

# Kuluttajakansalainen tulevaisuuden asiantuntijana

*Mikko Rask*

Osallistumishankkeilla on viime vuosina pyritty vahvistamaan kuluttajien ja kansalaisten asemaa politiikassa ja markkinoilla. Selvyyttä osallistumishankkeiden järkevyydestä on haettu erilaisilla evaluoinneilla. Tässä artikkelissa tarkastellaan kuluttajakansalaisen mahdollisuuksia tuottaa päätöksenteon kannalta relevanttia ja käyttökelpoista tietoa tulevaisuustiedon kriteerien perusteella. Kuluttajakansalaisella voi olla vahva rooli tulevaisuuden asiantuntijana, mitä roolia voi edelleen kehittää osallistumisen arvioinnin avulla. Kuluttajien ja kansalaisten tieto ja näkemykset voivat rikastuttaa ja ohjata päätösprosesseja, mutta vastuu hankkeiden onnistumisesta jää kuitenkin järjestäjien harteille.

Erilaisilla osallistumishankkeilla on viime vuosina pyritty voimistamaan kuluttajien ja kansalaisten asemaa niin julkisessa päätöksenteossa kuin markkinalähtöisessäkin tuotesuunnittelussa. Kuluttajia ja kansalaisia on osallistettu, koska sen on nähty tuovan mukanaan tärkeän tieto-, legitimaatio- ja demokratiavoimavaran perinteisesti asiantuntijavetoiseen suunnitteluun ja päätöksentekoon. Osallistumistrendi on nostanut samalla esille ajatuksen kuluttajien ja kansalaisten tai kuluttajakansalaisten<sup>1</sup> vahvasta roolista yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. Aina ei ole kuitenkaan selvää, parantavatko uudet osallistamiskäytänteet kuluttajakansalaisen asemaa vai antavatko ne vain hiljaisen siu-

---

<sup>1</sup> Viitataan tässä yhteydessä käsitteellä ”kuluttajakansalainen” niihin kuluttajiin ja kansalaisiin, joita osallistetaan erilaisiin arviointi-, suunnittelu- ja tuotekehitysprojekteihin ”yksittäisinä” kansalaisina ja kuluttajina. Sekä kuluttajat että kansalaiset ovat luonnollisesti myös yhteisöllisiä olioita, jotka kykenevät organisoitumaan ja ajamaan sitä kautta paremmin etujaan. Osallistumishankkeissa on kuitenkin usein lähtökohtana, että myös järjestäytymättömiä kuluttajia ja kansalaisia on tärkeä kuulla. (Kuluttajien kansalaisten rooleista kuluttajatutkimuksessa, ks. esim. Michael 1998.)

nauksensa sille, että mikään ei muutu: ”karavaani kulkee ja koirat haukkuvat” (ks. Virtanen 2001).

Selvyyttä osallistumishankkeiden järjestyksestä on haettu lisääntyvässä määrin erilaisilla evaluoinneilla. Osallistumishankkeita on arvioitu esimerkiksi prosessinäkökulmasta tarkastelemalla kuinka reiluja ja ”kompetentteja” kuulemishankkeet ovat (ks. esim. Goldschmidt & Renn 2006; Renn ym. 1995a). Toinen evaluointinäkökulma liittyy osallistuvien (teknologianarviointi)hankkeiden yhteiskunnallisiin ja poliittisiin vaikutuksiin (Decker & Ladikas 2004). Kiinnostusta on myös herättänyt hieinan managerialisempi näkökulma siihen, kuinka hyvin ja tehokkaasti osallistumishankkeet on suunniteltu ja toteutettu (ks. esim. Mason & Barnes 2007; Klüver ym. 2000). Kyseisistä näkökulmista toteutetut evaluoinnit vastaavat erilaisiin vaikutuksia ja prosessin tehokkuuksia mitaaviin kysymyksiin. Samalla ne jättävät vähemmälle huomiolle, minkälaista uutta tietoa osallistumisen avulla oikeastaan tuotetaan.

Tarkastelen artikkelissa kuluttajakansalaisen mahdollisuuksia tuottaa päätöksenteon kannalta relevanttia ja käyttökelpoista tietoa tulevaisuustiedon kriteerien perusteella. Päätelmäni on, että kuluttajakansalaisella voi olla vahva rooli tulevaisuuden asiantuntijana, mitä roolia voi edelleen kehittää osallistumisen arvioinnin avulla. Luon artikkelissa tulevaisuustiedon kriteereihin perustuvan mallin osallistuvien käytänteiden arvioimiseksi. Vastaavanlaista, tiedon sisältöjä arvioivaa näkökulmaa on aiemmin sovellettu tulevaisuusskenaarioiden arvioinnissa (ks. Greeuw ym. 2000); mielestäni näkökulma puoltaa paikkaansa myös osallistumishankkeiden arvioinnissa, ja antaa siten aineksia ”näyttöön pohjautuvan” (engl. evidence based) päätöksenteon kehittämiseen.

## **Kuluttajakansalainen päätöksenteon areenalla**

”Asiantuntijuuden laajeneminen” (engl. ”expansion of expertise”) on käsite, jolla on kuvattu länsimaisissa yhteiskunnissa viime vuosina tapahtunutta uusien toimijoiden mukaan tuloa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon esimerkiksi tiedettä, teknologiaa ja kuluttajien oikeuksia koskevissa kysymyksissä (ks. esim. Rask 2008; Rip 2003; Collins & Evans

2002). Asiantuntijuuden laajenemisen taustalla on monia kuluttajien ja kansalaisten valtaistumiseen liittyviä trendejä, kuten koulutustason nousu, tieto- ja viestintätekniiikan kehitys sekä uusien instituutioiden muodostuminen päätöksenteon yhteyteen (esimerkiksi julkisin varoin toimivat teknologianarviointiyksiköt, internetin keskustelu- ja palautefoorumit jne.). Meneillä olevan kehityksen seurauksena aiempaa useammilla toimijoilla ja kansalaisryhmillä on mahdollisuus osallistua ja kriittisestikin arvioida asioita, jotka aikaisemmin kuuluivat vain päätöksentekijöiden ja asiantuntijoiden vastuulle.

Asiantuntijuuden laajenemiseen ja valtaistumiseen liittyvät trendit vaikuttavat päällisin puolin vahvistaneen kuluttajakansalaisten asemaa yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. Tätä päätelmää tukee myös viime aikoina virinnyt kiinnostus osallistuviin suunnittelukäytänteisiin mitä moninaisimmilla aloilla, kuten riskinarvioinnissa, maankäytönsuunnittelussa, teknologia- ja tuotekehittelyssä, valtion keskushallinnossa<sup>2</sup>. Kiinnostus näyttää lisäksi levinneen paikalliselta ja kansalliselta tasolta kohti laajempia kansainvälisiä osallistumishankkeita, kuten kolme viime vuosina toteutettua eurooppalaista osallistumishanketta<sup>3</sup> sekä käynnissä oleva globaali ilmastopolitiikan kuulemishanke<sup>4</sup> osoittavat.

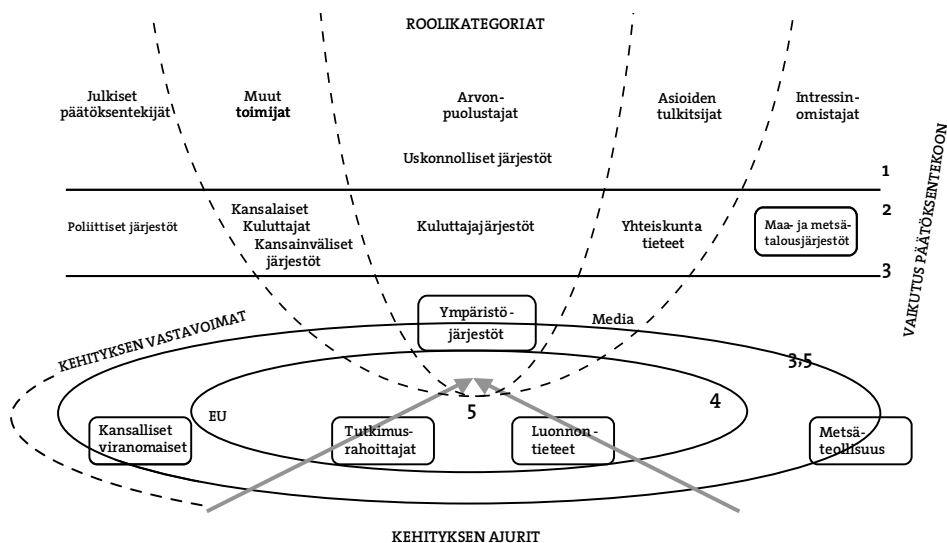
Edellä mainituista trendeistä huolimatta oletus kuluttajakansalaisen vahvasta asemasta on monella yhteiskunnallisen päätöksenteon areenalla pelkkää illuusiota. Päätettäessä esimerkiksi julkisesti rahoitettava tutkimusohjelmista tai suurimittaisista teknologian kehittämishank-

---

2 Suomalaisia esimerkkejä ovat valtionhallintoa tukeva Otakantaa.fi -palvelin sekä meilläkin oleva valtioneuvoston energia ja ilmastosementko, joka tavoittelee ”edelläkävijyyttä osallistumisessa” (ks. <http://www.vnk.fi/hankkeet/tulevaisuuslonteko/fi.jsp>).

3 Esimerkit ovat EU-hanke, jossa kymmenen alueellista kansalaispaneelia visioivat Euroopan haja-asutusalueiden tulevaisuutta ja laativat suosituksia EU:n päätöksentekijöille (<http://www.citizenshippanel.eu>), ”Meeting of Minds” -hanke (<http://www.meeting-mindseurope.org/europe>), jossa 126 satunnaisesti valittua kansalaista kymmenestä Euroopan maasta laativat kannanottonsa neurotieteiden vaikutuksista ja sen kehittämiseen liittyvistä kysymyksistä sekä belgialaisen King Bauduinin -säätien koordinoima hanke, jossa 1 800 kansalaista 27 Euroopan maasta kehittivät suuntaviivoja Euroopan tulevaisuudelle (<http://www.european-citizens-consultations.eu>).

4 Kyseessä on Tanskan Teknologirådetin ja Kulttuuri-instituution koordinoima hanke, jossa Suomesta on mukana Kuluttajatutkimuskeskus. Hankkeen ideana on järjestää mahdollisimman monessa maassa ja maanosassa kansalaiskuuleminen vuoden 2009 pidettävän YK:n ilmastokokouksen agendaan liittyvistä kysymyksistä (ks. <http://www.wvwviews.org/>).



Kuva 1 Päätöksenteon arena suomalaisen metsäbiotekniikan tutkimus- ja kehittämissä (Lähde: Rask 2006).

keista päätöksenteon ytimessä ovat ammatillisesti pätevoityneet tutkijat, asiantuntijat ja tuotekehittelijät sekä valtiovaltaa edustavat rahoittajat, kuten esimerkiksi Kuitusen ja Lähteenmäen tiede- ja teknologia-politiikan toimijoille suunnatut kyselytutkimukset osoittavat (ks. esim., Kuitunen & Lähteenmäki-Smith 2006). Olen myös itse tutkinut haastatteluin ja tapaustutkimuksin kansalaisten asemaa suomalaisen bioteknologian kehittämisessä (Rask 2006, 2003). Keskeinen tulos on, että toimijoiden omien arvioiden pohjalta kehitystä eteenpäin vievässä ytimessä ovat tiedemaailmaa edustavat tutkijat ja valtiovaltaa edustavat rahoittajat. Kuluttajat ja kansalaiset mielletään osaksi sekalaista, kehitystä vähäisessä määrin jarruttavaa toimijajoukkoa (ks. Kuva 1).

Kuva 1 perustuu suomalaisten metsäbiotekniikka-alan vaikuttajien haastatteluihin (ks. Rask 2006). Haastatellut toimijaryhmät on merkitty laatikoituina kuvassa 1. Toimijaryhmien vaikutusvaltaa päätöksentekoon arvioitiin numeerisesti skaalalla 1-5, jossa 1=olematon tai marginaalinen vaikutus, 2= vähäinen vaikutus, 3=vaikuttaa jossain määrin/

EOS, 4= melko suuri vaikutus ja 5= suuri tai merkittävä vaikutus. Nuumerinen skaala on merkitty kuvan oikeaan reunaan. Toimijat on luokiteltu yhtäältä kehityksen ajureihin ja vastavoimiin ja toisaalta teknologiahankkeiden ja -kiistojen tyypillisiin toimijaryhmiin sisältäen intressinomistajat (engl. stakeholders), arvonpuolustajat (engl. value advocates), asioiden tulkitsijat (engl. issue amplifiers), julkiset päätöksentekijät (engl. policy integrators) sekä ryhmän sekalaiset, joka koostuu satunnaisemmin päätöksentekoon vaikuttavista toimijaryhmistä (luokittelusta ks., Wartburg & Liew 1999; Renn 1992). Avaintoimijoiden haastattelujen perusteella eniten päätöksentekoon vaikuttavat toimijaryhmät on kuvattu areenaan keskiöön, ja vähiten siihen vaikuttavat ryhmät sen reunalle tai katsomoon. Kuvassa 1 kuluttajakansalainen asemoituu marginaaliin, etäälle päätöksenteon ydintoimijoista.

## Intressien sekamelskaa

Kuluttajien ja kansalaisen asema on luonnollisesti erilainen erilaisilla päätöksenteon areenoilla. Kuvassa 1 esitetty metsäbiotekniikan areena edustaa tiedettä ja teknologiaa koskevaa päätöksentekoa, jossa joidenkin arvioiden mukaan päätöksenteon substanssi, kova ”tekninen ydin” on este asiaan vihkiytymättömien maallikoiden osallistumiselle (ks. esim. Schwarz & Thompson 1990, p. 14-16). Toisaalta kun lähes mihin tahansa modernin yhteiskunnan päätöksentekoon sisältyy tätä nykyä kovaa ”teknistä ydintä” sivuavia kysymyksiä (Esimerkiksi kuinka luotettavia ovat vanhusten etävalvonnassa käytettävät turvarannekkeet? Mitä tuotannollisia tai ympäristöriskejä sisältyy laajamittaiseen luonnonmukaiseen viljelyyn?), vaikuttaa vetoisuus asiantuntijoiden teknisestä osaamisesta heikolta perusteelta olla konsultoimatta myös asioista ehkä vähemmän perillä olevia mutta kiinnostuneita kuluttajia ja kansalaisia.

Toinen perustelu, joka voi osaltaan selittää kuluttajakansalaisen marginaalista roolia julkisessa päätöksenteossa, liittyy tämän vaikeasti hahmotettavaan intressiasemaan suhteessa päätettävissä oleviin asioihin. Verrattuna esimerkiksi kuvassa 1 nimettyihin tiede- ja teknologia-päätöksenteon tyypillisiin toimijaryhmiin kuluttajakansalaisen intres-

siasetelma on hajanaisempi ja vaikeammin hahmotettava. Kuvassa 1 esitettyjä tyypillisiä toimijaryhmiä yhdistää jokin ”yleistetty” intressinäkökulma. Ryhmä ”intressinomistajat” määrittyy sen perustella, että sen edustajilla on jokin välitön etu tai intressi kehitteillä olevan asian tai innovaation suhteen. Ryhmä ”arvonpuolustajat” määrittyy siten, että sen edustajat kokevat tärkeinä pitämiensä arvojen tulleen loukatuiksi. Ryhmä ”asioiden tulkitsijat” koostuu ammattimaisista kriitikoista, jotka tarkkailevat keskeisten toimijoiden toimia ja tulkitsevat niitä yleisölle. Ryhmä ”julkiset päätöksentekijät” puolestaan pyrkii tasapainoilemaan erilaisten ristiriitaisten intressinäkökulmien välillä ja löytämään yhteisesti hyväksyttäviä ratkaisuja. Edellä mainittuihin kategorioihin verrattuna ryhmä ”kuluttajakansalaiset” on vaikeammin määriteltävissä. Siihen liittyvä intressinäkökulma on sekoitus arvon puolustajaa, intressin omistajaa, tulkitsijaa ja joissain tapauksissa myös julkista päätöksentekijää. Tämä moninainen ja epämääräisesti hahmotettava intressinäkökulma ei kuitenkaan tarkoita, että kuluttajakansalainen olisi intressitön suhteessa päätettävissä oleviin asioihin. Päinvastoin, hänen intressinsä ovat monipuolisia, joskin ristiriitaisia.

Vaikeus hahmottaa kuluttajakansalaisen ”yleistetty” intressi on este tämän aseman vahvistamiselle yhteiskunnallisen päätöksen areenoilla. Tämä ilmenee kahdella tavalla. Ensinnä, kuluttajakansalainen *sivuutetaan* valittaessa päätöksentekoon vaikuttavia asiantuntijoita. Olen itse kuullut perusteltavan (pohdittaessa ketkä ovat eduskunnan alaisen teknologian arvioinnin kannalta relevantteja asiantuntijoita) tätä muiden muassa väitteellä, että koska ei ole kuviteltavissa poliittisten, taloudellisten tai muiden erityisten intressien ”tahramatonta” kuluttajaa tai kansalaista, ei ole perusteltua valita heitä edustamaan jotakin yleistä tai autenttista intressinäkökulmaa. Vastaava perustelu on, että koska kuluttajakansalainen on minkä tahansa organisaation kannalta abstrakti, anonymi ja ennen kaikkea vastavaroisuuksista (kuten vastuu, velvollisuus, kiitollisuus jne.) vapaa käsite, siihen panostaminen ei tuota organisaatioille lisäarvoa. Toiseksi, kuluttajakansalaisen intressien moninaisuus on johtanut taipumukseen niiden *liialliseen yksinkertaistamiseen*. Esimerkkejä tästä ovat oletukset, että ainoa tai paras tapa hyödyntää kuluttajien tietoutta on tuotekonsepteja koskevilla markkinakyselyillä ja

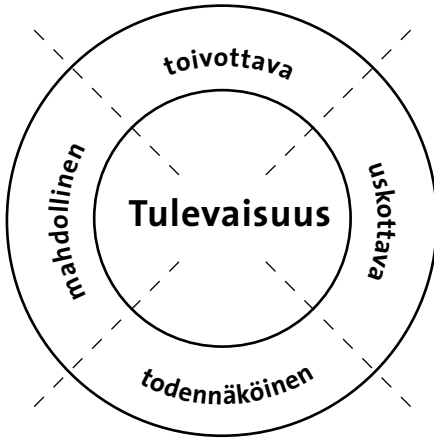
-segmentoinneissa, tai että kuluttajien ja kansalaisten intressit esimerkiksi kaupunkien asuntosuunnittelussa voidaan määritellä harvojen ja valittujen ”avainryhmien” kautta, kuten esimerkiksi vauhdin ylläpitämisestä vastaavat teknologiaosaajat, kulttuurin kehittämisestä vastaavat sisältötuottajat, ja yhteiskunnan uusiutumisesta huolehtivat lapsiperheet (ks. Ilmonen 2000).

Kuluttajakansalaisen intressinäkökulmaan liittyvät epäselvyydet vähentävät hänen varteenotettavuuttaan päätöksenteon asiantuntijana. Joillakin alueilla, kuten suomalaisessa tiede- ja teknologiapäätöksenteossa kaivataan ehkä selvempiä argumentteja siitä, miksi kuluttajakansalaisen osallistuminen suunnittelu- ja päätöksentekoprosesseihin voisi olla varteenotettava vaihtoehto. Tarkastelen seuraavaksi miksi kuluttajakansalaisen rooli tulevaisuuden asiantuntijana voi olla myös vahva.

## Tulevaisuustiedon tehtäviä

Tulevaisuustiedon keskeisimpinä tehtäviä ovat tulevaisuutta koskevien vaihtoehtojen rakentaminen, arviointi ja tulevaisuuteen vaikuttaminen (Niiniluoto 2001; Bell 1997; Masini 1994). Intressit kytkeytyvät tähän siten, että ei ole vaikutusta ilman toimintaa liikkeelle panevia intressejä. Toisaalta tutkimuksen kannalta on usein haitallista sitoutua johonkin tiettyyn intressinäkökulmaan. Väitänkin että kuluttajakansalaiseen liittyvä heterogeeninen intressirakenne luo vahvan perustan hänen toiminnalleen tulevaisuustiedon asiantuntijana; tätä tukee myös tulevaisuustiedon käytännöllisyyttä korostava luonne. Arvioin näitä mahdollisuuksia seuraavassa Masinin (1994) esittämällä neljällä tulevaisuustiedon tehtäväkentällä.

Masinin (1994) mukaan tulevaisuustieto voi koskea tulevaisuuden neljää eri ulottuvuutta: toivottavuutta, todennäköisyyttä, uskottavuutta tai (loogisesti tai aineellisesti kuviteltavissa olevaa) mahdollisuutta. Toisinaan nämä ulottuvuudet kuvataan tulevaisuustiedon ”loogisesti” laajenevina tehtäväkenttinä tai kehinä. Tässä ajatusmallissa sisin kehä kuvaa tulevaisuuden loogis-aineellisen mahdollisuuden arviointia (esim. onko mahdollista rakentaa nanoputkista avaruuteen ulottuva hissi, joka



Kuva 2  
Tulevaisuustiedon  
työsarat  
Masinin (1994)  
mukaan.

mahdollistaisi pysyvän asutuksen siellä?); seuraava kehä kuvaa mahdollisten tulevaisuuksien uskottavuutta (esim. onko poliittisesti ja taloudellisesti uskottavaa, että nanohissejä ryhdytään rakentamaan seuraavien 50 vuoden kuluessa?); kolmas kehä kuvaa uskottavalta vaikuttavien tulevaisuuksien todennäköisyyttä (kuinka todennäköistä on, että em. hissejä ryhdytään rakentamaan mainittuna aikana); uloin kehä kuvaa todennäköisten tulevaisuuksien toivottavuutta (esim. onko toivottavaa, että yhteiskunnan voimavaroja ryhdytään suuntaamaan nanohissien ja avaruussiirtokuntien rakentamiseen?). Käsillä olevan aiheen kannalta on riittävää, että Masinin (1994) kuvaamat kategoriat ymmärretään neljänä tulevaisuustiedon työsarkana (ks. Kuva 2). Arvioin seuraavaksi kuluttajakansalaisen mahdollisuuksia tulevaisuustiedon tuottajana Masinin (1994) esittämien kategorioiden valossa.

### **Kuluttajakansalainen tulevaisuuden toivottavuuden asiantuntijana**

Toivottavan tulevaisuuden asiantuntijana kuluttajakansalaisen rooli voi olla vahva sen vuoksi, että kyse on puhtaasti normatiivisesta tiedonalueesta, joka lankeaa perinteisen asiantuntijaroolin ulkopuolelle. Tällä alueella kuluttajakansalaisella on myös käytännössä aktiivinen rooli. Tarkastellaan esimerkiksi tulevaisuuden asumiskonsepteja – kuinka kuluttajakansalainen vaikuttaa niiden toivottavuuden arviointiin. Siinä mää-

rin kuin asuntomarkkinat toimivat kysynnän pohjalta, ne muodostavat yhden rajallisesti toimivan toive- ja kysyntätietoa välittävän mekanismin. Asumisen suunnittelussa eri asumismuotojen toivottavuuteen liittyvää tietoa tuotetaan kuitenkin myös muilla menetelmillä, kuten asukkaiden preferenssejä selvittävin vetovoimaisuustutkimuksin, attraktiivisuusindeksitarkastelujen avulla, asumisviihtyvyyttä mittaavien tutkimuksin tai vaikkapa osallistuvan aluesuunnittelun avulla. Eri asia on, että asukkaiden asumistarpeet eivät välttämättä välity kovin tehokkaasti asumissuunnitteluun, mikäli kilpailu ei ole riittävää tai tarjolla ei ole kriittistä toimintaympäristöä, joka kyseenalaistaisi asukkaille tarjolla olevat valinta- ja vaikuttamismahdollisuudet (ks. Väliniemi ym. 2008).

Yleisesti ottaen kuluttajakansalaisen rooli toivetiedon tuottajana on kuitenkin siinä määrin vakiintunut, että se herättää jatkokysymyksen: kuinka laadukkaasta tiedosta oikein on kyse? Palaan tähän kysymykseen artikkelin lopussa.

### **Kuluttajakansalainen todennäköisyyksien asiantuntijana**

Entä millainen tehtävä on tulevaisuuteen liittyvien todennäköisyyksien arviointi: lähestytäänkö tässä tiukempaa asiantuntijatiedon aluetta, jolla kuluttajakansalaisella ei ole mitään mielekästä roolia? Eikö todennäköisyyksistä tietäminen ole yksinomaan koviin tieteisiin vihkiytyneiden asiantuntijoiden tehtävä? Tämä kiinnostava kysymys, sillä vaikuttaa nimittäin siltä, että kuluttaja-kansalaisilla ja heidän käsityksillään on ollut erittäin suuri vaikutus sellaisella ”kovilla” alueilla kuten riskien hallinta ja teknologian vaikutusten arviointi (Renn 2008; Stern & Fineberg 2000).

Perinteisen ajattelutavan mukaan todennäköisyyksien arviointi on – ja sen tulee olla – siihen syvällisesti perehtyneiden asiantuntijoiden tehtävä. Esimerkiksi riskipsykologisessa tutkimuksessa on toistuvasti osoitettu, että vaikka maallikot kykenevät hahmottamaan erilaisten riskien suuruusluokkia kohtuullisen hyvin, heidän ajattelussaan on havaittavissa myös säännönmukaisia vääristymiä ja harhaisen todennäköisyysajattelun taipumuksia. Tällaisia ovat muiden muassa lähellä olevien ja arkisten riskien todennäköisyyksien aliarviointi sekä harvoin mutta suurella

mittakaavalla tapahtuvien katastrofien yliarviointi (Slovic 2000; Kahneman ym. 1982). Maallikot esimerkiksi pitävät ydinvoimalaonnettomuutta suurempana terveysriskinä kuin röntgenkuvauksen aiheuttamaa säteilyä, vaikka asiantuntijoiden mukaan röntgensäteilystä johtuva syöpäkuolleisuus on tilastollisesti merkittävämpi vaaratekijä. Intuitionvas- taisten todennäköisyyspäätelmien tekeminen on kuluttajakansalaiselle haasteellista.

Kuluttajakansalaisten riskikäsitteillä on kuitenkin ollut ratkaiseva merkitys nykyisen riskienhallinnan ajattelutapoihin. Amerikkalaisen riskipsykologi Paul Slovicin (2000) mukaan tyyppillistä asiantuntijoiden tekemille riskinarvioinneille on niiden keskittyminen fataliteettien eli riskeihin liittyvien todennäköisten kuolonuhrien arviointiin, kun taas maallikoiden arvioissa painottuvat monipuoliset arviointikriteerit, kuten riskin kontrolloitavuus (eli mahdollisuus vaikuttaa itse riskin toteutumiseen), aistittavuus, uutuudellisuus, seurausten välittömyys (tai viiveellisyys), katastrofaalisuus, peruuttamattomuus, globaalit seuraukset sekä uhkat tuleville sukupolville. Mitä enemmän viimeksi mainittujen kaltaisia ”kauhuriskikomponentteja” (engl. ”dread risk”) riskeihin liitetään, sen todennäköisemmin niiden on todettu herättävän yhteiskunnallista vastustusta ja hallintajärjestelmään kohdistuvaa epäluottamusta ja kritiikkiä.

Ymmärrys asiantuntijoiden ja maallikoiden käyttämistä erilaisista arviointikriteereistä on avartanut modernin riskienhallinnan ajattelutapoja. Alan kirjallisuudesta on selvästi nähtävissä johtopäätös, jonka mukaan yksiulotteinen todennäköisyyksien laskentaan perustuva riskinarviointi on osoittautunut riittämättömäksi lähestymistavaksi (ks. esim. Renn 2005; Stern & Fineberg 2000). Sen rinnalle tarvitaan moniulotteinen, maallikoidenkin huolia kattava arviointikriteeristö, jonka kehittämisessä kuluttajakansalaisella on tärkeä rooli.

## Kuluttajakansalainen uskottavuuden ja mahdollisuuksien asiantuntijana

Tarkastelen uskottavuuden ja mahdollisuuksien arviointia samassa yhteydessä, koska ne oikeastaan kuvaavat tulevaisuustiedon yhtä perustehtävää, vaihtoehtojen rakentamista, sen kahdelta eri puolelta. Mahdollisuuksien rakentaminen korostaa kuluttajakansalaisen roolia tuotekehittelijänä ja uutuuksien keksijänä; uskottavuuden arviointi korostaa hänen tehtävänsä tuotekonseptien kriittikkona. Esimerkkejä käyttäjien osallistumisesta tuotekehittelyyn on koottu yhteen Kuluttajatutkimuskeskuksen ”juuseri.com” oppaassa ([www.juuseri.com](http://www.juuseri.com)).

Niin sanotun konstruktivisen teknologian arvioinnin (Joss & Bellucci 2002; Schot & Rip 1996) yhteydessä nämä molemmat asiantuntijaroolit ovat yleensä läsnä mutta periaatteessa myös eroteltavissa. Mikäli hänen tehtävänsä on olla ideoimassa uusia käyttötapoja ja keksimässä parannuksia jollekin tuotekehityksen varhaisvaiheessa olevalle tuoteaihiolle, kyse on pikemminkin mahdollisuuksien rakentamisesta ja tuotekehittelijänä toimimisesta. Mikäli taas kuluttajakansalaisen rooli liittyy lähes valmiiden tuotekonseptien testaamiseen, kyse on uskottavuuden arvioinnista ja kriittikkona toimimisesta.

Konstruktivinen ja osallistuva teknologian arviointi on linkittänyt kuluttajakansalaisen myös julkiseen päätöksentekoon. Tästä esimerkki on Tanskassa parlamentaarisen päätöksenteon yhteyteen kehitetty konsensuskonferenssi, jossa yleensä noin 10–15 jäsenen maallikkopaneeli valitsee kuultavakseen sellaisia asiantuntijoita, jotka nauttivat paneelin luottamusta; paneelin jäsenet muodostavat kuulemiensa asiantuntijalausuntojen perusteella kantansa tärkeinä pitämistään ongelmista (esimerkiksi geenitekniikkaan liittyvän riskienhallinnan ja sääntelyn kehittäminen) ja esittävät suosituksensa poliittisista toimista, jotka edelleen toimitetaan parlamentin tietoon (ks. esim. Rask ym. 1999). Esimerkin kuluttajakansalaisten osallistumisesta uusien poliittisten mahdollisuuksien tuottamiseen tarjoaa niin sanottu ennakointitoiminta (engl. ”foresight”). Hollantilaisessa ”Ocean farming” –ennakointihankkeessa asiantuntijat ja paikalliset toimijat esimerkiksi pohtivat yhteisvoimin uusia käyttötapoja Pohjanmeren kestäväen kehityksen mukaiselle hyödyntämiselle. Ohjelman koordinaattorin mukaan sekä paikalliset että

kansalliset viranomaiset ovat olleet ”kiireisiä uusien ideoiden täytännönpanossa” (ks. Klüver ym. 2006).

Edellä olevat esimerkit liittyvät ”ylhäältä käsin” organisoituihin ennakointi- ja arviointiprosesseihin. Paljon enemmän kuluttajakansalaisen taholta tapahtuvaa mahdollisuuksien kehittelyä ja uskottavuuden arviointia tapahtuu spontaanisti, ruohonjuuritasolla. Ajankohtainen esimerkki on wikipedian kaltainen tiedontuotanto ja jopa wiki-ideaan nojaava villi poliittinen puoluetoiminta (ks. esim. <http://www.wikipuolue.fi/>). Mitä rikkaammaksi ja monipuolisemmaksi julkisen päätöksenteon toimintaympäristöstä tuleva viestintä kehittyy, sen suuremman paineen se luo hallintokulttuurin kehittämiseksi entistäkin vastaanottavaisemmaksi kuluttajakansalaisilta tuleville viesteille.

## **Evaluoinnin tarve**

Ristiriita hierarkkisten hallinnollisten käytäntöjen ja kuluttajakansalaisen potentiaalisesti vahvan tiedontuottajaroolin välillä on ilmeinen. Kuinka kuluttajakansalaisen tieto ja näkemykset kanavoituvat suunniteluun ja päätöksentekoon ”ylhäältä käsin” organisoituissa ennakointi- ja arviointikäytännöissä, edellyttää kyseisten käytäntöjen evaluointia. Evaluointi voi tuottaa sellaisia opetuksia ja näkemyksiä, jotka auttavat paremmin hyödyntämään kuluttajakansalaisissa piilevää vahvaa tietoa ja näkemysresurssia.

Osallistumisen evaluoinneissa on usein korostettu prosessia ja vaikeuttavuutta (Decker & Ladikas 2004; Renn ym. 1995b). Edellä tarkastelemani Masinin (1994) luokittelu tulevaisuuden tutkimuksen tehtäväkentistä korostaa näiden sijaan kuluttajakansalaisen roolia tiedon ja näkemysten tuottajana, tulevaisuuden asiantuntijana. Tulevaisuuden toivotavuuden asiantuntijana kuluttajakansalaisella voisi olla vahva rooli visioiden ja unelmien rakentajana ja toivetiedon tuottajana. Todennäköisyyksien suhteen kuluttajakansalaisten vahvuudet saattaisivat liittyä tarkasteltavien kysymysten relevanssin ja rajausten määrittelyyn. Uskottavuuden arvioinnissa kuluttajakansalaisella voisi olla tärkeä tehtävä uusien tuotekonseptien ja ajatusmallien kriitikkona ja testaajana.

Mahdollisuuksien suhteen kuluttajakansalainen voisi toimia tuotekehittäjänä ja uutuuksien ideoitsijana ammattimaisten innovaattoreiden ohella.

Jotta nämä kuluttajakansalaisen piilevät resurssit voidaan lunastaa, tarvitaan innokkaiden osallistumiskokeilujen ohelle kriittistä arviointia. Osallistumishankkeiden evaluoinnissa voisi tutkia, tuottavatko kuluttajakansalaisen osallistumiseen perustuvat prosessit laadukkaita tuotoksia tulevaisuustiedon eri tehtäväkentillä. Jotta laadun arviointi olisi mahdollista, tarvitaan kuitenkin kriteerejä siitä, millä perusteilla laatua arvioidaan.

Käännän jälleen katseeni tulevaisuudentutkimukseen suuntaan, jossa yhtenä viimeaikaisena pohdintana on ollut tulevaisuusskenaarioiden laadunarviointi. Euroopan Ympäristökeskuksen (EEA) julkaisemassa arviointiraportissa (Greeuw ym. 2000) on ehdotettu kolmea evaluointiulottuvuutta:

- metodologinen laatu viitaten skenaarioiden kehittämisen prosessin sekä käytettyjen menetelmien ja valitun lähestymistavan laatuun;
- analyttinen laatu viitaten itse tuotteen eli skenaarioiden laatuun;
- käytettävyys viitaten skenaarioiden käytettävyyteen päätöksenteossa.

Nämä kaikki ulottuvuudet ovat relevantteja tarkastelunäkökulmia myös kuluttajakansalaisten osallistumiseen perustuvien prosessien arvioinnissa. Vastuu metodologisesta ja analyttisestä laadusta koskee vahvasti ennakointi- ja arviointiprosessien organisoojia: ovatko he osanneet valita tarkasteltavien aiheiden kannalta sopivat menetelmät ja ovatko he toteuttaneet prosessien organisoinnin ja niiden tulosten analysoinnin tehokkaasti. Käytettävyyden arvioinnin kautta voidaan rakentaa kuvaa osallistumishankkeiden hyödyllisyydestä ja kuluttajakansalaisten mahdollisuuksista toimia tulevaisuuden asiantuntijoina. Ollakseen hyödyllisiä, osallistumishankkeiden tulisi tuottaa päätöksenteon tai suunnittelun kannalta käyttökelpoisia suosituksia. Kuten EEA:n raportissa todetaan, käytettävyyttä voi arvioida suositusten konkreettisuutena, haastavuutena, realistisuutena ja käytännöllisyytenä.

Taulukko 1 Osallistumishankkeiden evaluointimalli perustuen tulevaisuustiedon kriteereihin

Tulevaisuus-tiedon osa-alueet	Kuluttajakansalaisen roolit	Odotettavat tuotokset ja suositukset	Laatukriteerejä
<b>Toivottavuus</b>	Unelmien rakentaja Tarvetiedon tuottaja	Uudet visiot ja utopiat Tarpeiden osoittaminen ja konkretisointi	Suositusten: konkreettisuus haastavuus realistisuus käytännöllisyys ----- Metodologinen laatu Analyttinen laatu ----- Muut kriteerit
<b>Todennäköisyys</b>	Kysymysten asettaja Tutkimuksen rajaaja	Uudet ehdotukset tutki- muksen rajauksista Ehdotukset muuttujien valinnasta	
<b>Uskottavuus</b>	Ideoiden kriitikko Tuotekonseptien testaaja	Tuotekonseptien epä- kohtien osoittaminen Kehittämissuosituks	
<b>Mahdollisuudet</b>	Tuotekehittäjä Innovaattori	Uusien käyttötapojen tunnistaminen Uudet tuoteideat	

Yhdistämällä Masinin (1994) jaottelu tulevaisuustiedon osa-alueista EEA:n (Greeuw ym. 2000) (skenaarioiden) arviointikriteereihin, voidaan hahmotella tulevaisuustiedon kriteereihin perustuva evaluointimalli osallistumishankkeille (ks. Taulukko 1).

Taulukossa 1 esitetty arviointimalli suuntaa huomiota kuluttajakansalaisen mahdollisiin rooleihin tulevaisuustiedon eri työsarjoilla ja esittää odotuksia mitä lisäarvo suunnittelulle ja päätöksenteolle sieltä on lupa odottaa.

## Lopuksi

Lähdin kirjoituksessani liikkeelle tarkastelemalla kuluttajakansalaisen marginaalista asemaa yhteiskunnallisen päätöksenteon monilla areenoilla etsien tähän selitystä vaikeudesta hahmottaa tämän moniaineksinen intressiasetelma. Tulevaisuustiedolle asetettujen, käytännöllisyyttä ja vaikuttavuutta korostavien kriteerien avulla tunnistin tehtäväalueita, joilla kuluttajakansalainen vaikuttaisi olevan vahvoilla, jos vain

päätöksenteon instituutiot sen mahdollistaisivat. Kriteerien pohjalta esitin evaluointimallin, jonka avulla voidaan arvioida ja edelleen kehittää kuluttajakansalaista osallistavia käytänteitä.

Koska kuluttajakansalaisia osallistetaan yleensä arvioimaan viranomaisten ja asiantuntijoiden koordinoimia hankkeita ja päätösprosesseja, vaatimus osallistumisen arvioinnista tuo mukanaan uuden monimutkaisuuskerroksen. Uskon kuitenkin, että monimutkaisempiakin mutta silti toteutettavissa olevia tehtäviä on olemassa, kuten esimerkiksi tutkimus- ja teknologiaohjelmien metaevaluoinnit (Oksanen 2000) tai vaikkapa yliopistoissa harjoitettavan (tieteen)tutkimuksen yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arviointi.

Osallistumisen arviointi antaa parhaimmillaan aineksia näyttöön perustuvan (evidence based) päätöksenteon kehittämiseen. Toisin kuin prosesseihin, managerointiin tai jälkikäteen mitattaviin vaikutuksiin keskittyvät evaluoinnit, hahmottelemani arviointimalli keskittyy osallistumisen kautta saavutettujen pohdintojen sisältöjen arviointiin: tuottavatko osallistumishankkeet päätöksentekoa haastavia ja siihen relevantisti liittyviä näkemyksiä, havaintoja ja perusteluja? Koska osallistumishankkeet pyrkivät yleensä selvittämään osallistujien käsityksiä ja näkemyksiä ajankohtaisista ja tulevaisuuteen vaikuttavista aiheista ja välittää niitä yhteiskunnalliseen päätöksentekoon, on mielestäni myös erityisen perusteltua arvioida mitä uutta sisältöä nämä hankkeet tuovat mukanaan.

Lopuksi haluan kuitenkin esittää pienen varauksen. Artikkelissa on tarkasteltu kuluttajakansalaisen roolia välineellisestä näkökulmasta erittelemällä kuluttajakansalaisen tehtäviä ”ylhäältä käsin” organisoituiduissa ennakointi- ja arviointihankkeissa. Tällöin on tärkeää muistaa, että kuluttajakansalaisen osallistuminen, esimerkiksi Kuluttajatutkimuskeskuksen Kuluttajaneelin kautta, perustuu panelistien vapaaehtoiseen ”asiakkuuteen”. Tässä toiminnassa kaupankäynnin vanha viisaus ”asiakas on aina oikeassa” muuttuu muotoon ”kuluttajakansalainen tietää tulevaisuuden!” Evaluoinnin tehtävänä ei ole tämän viisauden horjuttaminen, vaan sen parempi hyödyntäminen. Vaikka siis pyrkiä myksenä on arvioida millä tavoin kuluttajien ja kansalaisen tieto ja näkemykset voivat rikastuttaa ja ohjata päätösprosesseja, vastuu hankkei-

den onnistumisesta – niiden analyttisesta ja metodologisesta laadusta – jää kuitenkin järjestäjien harteille. Hyvä evaluointi kirkastaa niin päätäjille, tutkijoille kuin osallistujille itselleenkin, mikä tieto- legitimaatio- ja demokratiavoimavara kuluttajakansalaisten osallistumisessa on.

#### Lähteet

- BELL W (1997) *Foundations of futures studies. Human Science for a New Era. Volume 1. History, Purpose, and Knowledge*. Transaction Publishers. New Jersey.
- COLLINS H M, EVANS R (2002) The Third Way of Science Studies. *Studies of Expertise and Experience. Social Studies of Science* 32 (2) 235–296.
- DECKER M, LADIKAS M (ed.) (2004) *Bridges between Science, Society and Policy. Technology Assessment - Methods and Impacts*. Berlin, Heidelberg, New York. Springer Verlag.
- GOLDSCHMIDT R, RENN O (2006) *Meeting of Minds - European Citizens' Deliberation on Brain Sciences*. Institut für Sozialwissenschaften. Stuttgart.
- GREEUW S C H, ASSELT M B A V, GROSSKURTH J, STORMS C A M H, RIJKENS-KLOMP N, ROTHMAN D S, ROTMANS J (2000) *Cloydy Crystal Balls. An Assessment of Recent European and Global Scenario Studies and Models*. European Environment Agency. Report No 113. Report Copenhagen.
- ILMONEN M (2000) *Rauhaa ja karnevaaleja. Tieto- ja taitoammattilaisten asumistavoitteet Helsinginseudulla*. TKK. Espoo.
- JOSS S, BELLUCCI S (2002) Participatory Technology Assessment in Europe: Introducing the EUROPTA Research Project. In: *Participatory Technology Assessment. European Perspectives*. Ed. by Simon Joss, Sergio Bellucci, 3-11. Centre for the Study of Democracy. London.
- KAHNEMAN D, SLOVIC P, TVERSKY A (ed.) (1982) *Judgement under Uncertainty: Heuristics and Biases*. Cambridge University Press. Cambridge.
- KLÜVER L, BEDSTED B, HOFF A, GULBRANDSEN E, RASK M (2006) *Enablers of Science-Society Dialogue - ForSociety ERA-Net Working Paper*. ForSociety publication ([www.tekno.dk/forsociety](http://www.tekno.dk/forsociety))
- KLÜVER L, NENTWICH M, PEISL W, TORGENSEN H, GLOEDE F, HENNEN L, EIJNDHOVEN J V, EST R V, JOSS S, BELLUCCI S (2000) *EUROPTA. European Participatory Technology Assessment. Participatory Methods in Technology Assessment and Technology Decision-Making*. The Danish Board of Technology. Copenhagen.
- KUITUNEN S, LÄHTEENMÄKI-SMITH K (2006) Mikä haastaisi suomalaisen teknologiapäätöksenteon? *Tieteessä tapahtuu* 24 (4) 44-46.
- MASINI E B (1994) *Why Futures Studies?* Grey Seal Books. London.
- MASON P, BARNES M (2007) Constructing Theories of Change: Methods and Sources. *Evaluation* 13 (2) 151-170.

- MICHAEL M (1998) Between Citizen and Consumer: Multiplying the Meanings of the "Public Understanding of Science". *Public Understanding of Science* (7) 313-327.
- NIINILUOTO I (2001) Futures Studies: Science or Art? *Futures* 33 371-377.
- OKSANEN J (2000) *Research evaluation in Finland - Practices and experiences, past and present* VTT. Espoo.
- RASK M (2008) *Expansion of Expertise in the Governance of Science and Technology. Dissertations of the National Consumer Research Centre 4*. National Consumer Research Centre. Helsinki.
- (2006) Closure in Risk Debates. A Pre-assessment of Finnish Forest Biotechnology. *Technological Forecasting and Social Change* 73 705-730.
- (2003) The Problem of Citizens' Participation in Finnish Biotechnology Policy. *Science and Public Policy* 30 (6) 441-454.
- RASK M, EELA R, HEIKKERÖ T, NEUVONEN A (1999) *Teknologian arviointi, arvot ja osallistuminen - kokemuksia kasvigeenitekniiikka-arvioista (Technology Assessment, Values and Participation - Experiences of the Assessment of Plant Gene Technology)*. VTT Group for Technology Studies. Espoo.
- RENN O (2008) *Risk Governance. Coping with Uncertainty in a Complex World*. Earthscan. London, UK and Sterling, VA, USA.
- (2005) *White paper on Risk Governance. Towards an Integrative Approach*. International Risk Governance Council. Geneva.
- (1992) The Social Arena Concept of Risk Debates. In: *Social theories of Risk*. Ed. by Sheldon Krimsky, Dominic Golding, 179-196. Praeger. Westport, Connecticut and London.
- RENN O, WEBLER T, WIEDEMANN P (1995a) The Pursuit of Fair and Competent Citizen Participation. In: *Fairness and Competence in Citizen Participation. Evaluating Models for Environmental Discourse*. Ed. by Ortwin Renn, Thomas Webler, Peter Wiedemann, 339-366. Kluwer Academic Publishers. Dordrecht, Boston, London.
- (ed.) (1995b) *Fairness and Competence in Citizen Participation. Evaluating Models for Environmental Discourse*. Kluwer Academic Publishers. Dordrecht, Boston, London.
- RIP A (2003) Constructing Expertise: In a Third Wave of Science Studies? *Social Studies of Science* 33 (3) 419-434.
- SCHOT J, RIP A (1996) The Past and Future of Constructive Technology Assessment. *Technological Forecasting and Social Change* 54 251-268.
- SCHWARZ M, THOMPSON M (1990) *Divided We Stand. Redefining Politics, Technology and Social Choice*. Harvester Wheatsheaf. London.
- SLOVIC P (2000) *The perception of risk*. Risk, society, and policy series. Earthscan Publications. London; Sterling, VA.
- STERN P C, FINEBERG H V (ed.) (2000) *Understanding risk. Informing Decisions in a Democratic Society*. National Academy Press. Washington, D.C.
- WARTBURG W P V, LIEW J (1999) *Gene Technology and Social Acceptance*. University Press of America. Lanham, Maryland.

- VIRTANEN P (2001) *Karavaani kulkee ja koirat haukkuvat? Kansalaisjärjestöjen osallistuminen yhteiskunnalliseen päätöksentekoon*. Valtiovarainministeriö. Helsinki.
- VÄLINIEMI J, RASK M, TIMONEN P (2008) *Asumisen tarjontakatsaus - konseptitarkastelu kuluttajien valinta ja vaikutusmahdollisuuksista pääkaupunkiseudun asuntotuotannossa*. KTK:n julkaisuja 3/2008. Kuluttajatutkimuskeskus. Helsinki.