tutkimuksia kunnallisista palveluista yhdistää kuitenkin

ajatus siitä, että käsityksiä palvelujen tilasta tarkastellaan yleisellä tasolla. Toisin sanoen palveluista pyritään saamaan kuva, joka on yleistettävissä koko Suomen väestöä koskevaksi. Tutkimuksessani kuntien välillä havaitut erot luottamuksessa palveluihin kuitenkin osoittavat, että ”yleistä” käsitystä palvelujen tilasta ei ole helppo muodostaa. Vaikka tutkimuksiin valitaan kuntalaisia kattavasti edustava otos, jäävät kuntien väliltä löytyvät joskus varsin selvätkin erot tällaisissa tutkimuksissa havaitsematta. Tästä syystä varsinkin silloin kun tiedetään, että kuntien mahdollisuudet palvelutehtävän hoitamiseen eroavat selvästi eri kunnissa, olisikin mielenkiintoisempaa tarkastella käsityksiä palvelujen tilasta paikallisella tasolla. ”Yleinen” käsitys on jossain määrin helpompi muodostaa instituutioista, joiden toiminta ei riipu paikallisista olosuhteista. Tällaisia instituutioita ovat mm. hallitus, eduskunta ja Euroopan Unioni. Kuitenkin myös käsitystä näistä instituutioista on mielenkiintoista tarkastella paikallisella tasolla. Alueelliset erot voivat esimerkiksi osoittaa kriittisyyden vaihtelevan eri alueilla. Syyt voivat olla erilaisia. Esimerkiksi kunnissa, joiden ongelmana on suuri työttömyys, voidaan poliittisiin instituutioihin suhtautua kriittisemmin, koska huonon työllisyystilanteen katsotaan olevan tulosta epäonnistuneesta talous- ja työllisyyspolitiikan hoidosta. Tutkimuksen liiteosassa (ks. liite 3) on esitetty, miten vastaajien käsitykset eduskunnasta, hallituksesta, Euroopan Unionista, oikeuslaitoksesta ja kirkosta eroavat tutkimuskunnittain. Tutkimusongelmastani johtuen olen kuitenkin joutunut rajaamaan tämän mielenkiintoisen näkökulman tutkimukseni ulkopuolelle, mistä syystä se jää tässä yhteydessä maininnan tasolle.

Kuntalaisilla on erilaisia mahdollisuuksia tuoda esille näkemyksiään kunnan toiminnasta. Kuntalaiset voivat esimerkiksi ottaa yhteyttä kuntaan tai esittää mielipiteensä äänestämällä. Toinen tapa selvittää kuntalaisten näkemyksiä ovat erilaiset tutkimukset. On kuitenkin toinen asia, missä määrin kuntalaisten mielipiteet pystytään ottamaan toiminnassa huomioon. Tässä tutkimuksessa annettiin puheenvuoro kuuden tutkimuskunnan asukkaille (Dragsfjärd, Paimio, Jämsä, Keuruu, Inari ja Salla). Havaintoihinsa, tietoihinsa ja kokemuksiinsa perustuen he ovat kertoneet näkemyksistään kuntansa palvelujen tilasta. Miten luotettavina luottamuksesta kertovat tuloksia voidaan pitää? Tulosten luotettavuutta voi arvioida kahdesta näkökulmasta. Ensinnäkin palvelujen käyttäjinä kuntalaiset ovat parhaita asiantuntijoita kertomaan kokemuksistaan. Toiseksi tutkimuksen luotettavuudesta kertoo se, onko vastaajamäärä riittävä edustamaan näkemyksiä luotettavasti. Tutkimuksessani vastaajamäärät vaihtelevat jossain määrin palvelusta riippuen. Kuntakohtaisesti vastaajamäärät ovat kuitenkin riittäviä kertomaan kuntien väliltä löytyvistä luottamuseroista.

9. Lopuksi

Tutkimuksessa käytetty aineisto kerättiin vuonna 1999, jolloin oli havahduttu siihen, että nousukauden merkit eivät olleet kaikissa kunnissa samanlaisia. Menestyvimpien kuntien rinnalle syntyi kuntia, joiden ongelmiksi koituivat keho talouden tila, suuri työttömyyden määrä ja väestön väheneminen. Puhuttiin siitä, kuinka on kehittymässä laajoja alueita, joissa sosiaalis-taloudelliset edellytykset hyvinvointipalvelujen turvaamiseen ovat puutteelliset. Nyt vuoden 2002 alkupuolella joudutaan edelleen pohtimaan, miten peruspalvelut saadaan turvattua kaikille kansalaisille asuinkunnasta riippumatta. Monien heikomman talouden kuntien ongelmat ovat huolestuttavan suuria, ja palvelujen ylläpito tuottaa yhä enemmän vaikeuksia. Tästä syystä esimerkiksi Kuntaliitto on esittänyt, että Lapin ja muiden alueiden heikon talouden kunnille tulisi myöntää ylimääräistä harkinnanvaraista avustusta alkuvuoden aikana ilman uutta hakukierrosta. Elleivät kunnat saa nopeasti apua rahoitusongelmiinsa, eivät ne selviä lakisääteisistä velvoitteistaan, ja peruspalvelujen ylläpito voi vaarantua. (Kuntaliiton tiedote 25.1.2002, <http://www.kuntaliitto.fi>.) Keskustelu kunnallisten palvelujen toimivuudesta ja kuntien välille syntyvistä eroista on yhä edelleen ajankohtaista.

Viime aikoina kunnallisia palveluja on kuitenkin käsitelty myös muista näkökulmista. Esimerkiksi muutamien suurten yritysten johtajat ovat viritelleet keskusteluja verojen alennuksesta, koska liian korkeana pidetyn verotuksen katsotaan heikentävän yritysten kilpailukykyä ja mahdollisuutta toimia Suomessa. Kyse on kuitenkin paljon muustakin, sillä verojen alekaavailuissa on puhuttava myös kolikon toisesta puolesta eli peruspalvelujen rahoituksesta. Yhtälö, jossa palvelut säilyvät tulojen vähentyessä, on mahdoton. Kun kysytään kansalaisten mielipidettä siitä, pitäisikö verotusta alentaa, jos se samalla merkitsee julkisten palvelujen karsimista ja heikentämistä, on enemmistön kanta yleensä kielteinen. Esimerkiksi Kuntaliiton tutkimuksessa 47 % vastaajista halusi korottaa mieluummin kunnallisveroa kuin karsia kunnallisia palveluja. Viidennes vastaajista olisi mieluummin heikentänyt palveluja. (<http://www.kuntaliitto.fi/index.html>, 18.5.2001.)

Luottamuksen tutkiminen on yksi tapa tarkastella kansalaisten käsityksiä palvelujen toimivuudesta. Kuntien välisellä vertailulla voidaan puolestaan selvittää, miten asuinkunta vaikuttaa kokemuksiin palvelujen luotettavuudesta. Kriittinen lukija saattaa kysyä, eikö vertailu kuntien välillä kuitenkin edellytä tarkempaa taustatyötä. Eikö pitäisi ottaa tarkemmin huomioon, miten palvelut on kussakin tutkimuskunnassa järjestetty? Onko kuntaan esimerkiksi rakennettu uusi lasten päiväkoti, onko terveydenhuoltomenoja jouduttu entisestään leikkaamaan tai koulukuluja keventämään?

Esimerkiksi Kainulaisen ja Niemelän (1998) kuntalaisten näkemyksiä peruspalveluista selvittävässä tutkimuksessa näkemykset suhteutettiin siihen, kuinka paljon eri toimialoilla on henkilöstöä suhteessa käyttäjiin. Tämä on yksi esimerkki siitä, kuinka eroja kuntien välillä voidaan tasoittaa. Kuntia on kuitenkin mahdollista vertailla myös yleisemmällä tasolla. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli peilata luottamusta kunnan palveluihin kuntien erilaisista toimintamahdollisuuksista käsin. Vaikka palvelujen järjestämistä ei tarkasteltu yksityiskohtaisemmin, tulokset osoittivat selvästi, että palvelut koettiin jossain määrin luotettavimmiksi kunnissa, joiden talouspohja on vakaammassa kunnossa. Vastaavasti esimerkiksi kunnassa, jonka ongelmia ovat heikko talouden tila, työttömyys ja kunnasta pois päin suuntautuva muuttoliike, luottamus kunnan palveluihin oli vähäisempää.

Luottamuserot kuntien välillä tuntuvat selittyvän loogisesti. Tästä olisi kuitenkin mahdollista jatkaa eteenpäin. Tutkimuksessa luottamusta kunnallisiin instituutioihin kysyttiin yksinkertaisella kysymyksellä, ”missä määrin koette luottavanne kotikuntanne toimintoihin?”. Vastaus kysymykseen kertoo, onko palvelu koettu luotettavaksi vai ei. Se kuvastaa näkemyksiä siitä, ovatko kunnalliset instituutiot onnistuneet vastaamaan niihin kohdistuviin odotuksiin/toiveisiin. Vastaukset eivät kuitenkaan kerro mitään siitä, miksi toiminta koetaan luotettavaksi, tai miksi siihen ei luoteta. Olisikin mielenkiintoista mennä vastausten taakse, ja kuulla konkreettisia perusteluja luottamuksen tai epäluottamuksen syistä. Tällä tavalla myös kuntien väliltä löytyvät erot tulisivat konkreettisimmiksi. Lisäksi konkreettinen palaute on käyttökelpoista kunnissa, kun mietitään palvelujen järjestämistä. Palautteen ja kehittämissuhteiden saaminen on tärkeää, kun palveluja pyritään kehittämään. Usein tutkimusten yhteydessä joudutaan kuitenkin huomaamaan, etteivät vastaajat jaksa keskittyä kirjoittamista vaativiin lisäkysymyksiin, ja tyytyvät pelkästään ympäröimään sopivan vastausvaihtoehdon. Vastaamista voidaan kuitenkin pyrkiä lisäämään (esim. erillinen haastattelu lomaketutkimukseen lisänä).

Kun tutkitaan luottamusta instituutioihin, korostetaan, että perustellun kuvan luominen luottamuksen rakenteesta ja tilasta edellyttää myös ajallisten vertailujen tekemistä. Tämä on toinen näkökulma, josta tutkimusta olisi mahdollista viedä eteenpäin. Tämän tutkimuksen tehtävänä oli vertailla kokemuksia kunnallisten instituutioiden luotettavuudesta samana ajankohtana. Ajassa tapahtuvalla vertailulla olisi kuitenkin mahdollista selvittää, missä määrin luottamus palveluihin vaihtelee kunnan sisällä eri ajankohtina, ja millaisilla tapahtumilla on esimerkiksi vaikutusta luottamuksen heikentymiseen. Toiseksi voitaisiin selvittää, miten pysyviä kuntien välillä löytyvät erot ovat.

Tässä tutkimuksessa kaikki tutkimuskunnat olivat suhteellisen pieniä suomalaisia kuntia. Kolmas näkökulma, josta tutkimusta voisi viedä eteenpäin, olisi suorittaa tutkimusta myös suurempien kaupunkien asukkaiden joukossa. Kuntaliiton tutkimus, jossa selvitettiin kuntalaisten tyytyväisyyttä kunnallisiin palveluihin osoitti, että pienten ja keskisuurten kuntien asukkaat olivat palveluihin tyytyväisempiä kuin suurien kuntien asukkaat (<http://www.kuntaliitto.fi/index.html>, 18.5.2001). Tätä taustaa vasten olisi mielenkiintoista vertailla luottamusta kunnallisiin palveluihin pienemmissä ja suuremmissa kunnissa.

Tutkimukseni luottamusosuuden alussa siteerasin Georg Simmelin esittämää ajatusta, ”*luottamus on ehkä tärkein yhteiskuntaa koostava voima*”. Tähän samaan ajatukseen on myös hyvä lopettaa, sillä ajatus toimii myös kunnallisten palvelujen yhteydessä. Koska toimivat kunnalliset palvelut ovat tärkeä hyvinvoinnin tuottaja, voidaan sanoa, että *luottamus kunnan palveluihin on tärkeä kuntaa koostava voima*. Eri kunnissa luottamusta palveluihin arvioidaan kuitenkin hyvin erilaisista lähtökohdista, sillä kuntien mahdollisuuksissa ylläpitää palveluja on eroja.

Lähteet:

- Alasuutari, Pertti (1994). *Laadullinen tutkimus*. Vastapaino. Tampere.
- Alkula, Tapani; Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka (1995). *Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät*. WSOY. Porvoo.
- Allen, Tuovi (1995). *Kunnallisten palvelujen kysyntä. Tarpeet, kulutus ja kokemukset*. Palkansaajien tutkimuslaitos. Helsinki.
- Bourdieu, Pierre (1985). *Sosiologian kysymyksiä*. Vastapaino. Tampere.
- Elliot, Maria (1997). *Förtroendet för medierna: TV, radio och dagspress i allmänhets ögon*. Institutionen för journalistik och masskommunikation. Göteborgs universitet.
- Eronen, Anne & Kinnunen, Petri (1998). ”Hyvinvoinnin alueellinen uusjako?”. *Kuntapuntari* 3/1998. S. 3-10.
- Eronen, Anne; Kinnunen, Petri; Tierman, Paula ja Wikman, Minna (2000a). *Sosiaalibarometri 2000. Hyvinvointipalvelujen tuottajien ajankohtainen tilanne ja näkemys kansalaisten hyvinvoinnista*. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki.
- Eronen, Anne; Kinnunen, Petri, Tierman, Paula & Wikman, Minna (2000b). *Hyvinvoinnin voimavarot ja huolenaiheita. Kansalaisten kokemuksia hyvinvoinnista Jyväskylässä, Jyväskylän maalaiskunnassa, Jämsässä, Jämsänkoskella, Saarijärvellä ja Suonenjoella*. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki.
- Ervasti, Heikki (1996). *Kenen vastuu? Tutkimuksia hyvinvointipluralismista legitimitetin näkökulmasta*. STAKES. Kirjapaino Gummerus Oy. Jyväskylä.
- Forma, Pauli (1998). *Mielipiteiden muutos ja pysyvyys. Suomalaisten mielipiteet hyvinvointivaltiosta, sosiaaliturvasta ja hyvinvointipalveluista vuosina 1992 ja 1996*. STAKES. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi.
- Haatainen, Tuula (1996). ”Asiakas ensin”. Teoksessa *Kunta kestää. Pohdintoja hyvinvointiyhteiskunnan käytännön toteutuksesta*. Työväen sivistysliitto. Helsinki. S. 47-49.
- Harjula & Prättälä (1998). *Kuntalaki – tausta ja tulkinnat*. Lakimiesliiton kustannus. Helsinki.
- Hermanson, Terhi & Leppo, Kimmo (1996). ”Tiivistelmä ja päätelmät”. Teoksessa Viialainen, Riitta & Lehto, Juhani. *Sosiaali- ja terveysturvan palvelujen rakennemuutos. Laitoshoidon vähentämisestä avopalvelujen kehittämiseen*. STAKES. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä. S. 325-330.
- Heuru, Kauko (1995). *Uusi kuntalaki*. Painatuskeskus Oy. Helsinki.
- Heuru, Kauko (2000). *Kunnan päätösvallan siirtyminen. Oikeudellinen tutkimus kunnanvaltuuston vallasta suomalaisen kunnallishallinnon demokraattisten arvojen ja tehokkuusarvojen ristipaineessa*. Tampereen yliopisto. Tampere.

- Ilmonen, Kaj (2000). Esipuhe. Teoksessa Ilmonen, Kaj (toim.) (2000). *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. Jyväskylän yliopisto. SoPhi. S. 5-8.
- Ilmonen, Kaj (2000). Epilogi. Teoksessa Ilmonen, Kaj (toim.) (2000). *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. Jyväskylän yliopisto. SoPhi. S. 170-179.
- Ilmonen, Kaj; Jokivuori, Pertti; Liikanen, Hanna; Kevätsalo, Kimmo & Juuti, Pauli (1998). *Luottamuksesta kiinni - ammattiyhdistysliike ja työorganisaation suorituskyky*. Jyväskylän yliopisto. SoPhi.
- Johanson, Jan-Erik & Mattila, Mikko (1993). *Kuntalaiset ja palveluiden leikkaukset*. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Kainulainen, Sakari & Niemelä, Pauli (1998). *Kaksi tapaa tarkastella peruspalveluita*. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Kajaste, Kimmo (2000). *Kunta. Ihmisten yhteisö*. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Kallio, Olavi (1998). *Kuntiin kohdistuva hyvinvointipalvelujen kysyntä. Palvelukysyntä ja sen muutokset kuntatalouteen vaikuttavina tekijöinä uuden vuosituhannen kynnyksellä*. TAJU. Tampere
- Kansalaismielipide ja kunnat* (1993). Kunnallisalan kehittämissäätiö. Helsinki.
- Kansalaismielipide ja kunnat* (1994). Kunnallisalan kehittämissäätiö. Helsinki.
- Kansalaismielipide ja kunnat* (1995). Kunnallisalan kehittämissäätiö. Helsinki.
- Kansalaismielipide ja kunnat* (1997). Kunnallisalan kehittämissäätiö. Helsinki.
- Kansalaismielipide ja kunnat* (2000). Kunnallisalan kehittämissäätiö. Helsinki.
- Kokko, Simo & Heikkilä, Matti (1995). ”Palvelujärjestelmä muutoksessa”. Teoksessa Uusitalo, Hannu; Konttinen, Mauno ja Staff, Mikko (toim.). *Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus*. STAKES. Gummerus. Jyväskylä.
- Kokko, Simo & Lehto, Juhani (1993). *Mihin suuntaan sosiaali- ja terveydenhuolto? Valtionosuusuudistuksen avaamat vaihtoehdot ja uhat rahoituskriisin aikakaudella*. STAKES. Gummerus. Jyväskylä.
- Kosonen, Pekka (1998). *Pohjoismaiset mallit murroksessa*. Vastapaino. Tampere.
- Kotkavirta, Jussi (2000). ”Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi”. Teoksessa Ilmonen, Kaj (toim.) (2000). *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. Jyväskylän yliopisto. SoPhi. S. 55-68.
- Kovalainen, Anne & Österberg, Johanna (2000). ”Sosiaalinen pääoma, luottamus ja julkisen sektorin restrukturaatio”. Teoksessa Ilmonen, Kaj (toim.) (2000). *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. Jyväskylän yliopisto. SoPhi. S. 69-92.

Kröger, Teppo (1997). *Hyvinvointikunnan aika. Kunta hyvinvointivaltion sosiaalipalvelujen rakentajana*. Tampereen yliopisto, Tampere.

Laitinen, Anne (2001). ”Mobile Mirror tekee markkinamittauksia kännykän avulla”. Keski-suomalainen 10.9.2001.

Lappi-Seppälä, Tapio; Tala, Jyrki; Litmala, Marjukka & Jaakkola, Risto (1999). *Luottamus tuomioistuimiin. Haastattelututkimus väestön asenteista 1998*. Hakapaino Oy. Helsinki.

Laurinkari, Juhani; Niemelä, Pauli; Pusa, Olli & Kainulainen, Sakari (1995). *Kunta valintatilanteessa. Kuka tuottaa ja rahoittaa palvelut?*. Kunnallisalan kehittämissäätiö. Gummeruksen Kirjapaino Oy. Saarijärvi.

Lehto, Juhani (1995). ”Kunnallisten sosiaali- ja terveystalouden muutossuunta 1990-luvun alun talouskriisin aikana”. Teoksessa Hänninen, Sakari; Iivari, Juhani ja Lehto, Juhani. *Hallittu muutos sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon muutos ja muutoksen hallinta 1990-luvun alkuvuosina*. STAKES. Gummerus kirjapaino Oy. Saarijärvi. S. 13-66.

Lewicki, Roy J. & Bunker, Barbara (1996). ”Developing and Maintaining Trust in Work Relationships”. Teoksessa Kramer, Roderick M. (1996). *Trust in organizations: frontiers of theory and research*. Thousands Oaks (CA). Sage.

Menestys kasaantuu - alueet erilaistuvat. Aluekehityksen suunta 1990-luvulla (1999). Suomen kuntaliitto. Helsinki.

Misztal, Barbara (1996). *Trust in Modern Societies*. Polity Press. Cambridge.

Muuri, Anu (1995). ”Lasten huolenpitopalvelut”. Teoksessa Uusitalo, Hannu; Konttinen, Mauno ja Staff, Mikko (toim.). *Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus*. STAKES. Gummerus. Jyväskylä.

Oulasvirta, Lasse (1996). *Kuinka kunta toimii*. Kuntakoulutus Oy. Helsinki.

Oulasvirta, Lasse (2000). ”Valtionapujärjestelmän teoreettiset perusteet ja kehittäminen”. Teoksessa Hoikka, Paavo (toim.). *Kunnat 2000-luvun kynnyksellä. Näkökulmia kunnallisalan tutkimukseen ja käytäntöihin*. Tampereen yliopisto. Tampere.

Oulasvirta, Lasse & Brännkärr Christer (2000). *Toimiva kunta*. Kuntakoulutus Oy. Tummavuoren Kirjapaino Oy. Vantaa.

Rauhala, Pirkko (1996). ”Miten sosiaalipalvelut tulivat sosiaaliturvaan?” Teoksessa Sipilä, Jorma; Kröger, Teppo ja Rauhala, Pirkko-Liisa. *Sosiaalipalvelujen Suomi*. WSOY. Juva. S. 87-120.

Ronkainen, Suvi (1999). *Ajan ja paikan merkitsemät. Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus*. Gaudeamus. Helsinki.

Rönkkö, Pentti (2000a). ”Kunnallishallinto ja hyvinvoinnin kansallinen strategia”. Teoksessa Hoikka, Paavo (toim.). *Kunnat 2000-luvun kynnyksellä. Näkökulmia kunnallisalan tutkimukseen ja käytäntöihin*. Tampereen yliopisto. Tampere.

Rönkkö, Pentti (2000b). ”Uusia näkökulmia kunnallisverotukseen”. Teoksessa Ryynänen, Aimo; Kallio, Olavi; Karhu, Veli & Meklin, Pentti (toim.). *Kunnallisen itsehallinnon renessanssi. Rakennuspuita alkavalle vuosisadalla*. Finnpublishers Oy. Tampere.

Sandberg, Siv & Ståhlberg, Krister (1997). *Kuntalaisten kunta ja valtio*. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.

Seligman, Adam B. (1997). *The Problem of Trust*. Princeton University Press. Princeton.

Sihvo, Tuire (1995). ”Suomalaisten käsityksiä sosiaali- ja terveyspalveluista”. Teoksessa Uusitalo, Hannu; Konttinen, Mauno ja Staff, Mikko (toim.). *Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus*. STAKES. Gummerus. Jyväskylä.

Sihvo, Tuire & Uusitalo, Hannu (1993). *Mielipiteiden uudet ulottuvuudet. Suomalaisten hyvinvointivaltiota, sosiaaliturvaa sekä sosiaali- ja terveyspalveluja koskevat asenteet vuonna 1992*. STAKES. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Sipilä, Jorma (1996). ”Aluksi”. Teoksessa Sipilä, Jorma; Kröger, Teppo ja Rauhala, Pirkko-Liisa. *Sosiaalipalvelujen Suomi*. WSOY. Juva. S. 9-22.

Sosiaali- ja terveyskertomus 1998 (1998). Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Sutela, Marja (1998). ”Kuntalainen osallistujana ja vaikuttajana”. Teoksessa Hoikka, Paavo (toim.). *Kunnat 2000-luvun kynnyksellä. Näkökulmia kunnallisalan tutkimukseen ja käytäntöihin*. Tampereen yliopisto. Tampere. S. 73-99.

Sztompka, Piotr (1999). *Trust. A Sociological Theory*. University Press. Cambridge.

Södergård, Hans (1998). *Sosiaali- ja terveysala käännekohtassa. Yksityisen ja kolmannen sektorin perusanalyysi ja kehittämisen suuntaviivat*. Taloustieto. Helsinki.

Terveydenhuolto 2000-luvulle. Terveydenhuollon kehittämisprojektin toimeenpano (1998). Sosiaali- ja terveysministeriö.

Tuusa, Pirjo (1999). ”Kuntien eriytyvä kehitys tuntuu budjeteissa”. Kuntalehti 19.9.1999.

Uusitalo, Liisa & Lindholm, Marianne (1994). *Kulutus ja lama. Kuluttajien kokemukset, odotukset ja sopeutuminen lamaan*. Helsingin kauppa- ja korkeakoulu.

Uusiutuvat kuntamme (1995). Suomen kuntaliitto. Helsinki.

Vaarama, Marja; Hakkarainen, Anne ja Laaksonen, Seppo (1999). *Vanhusbarometri*. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Vaarama, Marja, Hakkarainen, Anne, Voutilainen, Päivi & Päivärinta, Eeva (2000). ”Vanhusten palvelut”. Teoksessa Uusitalo, Hannu; Papro, Antti & Hakkarainen, Anni (toim.). *Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2000*. STAKES. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. S. 75-98.

Vanhuus- ja eläkepoliittinen neuvottelukunta (2000). *Vanhuus ja eläkepoliittisen neuvottelukunnan muistio*. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Virkkunen, Paavo; Kandelberg, Kari; Komulainen, Teuvo & Lappi, Risto (1993). *Tehokkaat terveyspalvelut 2000*. Sitra. Helsinki.

Välimäki, Anna-Leena (1999). *Lasten hoitopuu. Lasten päivähoitojärjestelmä Suomessa 1800- ja 1900-luvuilla*. Suomen kuntaliitto. Helsinki.

Ylikoski, Tuire (2000). *Unohtuiko asiakas? KY-palvelu*. Otava. Keuruu.

Sähköiset lähteet:

Kuntaliiton tiedote 25.1.2001 <<http://www.kuntaliitto.fi>> 25.1.2002

Kuntaliiton tiedote 13.1.2001 <<http://www.kuntaliitto.fi>> 13.1.2001

<<http://www.dragsfjard.fi>> 12.11.2001

<<http://www.paimio.fi>> 12.11.2001

<<http://www.jamsa.fi>> 12.11.2001

<<http://www.keuruu.fi>> 12.11.2001

<<http://www.inari.fi>> 12.11.2001

<<http://www.salla.fi>> 12.11.2001

<<http://www.kuntaliitto.fi/kunnat/index.html>> 18.5.2001

Työttömyyslukuja <http://tilastokeskus.fi/tk/tpl/tasku/taskus_tyoelama.html> 4.4.2001

LIITE 1: Tutkimuskuntien kuvailu

Kävin katsomassa, mitä kunkin tutkimuskunnan kotisivuilla kerrottiin kunnasta ja sen toiminnasta.. Kaikilla kotisivuilla kuntia esiteltiin monipuolisesti, ja kuntien palvelutarjonta oli tuotu hyvin ja selkeästi esiin. Kuntien kotisivut ovat hyvä tietolähde, jos tarvitsee tietoa kunnasta ja sen toiminnasta ja palveluista. Seuraavassa muutamia poimintoja kunkin kunnan kotisivuilta.

Tutkimuskunnista varsinaissuomalaista Dragsfjärdiä mainostetaan viihtyisänä kuntana, jossa meri ja maa kohtaavat. Kunnallisten palvelujen todetaan toimivan hyvin. Dragsfjärdin valtteina mainitaan kaksikielisyys (ruotsinkielinen enemmistö n. 77 %), luotettava työvoima ja luonnonkaunis ympäristö yhdistettynä kohtuullisilla etäisyyksillä taajamaan. (<http://www.dragsfjard.fi>, 12.11.2001.) Toinen varsinaissuomalainen kunta Paimio esitellään ilmeeltään puhtaana maaseutuna, jolla on kaupunkitason palvelut. Sivujen mukaan Paimio tunnetaan parhaiten sähköstään. Sähköalan jakelu-, tehdas- ja asennuslaitokset ovat tunnettuja sekä kotimaassa että vientimarkkinoilla. Paimion valttina mainitaan mm. kunnan hyvä sijainti lounaisrannikon tärkeimmän kulkuväylän varrella – Paimioon on helppo tulla. (<http://www.paimio.fi>, 12.11.2001.) Keski-suomalainen Jämsä kuvataan kunnan kotisivuilla menestyvänä ja turvallisena Päijänteen rantakaupunkina, joka tarjoaa alueellaan korkeatasoiset palvelut ja kauniin monimuotoisen luonnonympäristön. Kansainvälistyvään tulevaisuuteen Jämsän kerrotaan suuntaavan kehittyvänä, uudenaikaisena ja hyvin toimeentulevana. Sivujen mukaan Jämsä tunnetaan korkeaa teknologiaa käyttävänä metsäteollisuuden, ilmailuteollisuuden, vilkkaan talviturismin ja virkistyselämysten kaupunkina elävän maaseudun keskellä. (<http://www.jamsa.fi>, 12.11.2001.) Myös toista keski-suomalaista tutkimuskuntaa Keuruuta esitellään kunnan kotisivuilla monipuolisesti. Sijainniltaan Keuruun kaupunki on läntisen Keski-Suomen keskus. (<http://www.keuruu.fi>, 12.11.2001.) Pohjoisessa sijaitseva Inari on pinta-alaltaan Suomen suurin kunta. Osa kunnan asukkaista on saamelaisia. Inari on kansainvälinen matkailukeskus, ja turismilla on suuri vaikutus kunnan toimintaan. (<http://www.inari.fi>, 12.11.2001.) Itäisen Lapin Salla kuvataan mm. matkailun, erämaiden ja rakennemuutosten kuntana. Kunnan kerrotaan kehittävän elinkeinojaan pitkäjänteisesti ja rohkeasti, ja kunnan voimakas satsaaminen matkailuun on lisännyt huomattavasti työpaikkojen ja yritysten määrää. (<http://www.salla.fi>, 12.11.2001.)

LIITE 2: Luottamus terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon, lasten päivähoitoon, sosiaalitoimeen, koulutoimeen, kulttuuritoimeen, poliisitoimeen, palokuntaan, kunnanjohtoon ja kunnallispoliitikkoihin tutkimuskunnittain esitettynä.

DRAGSFJÄRD

Missä määrin koette luottavanne seuraaviin kotikuntanne toimintoihin?

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito	sosiaali-toimi	koulu-toimi	kulttuuri-toimi	poliisi-toimi	palo-kunta	kunnan-johto	kunnallis-poliitikat
erit. paljon	9,4 %	7,0 %	14,5 %	2,9 %	4,3 %	5,5 %	4,0 %	24,8 %	2,9 %	4,8 %
melko paljon	54,7 %	48,0 %	57,9 %	43,1 %	54,3 %	45,1 %	28,0 %	60,4 %	21,2 %	16,2 %
yhdentekevä	14,2 %	14,0 %	14,5 %	18,6 %	20,7 %	24,2 %	20,0 %	8,9 %	24,0 %	18,1 %
melko vähän	17,0 %	28,0 %	11,8 %	28,4 %	17,4 %	20,9 %	38,0 %	5,0 %	45,2 %	48,6 %
ei lainkaan	4,7 %	3,0 %	1,3 %	6,9 %	3,3 %	4,4 %	10,0 %	1,0 %	6,7 %	12,4 %
N	106	100	76	102	92	91	100	101	104	105

PAIMIO

Missä määrin koette luottavanne seuraaviin kotikuntanne toimintoihin?

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito	sosiaali-toimi	koulu-toimi	kulttuuri-toimi	poliisi-toimi	palo-kunta	kunnan-johto	kunnallis-poliitikat
erit. paljon	12,9 %	10,6 %	22,8 %	3,7 %	9,6 %	6,8 %	20,5 %	40,9 %	0,9 %	1,7 %
melko paljon	64,5 %	56,7 %	58,7 %	43,5 %	61,4 %	37,9 %	57,3 %	53,9 %	31,6 %	21,7 %
yhdentekevä	4,8 %	13,5 %	15,2 %	13,9 %	13,2 %	24,3 %	6,0 %	3,5 %	12,0 %	13,9 %
melko vähän	16,1 %	17,3 %	3,3 %	36,1 %	14,9 %	27,2 %	14,5 %	1,7 %	41,0 %	51,3 %
ei lainkaan	1,6 %	1,9 %	-	2,8 %	0,9 %	3,9 %	1,7 %	-	14,5 %	11,3 %
N	124	104	92	108	114	103	117	115	117	115

JÄMSÄ

Missä määrin koette luottavanne seuraaviin kotikuntanne toimintoihin?

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoito	sosiaali-toimi	koulu-toimi	kulttuuri-toimi	poliisi-toimi	palo-kunta	kunnan-johto	kunnallis-poliitikat
erit. paljon	20,0 %	6,3 %	16,5 %	7,6 %	10,1 %	2,3 %	16,4 %	29,9 %	2,1 %	1,4 %
melko paljon	66,0 %	62,7 %	66,1 %	48,9 %	62,6 %	39,8 %	60,0 %	66,4 %	35,7 %	25,4 %
yhdentekevä	4,0 %	9,5 %	9,6 %	13,0 %	11,5 %	28,1 %	5,0 %	3,6 %	18,6 %	21,8 %
melko vähän	8,0 %	17,5 %	7,0 %	22,1 %	11,5 %	23,4 %	17,9 %	-	36,4 %	43,7 %
ei lainkaan	2,0 %	4,0 %	0,9 %	8,4 %	4,3 %	6,3 %	0,7 %	-	7,1 %	7,7 %
N	150	126	115	131	139	128	140	137	140	142

KEURUU

Missä määrin koette luottavanne seuraaviin kotikuntanne

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoido	sosiaali-toimi	koulu-toimi	kulttuuri-toimi	poliisi-toimi	palo-kunta	kunnan-johto	kunnallis-poliitikat
erit. paljon	11,6 %	7,3 %	10,9 %	2,1 %	8,4 %	1,5 %	24,2 %	32,7 %	2,7 %	1,4 %
melko paljon	57,4 %	51,1 %	68,9 %	52,8 %	64,3 %	46,2 %	51,0 %	59,3 %	30,4 %	31,0 %
yhdentekevä	5,8 %	11,7 %	10,9 %	12,7 %	4,9 %	23,1 %	9,2 %	2,0 %	10,8 %	12,4 %
melko vähän	23,2 %	28,5 %	9,2 %	28,2 %	19,6 %	23,8 %	13,1 %	5,3 %	47,3 %	45,5 %
ei lainkaan	1,9 %	1,5 %	-	4,2 %	2,8 %	5,4 %	2,6 %	0,7 %	8,8 %	9,7 %
N	155	137	119	142	143	130	153	150	148	145

INARI

Missä määrin koette luottavanne seuraaviin kotikuntanne toimintoihin?

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoido	sosiaali-toimi	koulu-toimi	kulttuuri-toimi	poliisi-toimi	palo-kunta	kunnan-johto	kunnallis-poliitikat
erit. paljon	14,0 %	12,9 %	9,3 %	7,4 %	6,1 %	7,2 %	12,3 %	22,1 %	2,9 %	1,0 %
melko paljon	51,4 %	59,4 %	62,8 %	32,6 %	57,1 %	48,5 %	57,5 %	68,3 %	24,5 %	17,6 %
yhdentekevä	4,7 %	7,9 %	10,5 %	14,7 %	12,2 %	22,7 %	10,4 %	3,8 %	11,8 %	13,7 %
melko vähän	25,2 %	15,8 %	14,0 %	31,6 %	19,4 %	18,6 %	16,0 %	5,8 %	44,1 %	42,2 %
ei lainkaan	4,7 %	4,0 %	3,5 %	13,7 %	5,1 %	3,1 %	3,8 %	-	16,7 %	25,5 %
N	107	101	86	95	98	97	106	104	102	102

SALLA

Missä määrin koette luottavanne seuraaviin kotikuntanne toimintoihin?

	terveydenhuolto	vanhustenhuolto	lasten päivähoido	sosiaali-toimi	koulu-toimi	kulttuuri-toimi	poliisi-toimi	palo-kunta	kunnan-johto	kunnallis-poliitikat
erit. paljon	8,9 %	8,0 %	7,4 %	1,8 %	3,6 %	3,7 %	6,3 %	25,7 %	0,9 %	-
melko paljon	48,8 %	50,4 %	55,3 %	32,7 %	49,5 %	31,5 %	37,5 %	58,4 %	22,6 %	11,2 %
yhdentekevä	5,7 %	8,8 %	17,0 %	20,9 %	18,0 %	30,6 %	14,3 %	7,1 %	20,0 %	6,4 %
melko vähän	33,3 %	26,5 %	19,1 %	39,1 %	24,3 %	26,9 %	34,8 %	8,0 %	43,5 %	52,6 %
ei lainkaan	3,3 %	6,2 %	1,1 %	5,5 %	4,5 %	7,4 %	7,1 %	0,9 %	13,0 %	19,8 %
N	123	113	94	110	111	108	112	113	115	116

LIITE 3: Luottamus eduskuntaan, hallitukseen, Euroopan Unioniin, kirkkoon ja oikeuslaitokseen tutkimuskunnittain esitettynä.

DRAGSFJÄRD

Kuinka paljon luotatte siihen, että seuraavat instituutiot ajavat tavallisten ihmisten asioita?

	eduskunta	hallitus	EU	kirkko	oikeuslaitos
erittäin paljon	3,1 %	4,1 %	1,3 %	5,6 %	5,5 %
melko paljon	32,7 %	30,9 %	14,3 %	36,0 %	34,1 %
yhdentekevä	18,4 %	18,6 %	22,1 %	14,6 %	20,9 %
melko vähän	38,8 %	41,2 %	46,8 %	36,0 %	36,3 %
ei lainkaan	7,1 %	5,2 %	15,6 %	7,9 %	3,3 %
N	98	97	77	89	91

PAIMIO

Kuinka paljon luotatte siihen, että seuraavat instituutiot ajavat tavallisten ihmisten asioita?

	eduskunta	hallitus	EU	kirkko	oikeuslaitos
erittäin paljon	0,8 %	0,8 %	-	6,0 %	3,7 %
melko paljon	28,9 %	23,1 %	8,7 %	27,4 %	35,8 %
yhdentekevä	9,9 %	8,3 %	10,7 %	14,5 %	11,9 %
melko vähän	53,7 %	57,0 %	49,5 %	35,9 %	35,8 %
ei lainkaan	6,6 %	10,7 %	31,1 %	16,2 %	12,8 %
N	121	121	103	117	109

JÄMSÄ

Kuinka paljon luotatte siihen, että seuraavat instituutiot ajavat tavallisten ihmisten asioita?

	eduskunta	hallitus	EU	kirkko	oikeuslaitos
erittäin paljon	2,0 %	1,4 %	-	2,9 %	5,4 %
melko paljon	33,3 %	30,6 %	9,2 %	30,7 %	39,5 %
yhdentekevä	8,8 %	6,9 %	17,6 %	18,2 %	12,4 %
melko vähän	46,9 %	49,3 %	45,8 %	32,1 %	32,6 %
ei lainkaan	8,8 %	11,8 %	27,5 %	16,1 %	10,1 %
N	147	144	131	137	129

KEURUU

Kuinka paljon luotatte siihen, että seuraavat instituutiot ajavat tavallisten ihmisten asioita?

	eduskunta	hallitus	EU	kirkko	oikeuslaitos
erittäin paljon	1,3 %	2,0 %	1,6 %	5,3 %	5,1 %
melko paljon	38,7 %	34,7 %	13,3 %	35,3 %	39,0 %
yhdentekevä	7,3 %	6,0 %	13,3 %	10,7 %	14,7 %
melko vähän	45,3 %	46,7 %	39,8 %	38,0 %	34,6 %
ei lainkaan	7,3 %	10,7 %	32,0 %	10,7 %	6,6 %
N	150	150	128	150	136

INARI

Kuinka paljon luotatte siihen, että seuraavat instituutiot ajavat tavallisten ihmisten asioita?

	eduskunta	hallitus	EU	kirkko	oikeuslaitos
erittäin paljon	1,9 %	1,0 %	1,1 %	4,0 %	2,1 %
melko paljon	28,2 %	21,6 %	10,5 %	29,0 %	40,2 %
yhdentekevä	7,8 %	10,8 %	17,9 %	16,0 %	16,5 %
melko vähän	46,5 %	47,1 %	41,1 %	41,0 %	34,0 %
ei lainkaan	15,5 %	19,6 %	29,5 %	10,0 %	7,2 %
N	103	102	95	100	97

SALLA

Kuinka paljon luotatte siihen, että seuraavat instituutiot ajavat tavallisten ihmisten asioita?

	eduskunta	hallitus	EU	kirkko	oikeuslaitos
erittäin paljon	0,9 %	1,8 %	1,1 %	3,8 %	5,0 %
melko paljon	27,4 %	22,7 %	7,8 %	15,2 %	33,0 %
yhdentekevä	10,6 %	11,8 %	17,8 %	17,1 %	17,0 %
melko vähän	46,0 %	48,2 %	43,3 %	40,0 %	34,0 %
ei lainkaan	15,0 %	15,5 %	30,0 %	23,8 %	11,0 %
N	113	110	90	105	100

Olkaa hyvä ja vastatkaa rengastamalla sopivan vastausvaihtoehdon numero tai kirjoittamalla vastaus sille varatulle paikalle.

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

1. Äidinkielenne? 1. suomi 2. ruotsi 3. saame 4. muu
2. Sukupuolenne? 1. nainen 2. mies
3. Syntymävuotenne? 19_____
4. Nykyinen siviilisäätynne?
 1. avioliitossa
 2. avoliitossa
 3. naimaton
 4. eronnut tai asumuserossa
 5. leski
5. Onko Teillä lapsia?
 1. ei
 2. kyllä

Jos on lapsia, kuinka monta? _____

Lasten syntymävuodet? _____

Kuinka monta lasta asuu kotona? _____
6. Asutteko
 1. kunnan keskustaajamassa
 2. muussa kunnan taajamassa (kaupunkilähiössä jne.)
 3. kunnan haja-asutusalueella
7. Mikä on peruskoulutuksenne?
 1. kansakoulu, kansalaiskoulu tai vähemmän
 2. keskikoulu tai peruskoulu
 3. ylioppilastutkinto
8. Mikä on ammatillinen koulutuksenne? (rengastakaa vain suorittamanne ylin taso)
 1. ei ammattikoulutusta
 2. ammattikurssi tai vastaava (alle 6 kk)
 3. ammattikurssi tai vastaava (6 kk-2 vuotta)
 4. kouluasteen ammatillinen perustutkinto (alle 3 vuotta)
 5. opisto- tai ammatillisen korkea-asteen tutkinto
 6. ammattikorkeakoulututkinto
 7. alempi korkeakoulututkinto
 8. ylempi korkeakoulututkinto
 9. tutkijakoulutus

TYÖURA

9. Oletteko tällä hetkellä? (rengastakaa vain yksi vaihtoehto)

1. pysyvässä kokopäiväisessä palkkatyösuhteessa
2. pysyvässä osa-aikaisessa palkkatyösuhteessa
3. määräaikaisessa palkkatyösuhteessa
4. yrittäjänä
5. eläkkeellä
6. opiskelemassa
7. työttömänä
8. lomautettuna kokonaan tai osa-aikaisesti
9. äitiyslomalla, vanhempainlomalla, hoitovapaalla tai kotihoidontuella
10. asevelvollisuutta suorittamassa
11. muulla palkattomalla vapaalla
12. kotiäitinä / koti-isänä

10. Jos olette avioliitossa tai avoliitossa, onko puolisonne (rengastakaa vain yksi vaihtoehto)

1. pysyvässä kokopäiväisessä palkkatyösuhteessa
2. pysyvässä osa-aikaisessa palkkatyösuhteessa
3. määräaikaisessa palkkatyösuhteessa
4. yrittäjänä
5. eläkkeellä
6. opiskelemassa
7. työttömänä
8. lomautettuna kokonaan tai osa-aikaisesti
9. äitiyslomalla, vanhempainlomalla, hoitovapaalla tai kotihoidontuella
10. asevelvollisuutta suorittamassa
11. muulla palkattomalla vapaalla
12. kotiäitinä / koti-isänä

11. Mikä on nykyinen tai oli viimeisin ammattiasemanne? (rengastakaa vain yksi vaihtoehto)

1. maanviljelijä
2. pienyrittäjä tai itsenäinen ammatinharjoittaja (korkeintaan yksi työntekijä)
3. yrittäjä
4. ylempi toimihenkilö tai johtavassa asemassa oleva (esim. opettaja, lääkäri, toimitusjohtaja)
5. konttoritoimihenkilö tai muu alempi toimihenkilö (esim. sihteeri, sairaanhoitaja, työnjohtaja)
6. työntekijä
7. opiskelija
8. työtön

12. Kuinka monta vuotta olette yhteensä olleet ansiotyössä elämänne aikana? (työkokemus lasketaan 15-vuotiaasta lähtien)

1. vuosien lukumäärä yhteensä _____
2. alle vuoden
3. en lainkaan

13. Oletteko ollut työttömänä tai lomautettuna vuosien 1994-1999 aikana?
1. en lainkaan
 2. kerran
 3. useamman kerran
14. Jos olette ollut työttömänä tai lomautettuna vuosien 1994-1999 aikana, niin kuinka monta kuukautta yhteensä? _____
15. Onko Teillä jokin pitkäaikainen vamma tai sairaus, joka on vaikeuttanut työllistymistä?
1. on
 2. ei
16. Oletteko hankkinut uuden työpaikan tai vaihtanut työpaikkaa viimeisten viiden vuoden aikana?
1. kyllä
 2. en
17. Jos vastasitte kyllä, mitä kautta saitte tiedon viimeisimmästä hankkimastanne työpaikasta? (rengastakaa vain yksi vaihtoehto)
1. työnvälitys tai muut viranomaiset
 2. lehti-ilmoitus tai muu ilmoitus
 3. työnantaja ilmoitti suoraan
 4. otitte itse yhteyttä työnantajaan
 5. muu henkilökohtainen kontakti
18. Jos saitte tiedon henkilökohtaisen kontaktin kautta (jos vastasitte ed. kysymykseen 3, 4 tai 5), niin oliko kyseinen henkilö tuohon aikaan
1. lähisukulainen, ystävä tai muu henkilö, jota tapasitte/piditte yhteyttä vähintään pari kertaa viikossa
 2. tuttava tai muu henkilö, jota tapasitte vähintään kerran vuodessa mutta harvemmin kuin kaksi kertaa viikossa
 3. tuttava tai muu henkilö, johon piditte yhteyttä harvemmin kuin kerran vuodessa
 4. ei ennestään tuttu henkilö



**SEURAAVAT KYSYMYKSET (19-26) KOSKEVAT VAIN TYÖSSÄ OLEVIA.
JOS ETTE OLE TYÖSSÄ, SIIRTYKÄÄ SUORAAN KYSYMYKSEEN 27.**

TILANNE TYÖPAIKALLA

19. **Kuinka monta vuotta olette ollut nykyisessä työpaikassanne?** (koskee yhtäjaksoista työsuhdetta mukaan lukien äitiyslomat, lomautukset yms.) _____ vuotta

20. **Mikä on työpaikkanne?**

1. kunta tai kuntainyhtymä (kuntainliitto) / liikelaitos
2. valtion virasto tai laitos / liikelaitos
3. teollisuuden, perustuotannon tai rakennusalan yritys
4. palvelualan yritys (kauppa, turismi, kuljetus, ravitsemus, pankki)
5. oma tai perheen maatila
6. säätiö, yhdistys
7. muu työnantaja

21. **Minkä kokoisella työpaikalla työskentelette?** (Työpaikalla tarkoitetaan yhtä yksikköä, esimerkiksi tehdasta, virastoa, laitosta, myymälää, hotellia, toimistoa, liikennealuetta, rakennustyömaata jne. Ottakaa huomioon koko työpaikan henkilökunta laskuissanne.)

1. yrittäjä tai ammatinharjoittaja, ei palkattua henkilökuntaa
2. 1 - 5
3. 6 - 9
4. 10 - 29
5. 30 - 99
6. 100 - 199
7. 200 - 499
8. yli 500 henkilöä

22. **Liittykö työhönne seuraavia epävarmuustekijöitä?**

	erittäin tod.näk.	melko tod.näk.	en osaa sanoa	melko epätod.näk.	erittäin epätod.näk.
1. siirto toisiin työtehtäviin	1	2	3	4	5
2. lomautuksen uhka	1	2	3	4	5
3. irtisanomisen uhka	1	2	3	4	5
4. työttömyyden uhka	1	2	3	4	5
5. työkyvyttömyyden uhka	1	2	3	4	5
6. palkanalennuksen uhka	1	2	3	4	5
7. eläkkeelle painostamisen uhka	1	2	3	4	5
8. jokin muu epävarmuus	1	2	3	4	5

LUOTTAMUS INSTITUUTIOIHIN TAI ORGANISAATIOIHIN

27. Kuinka paljon luotatte siihen, että seuraavat instituutiot ja organisaatiot ajavat tavallisten ihmisten asioita?

Luotan	erittäin paljon	melko paljon	yhden-tekevä	melko vähän	en lainkaan	ei kokemusta / en osaa vastata
✓ 1. eduskunta	1	2	3	4	5	9
✓ 2. hallitus	1	2	3	4	5	9
✗ 3. kirkko	1	2	3	4	5	9
4. puolustusvoimat	1	2	3	4	5	9
✗ 5. työntekijöiden ay-liike	1	2	3	4	5	9
✗ 6. työnantajajärjestöt	1	2	3	4	5	9
7. oikeuslaitos	1	2	3	4	5	9
✗ 8. Euroopan unioni	1	2	3	4	5	9
✗ 9. päivälehdistö	1	2	3	4	5	9
✗ 10. TV ja radio	1	2	3	4	5	9
✗ 11. pankit	1	2	3	4	5	9
12. yliopistot	1	2	3	4	5	9

LUOTTAMUS KOTIKUNNAN TOIMINTOIHIN

28. Seuraava kysymys koskee luottamustanne kotikuntanne toimintoihin. Missä määrin koette luottavanne niihin?

Luotan	erittäin paljon	melko paljon	yhden-tekevä	melko vähän	en lainkaan	ei kokemusta / en osaa vastata
✓ 1. kunnanjohto	1	2	3	4	5	9
✓ 2. kunnallispoliitikot	1	2	3	4	5	9
3. sosiaalityö	1	2	3	4	5	9
✗ 4. koulutoimi	1	2	3	4	5	9
5. kulttuuritoimi	1	2	3	4	5	9
✗ 6. poliisitoimi	1	2	3	4	5	9
✗ 7. palokunta	1	2	3	4	5	9
✗ 8. vanhustenhuolto	1	2	3	4	5	9
✗ 9. terveydenhuolto	1	2	3	4	5	9
10. lasten päivähoito	1	2	3	4	5	9

43. Oletteko edellisen ½ vuoden aikana osallistunut seuraaviin toimiin tai yhteistyömuotoihin?

	kyllä	en
1. Vierailut naapureiden tai muiden ystävien luona	1	2
2. Osallistuminen talkoisiin tai naapuriapuun	1	2
3. Mukanaolo säännöllisesti tai silloin tällöin kokoontuvassa harrastusporukassa (esim. pelien pelaaminen, kuntoilu, kävely, laihdutus tai muu vastaava)	1	2
4. Kimppakyyti töihin, harrastuksiin tai vastaavaan	1	2
5. Osallistuminen illanviettoon ystävien/tuttavien kanssa	1	2

44. Seuraavassa on joukko väittämiä. Rengastakaa kunkin väittämän kohdalla missä määrin olette väitteen kanssa samaa tai eri mieltä.

	täysin samaa mieltä	melko samaa mieltä	en samaa enkä eri mieltä	melko eri mieltä	täysin eri mieltä	en osaa sanoa
1. Paikkakunnallanne ihmiset auttavat toisiaan mielellään.	1	2	3	4	5	9
2. Yhdistysaktiivisuudella ei voi saada asuinkunnassanne mitään merkittävää aikaan.	1	2	3	4	5	9
3. Kunnan olisi huolehdittava nykyistä paremmin asukkaittensa työllisyydestä.	1	2	3	4	5	9
4. Jokainen on vastuussa lähinnä omista asioistaan.	1	2	3	4	5	9
5. Kunnanjohto ja kunnallispoliitikot ajattelevat vain omia etujaan.	1	2	3	4	5	9
6. Jos autan tuttavaani, on todennäköistä, että hän auttaa tulevaisuudessa minua.	1	2	3	4	5	9
7. Kuntalaisten pitäisi ajaa yhdessä aktiivisemmin paikkakuntanne asioita.	1	2	3	4	5	9
8. Kun tarvitsee apua, ystäviin voi aina luottaa.	1	2	3	4	5	9
9. Kunnan velvollisuus on huolehtia siitä, että paikkakunnan yritykset menestyvät.	1	2	3	4	5	9
10. Paikalliset järjestöt ajavat vain jäsenistönsä etua.	1	2	3	4	5	9