

**This is an electronic reprint of the original article.  
This reprint *may differ* from the original in pagination and typographic detail.**

**Author(s):** Hämeenaho, Pilvi

**Title:** Maaseudun palvelut ja hyvä arki

**Year:** 2014

**Version:**

**Please cite the original version:**

Hämeenaho, P. (2014). Maaseudun palvelut ja hyvä arki. *Elore*, 21(2).  
<http://www.elore.fi/elore-2-2014/lectio-pilvi-hameenaho/>

All material supplied via JYX is protected by copyright and other intellectual property rights, and duplication or sale of all or part of any of the repository collections is not permitted, except that material may be duplicated by you for your research use or educational purposes in electronic or print form. You must obtain permission for any other use. Electronic or print copies may not be offered, whether for sale or otherwise to anyone who is not an authorised user.

# Lectio: Pilvi Hämeenaho

## Maaseudun palvelut ja hyvä arki



Pilvi Hämeenaho

### **Pilvi Hämeenaho**

*Lectio praecursoria Jyväskylän yliopistolla 6.6.2014*

Muistan aina, miltä minusta tuntui, kun maaliskuussa 2009 olin matkalla tekemään ensimmäistä, väitöskirjaani liittyvää tutkimushaastattelua. Olin innostunut, ja innostukseni liittyi projektin sen hetkiseen vaiheeseen: oma kenttätöni oli vihdoinkin alkamassa. Olin siis matkalla keräämään aineistoa, joka käytännössä määrittäisi koko aineistolähtöisen tutkimukseni suunnan.

Innostukseni liittyi erityisesti tulevien haastattelujen aiheisiin, kuten siihen, millaista on asua maaseudulla, millaisista tekijöistä niin sanottu hyvä arki rakentuu, ja millaiseksi tapaamani ihmiset kokevat oman perheensä arkisen hyvinvoinnin. Halusin selvittää, millainen rooli peruspalveluilla oli osana maaseutuperheiden arkea. Siihen asti olin tutkinut palveluja vain järjestelmän näkökulmasta. Odotinkin suurella mielenkiinnolla tietoa siitä, miltä peruspalvelut näyttävät niitä tarvitsevien ja niitä käyttävien perheenäitien silmin katsottuna.

Aiemmin olin tehnyt palveluista päättävien sosiaalijohtajien haastatteluja. Silloin aiheina olivat olleet esimerkiksi Paras-puitelaki, sen myötä kunnille tullessiin muutostarpeisiin vastaaminen sekä paikalliset palvelujen tuottamisen ja järjestämisen uudet tavat. Kun sitten oman kenttätöni haastattelujen teemat keskittyivät arkielämään, kodin paikkaan ja yhteiskunnallisten ilmiöiden arjessa saamiin merkityksiin, olin etnologina taas tutulla maaperällä. Halusin nimenomaisesti nostaa palvelujen tutkimukseen mukaan arjen – tuon tavanomaisen, mutta hyvinvointimme kannalta ensisijaisen tärkeän osan elämäämme. Halusin tuoda sen sekä tutkimuskohteeksi että tulkintakehykseksi, jossa palveluja tarkastelisin. Tavoitteenani oli osallistua palvelujen tutkimukseen omalla, etnologisella otteellani.

### **Etnologinen näkökulma palvelujen tutkimuksessa**

Sekä palvelujen että palvelujen tutkimuksen voidaan sanoa olevan murroksessa. Ajankohtaiset suomalaisen palvelujärjestelmään kohdistuvat uudistukset ja muutokset edellyttävät joustavuutta ja uusia näkökulmia myös tutkimukselta. Monissa Euroopan maissa, kuten esimerkiksi Ruotsissa, Tanskassa ja Iso-Britanniassa tehdyt palvelujärjestelmien uudistamistoimet eivät ole rajoittuneet vain käytänteisiin, vaan ne ovat muokanneet koko palvelukulttuuria.

Iso-Britanniassa toteutettua kokonaisvaltaista järjestelmä uudistusta seuranneen ja arvioineen tutkimuksen raporteissa korostetaan, kuinka koko organisaation lävistävä *kulttuurinen muutos* on ollut uudistusten onnistumisen ydin. Se on myös sen ehto. Kulttuurinen muutos vaikuttaa ei vain käytäntöihin, vaan myös toimintaa ohjaaviin periaatteisiin ja arvoihin.

Voidaan myös todeta, että kulttuurinen muutos – siis pitkällä aikavälillä tapahtuvat, koko toiminnan perustan ja toteutuksen muuttavat uudistukset – edellyttävät yhteistä näkemystä siitä, mihin pyritään ja miksi. Palvelujärjestelmän uudistamisen kohdalla tämä tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että tietoa ja kehittämisideoita kerätään kaikilta eri palvelujärjestelmään liittyviltä toimijoilta. Siis myös palvelujen käyttäjiltä. Eikä vain heiltä, vaan kaikilta, jotka ovat palveluihin oikeutettuja. Myös kokemukset ja arjessa rakentuvat merkitykset ovat osa sitä tietoa, jota tarvitsemme ymmärtääksemme palvelutarpeita ja palvelujen merkitystä arjessa.

Suomalaisessa palvelujen tutkimuksessa ja palvelujen kehittämisessä paikallisesti onkin jo pitkään huomioitu asiakaslähtöisyys ja tunnistettu tarve asiakasnäkökulman esiin saamiselle. Asiakaslähtöinen tutkimus voidaan nähdä myös äänen antamisena niille, jotka järjestelmän näkökulmasta katoavat vuoronumeron takana odottaviksi asiakkaiksi tai varausnumeroiksi. Se tuottaa tietoa nykyisen järjestelmän vahvuuksista ja heikkouksista.

Tämän lisäksi on kasvava tarve laajemmalle, yhteiskunnalliselle osallistamiselle. Yhä enemmän kehitetään välineitä kansalaisnäkökulman esiin tuomiseksi. Palvelujen kansalaislähtöisen kehittämisen lähtökohtana on demokratian edistäminen ja, vähän käytännönläheisemmin sanottuna, pyrkimys hyödyntää kaikkien näkemyksiä palvelujen kehittämisessä. Tähän osallistavaan ja yksilöitä kuulevaan tiedonkeruuseen etnologinen tutkimus antaa hyvän pohjan. Jos halutaan tietoa maaseudun palvelujen toimivuudesta, on kysyttävä sellaisilta henkilöiltä jotka tietävät, kuinka palvelut maalla asuvia palvelevat.

Juuri tällaisia maaseudun arjen asiantuntijoita kohtasin haastattelumatkoillani. Heidän puheidensa pohjalta on mahdollista saada ajankohtainen näkymä sellaisten perheiden palveluarkeen, jotka asuvat kaukana keskuksista ja niihin keskitetyistä palveluista.

Etnologina tutkimukseni ensisijaisena tavoitteena on siis ollut halu tuottaa tietoa lapsiperheiden arjesta. Tietoa, joka kuvaa tavallista mutta yksityisen luonteensa ja jokapäiväisyytensä vuoksi usein näkymättömäksi jäävää elämää. Palveluiden käyttö kuuluu tähän arkeen, ja arjen kehyksessä rakentuvat sekä palvelutarpeet että palveluille annetut merkitykset. Aineistoni kertyy siis keskusteluista, tarinoista ja mielipiteistä, jotka kiinnittyvät jokaisen haastateltavan omaan arkeen ja henkilökohtaiseen elämäkokemukseen.

## **Etnologisen tiedon luonne**

Yksilöiden tarinoiden esiin tuominen on kansalaisia kuulevan tutkimuksen näkökulmasta vahvuus. Toisaalta aineiston ytimenä oleva kokemusten ja näkemysten henkilökohtaisuus

tuottaa tutkijalle myös haasteita. Onhan etnologisen tutkimuksen tavoitteena kuitenkin löytää niin sanottua jaettua ja yhteistä – kulttuurisia kiteytyksiä, joiden pohjalta esittää tulkintoja ”maaseudun asukkaiden näkemyksistä ja käsityksistä”. Onkin suhteellisen helppoa puhua asiakasnäkökulmasta tai kokemustiedon hyödyntämisestä, mutta käytännössä: kuinka suoraan tutkittavilta ihmisiltä saatua tietoa voi tuoda esimerkiksi kehittämisen tueksi? Kuinka siis rakentaa etnologinen tieto palveluista?

Tutkimusprosessin luonteeseen kuuluu kentällä käytyjen keskustelujen aikana esiin nousseiden asioiden ja näkemysten muokkautuminen, niiden muuntuminen arkipuheesta ja jutustelusta tutkimuskysymyksiin vastaavaksi tiedoksi. Etnografisessa tutkimuksessa tieto rakentuu kentällä, inhimillisessä vuorovaikutuksessa, joka syntyy tutkijan ja tutkittavien välille. Monesti esimerkiksi haastatteluvastaukset rakentuvat keskustelun kautta, yhteistä näkökulmaa hakien. Tärkeä rooli on siis tutkittavilla – tietysti – mutta olennaisen tärkeä on myös nämä aineistot keräävän ja niiden pohjalta tulkintoja tekevän tutkijan merkitys lopputuloksena syntyvälle tiedolle. Yksi tapa hahmottaa ja ymmärtää etnografian roolia tiedon tuottamisen prosessissa on nähdä hänet tutkittaviensa tulkkina. Herkällä korvalla kuuntelevana myötäeläjänä, joka tutkimuksen teon kautta sanoittaa haastateltavieni henkilökohtaiset kokemukset osaksi laajempia, kulttuurisia ja yhteiskunnallisia keskusteluja.

Etnologina tekemäni tulkinnat, haastateltavieni kokemusten sanoittamiset, perustuvat siihen aineistoon, jonka kentältä sain mukaani. Aineistoon on nojattava ja sen on myös annettava viedä. Monien esioletusteni kaatumisen matkan varrella todisti minulle, että aineistoon myös kannattaa nojata – jos haluaa muitakin tuloksia kuin enemmän tai vähemmän valistuneita arvioita ja mielipiteitä. Esimerkiksi omat esioletukseni maalla asumisesta rakentuivat erilaiselle elämäkokemukselle kuin haastateltavieni. Tämä tuli nopeasti, jo ensimmäisten haastattelujen aikana, todistettua. Lähtiessäni tutkimaan maaseudun palveluja katsoin asiaa kaupunkilaisin silmin. Välimatkat palveluihin olivat pitkiä, ja juuri käynnissä ollut kuntaliitosten ja sote-alueiden rakentaminen näytti keskittävän palveluja entisestään. Muistan miettineeni tutkimukseni alussa: Miten ne siellä maalla, pitkien taipaleiden takana, oikein pärjäävät?

## **Hyvä arki maalla**

No, hyvinhän he pärjäsivät, ne itsenäiset, toimintakykyiset ja monin tavoin elämäänsä tyytyväiset äidit, jotka haastattelupyynnöihini olivat tarttuneet. Itse asiassa he olivat niin sopeutuneita esimerkiksi pitkiin välimatkoihin, etteivät kiinnittäneet niihin juurikaan huomiota. Palvelujen käyttö ja siihen liittyvä kulkeminen rytmittyi osaksi arkea. Kun puhuimme arjesta ja arjen hyvinvoinnista, palvelujen merkitys tätä hyvinvointia tukevan verkon osana näyttäytyi pintapuolisesti pienenä. Tämä on ymmärrettävää, ovathan monet perheiden käyttämät palvelut kuten päivähoito, koulu ja koulukyydit tai vaikkapa neuvolapalvelut osa aina tiettyyn elämäntilanteeseen kuuluvaa tavallisinta, jokapäiväistä elämää.

Kun palvelut toimivat, niihin ei arjen kulussa tule kiinnitettyä huomiota. Samalla arjen peruspalvelut ovat kuitenkin juuri niitä palveluja, joihin liittyvät ongelmat näkyvät ja tuntuvat arjessa nopeastikin. Esimerkiksi toimipisteen sulkeminen tai vastaanottoaikojen vähentäminen voivat heikentää arjen sujuvuutta ja edellyttää arjen rytmien muuttamista uusiin palvelukuvioihin sopiviksi.

Huonot palvelukokemukset myös rikkovat hyvää, turvallista arkea. Niiden kuvaaminen, tarinat siitä, mikä ei toiminut vaikka olisi pitänyt, tuovat myös näkyviin palveluihin kohdistettuja odotuksia sekä niiden toimivuuden merkityksiä. Samoin toimivat toki myös tarinat positiivista kokemuksista. Perustelut siitä, miksi palvelu oli hyvä ja millaisiin tarpeisiin se vastasi, antavat tietoa arjen toimista ja myös tarpeista, joita yleensä ei edes tule ajateltua.

Haastateltavieni puheissa palvelut määrittyivät arjen apuna ja turvana. Niiden merkitys kiteytyi juuri luottamukseen ja turvan tunteeseen. Siihen, kuinka tärkeää on voida luottaa, että tarvitessaan apua sitä myös saa. Arkista apua saa niin läheisiltä ja tutuilta kuin joskus tuntemattomiltakin. Tämän turvaverkon viimeisenä ja juuri siksi niin tärkeänä lenkinä ovat peruspalvelut. Se, että palvelujen piiriin hakeudutaan vasta kun muut keinot eivät enää riitä, kertoo niiden tärkeydestä. Sosiaali- ja terveystyöpalvelut ovat ammattilais- ja asiantuntijapalveluja, joita vertaistuella ei loppujen lopuksi voi korvata.

Palveluille annettujen turvaan ja perusluottamukseen liittyvien merkitysten kannalta on tärkeää muistaa ne muutossuunnat, joille palvelujärjestelmän uudistukset ovat perustuneet, ja mitä niistä on seurannut. Kansalaisten tai asiakkaiden kuulemisen sijaan muutoksia on usein tehty järjestelmän oletettujen tarpeiden näkökulmasta. Taloudellisen niukkuuden ja siihen tarjottujen ratkaisujen nimissä on rakentunut palveluverkko, joka ei ulotu kaikkialle eikä kaikille. Esimerkiksi asuinpaikka vaikuttaa merkittävästi siihen, kuinka paljon aikaa ja taloudellisia resursseja tavallisen perheenäidin on käytettävä voidakseen hyödyntää itselleen tai perheenjäsenilleen kuuluvia palveluja. Entä miten tulisi suhtautua siihen, että jokainen harvaan asutulla seudulla asuva haastateltavani tiesi, ettei etenkin kiireellisen hädän hetkellä apua ole saatavilla?

Aiemmin mainitsemani Iso-Britannian esimerkki osoittaa, kuinka asiakkaiden kuunteleminen voi johtaa kokonaisvaltaiseen järjestelmän muutokseen ei vain käytäntöjen vaan myös – ja nimenomaan – kulttuuriseen muutokseen järjestelmää ohjaavassa ajattelussa. Tämän muutoksen edellyttämä tieto siitä, millaisia palveluja ja millaisen järjestelmän kansalaiset haluavat, edellyttää kaikkien yhteiskunnan eri tasojen ja toimijoiden kuuntelemista ja erilaisten tarpeiden huomioonottamista. Tämä toteutuu yhteiskunnallisen moniäänisyyden tunnistamisen kautta, jonka saavuttamiseksi yksi tärkeä väline on eri tasojen toimijoiden näkökulmat huomioiva tutkimus.

Etnologisen palvelujen tutkimuksen kannalta katsottuna kyse on siitä, lyhyesti sanottuna, että resurssipuheiden ja moninaisten madonlukujen kertojien lisäksi kuunnellaan myös niitä, joita varten palvelut ovat olemassa. Palvelujen kokonaisvaltaisen merkityksen hahmottaminen on myös sitä, että palveluja katsotaan osana niiden käyttäjien elämän kokonaisuutta. Siis osana sitä arkea, johon palveluista saatavan avun on tarkoitus kohdentua ja jossa sen on tarkoitus vaikuttaa.

## **Lopuksi**

Miltä palvelut sitten näyttivät tutkimani maaseudun arjessa? Millaisia merkityksiä ne saivat osana arjessa koetun hyvinvoinnin kokonaisuutta? Istuessani ensimmäisen haastateltavani kanssa pirtin pöydän äärellä palvelujärjestelmät ja niiden reformit vaikuttivat kaukaisilta asioilta. Hyvä arki oli läsnä hetkessä: sitä rakensi keittiön ikkunasta avautuva maalaismaisema, kahvinkeitin porina, vauvan tuhina. Eräs tapaamani äiti totesi, kuinka uusi, ihana koti maalla oli sillä hetkellä tärkein hänen arkeensa onnea tuottava asia. Arjen

hyvinvointi on siis sitä tuttua ja turvallista: se on oma koti, se on omaa ja läheisten hyvinvointia, se on työtä ja toimeentuloa. Se on ”kuivia klapeja liiterissä”, kuten eräs äiti totesi.

Harvalla meistä kuitenkaan on voimia ylläpitää omaa ja hoivaa tarvitsevien läheisten hyvinvointia ihan vain itse. Toimivat palvelut tarjoavat apua ja samalla ne lisäävät myös luottamusta omaan selviämiseen ja hyvinvoinnin pysyvyyteen. Riittävä ja tarpeen vaatiessa saatavilla oleva tuki ja apu tuottavat hyvinvointia, joka antaa voimia jokapäiväiseen arkeen. Niillä voimilla jaksaa jakaa omasta hyvästään myös läheisilleen ja laajemmallekin yhteisölle. Jaksaa osallistua hyvinvoinnin tuottamisen verkostoihin.

**Filosofian tohtori, etnologi Pilvi Hämeenaho työskentelee tutkijana Jyväskylässä, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella.**