

TISKILTÄ DESKILLE

Hannu Kytö, Leena Aatola, Helena Tuorila

Suomalainen palvelujärjestelmä on murrosvaiheessa. Hyvinvointivaltion palvelurakenteita ollaan uudistamassa ja tuotantovastuita jaetaan uudelleen. Odotettavissa on ehkä suurin koko suomalaisen hyvinvointivaltion rakenteisiin kohdistunut remontti. Artikkelissa tarkastellaan lyhyesti suomalaisen julkisen palvelujärjestelmän muotoutumista, palveluja koskevia keskeisiä tutkimusintressejä, kansalaisten aseman muuttumista julkisten palvelujen käyttäjänä sekä julkisen ja yksityisen palvelutuotannon eroja. Palvelututkimusta kuvaavassa osuudessa on esimerkkejä palvelujen määrää, laatua ja taloudellista merkitystä käsittelevistä tutkimuksista. Artikkelissa käsitellään myös tietotekniikan vaikutuksia palvelujen tuottamiseen ja käyttämiseen sekä palvelujärjestelmään kohdistuvia tulevaisuuden haasteita ja kehittämistarpeita.

Julkisen palvelujärjestelmän muotoutuminen

Hyvinvoinnin tuottamiseen osallistuu pääasiassa kolme tahoja (Abrahamsson 1991). Suurin osa hyvinvoinnista tuotetaan yhteisöissä perheen, kotitalouden, naapuriovun, yhdistysten tai lähiyhteisön toimesta. Toinen keskeinen taho ovat markkinat, joilta kasvava osa hyvinvointipalveluista ostetaan. Kolmas hyvinvoinnin tuottajataho on julkinen valta, ennen kaikkea kunnat ja valtio. Julkinen valta sekä tuottaa hyvinvointipalveluja että säätelee yhteisöjen ja markkinoiden palvelutuotantoa.

Hyvinvointiyhteiskunnasta ja palvelusektorin tulevaisuudesta on käyty laajaa ja kaikkia kiinnostavaa keskustelua. Lähtökohdat ovat julkisen talouden kriisissä ja siinä, että asian tärkeyden muutokset koskettavat kaikkia kansalaisia. Tällä hetkellä näyttää siltä, että suomalaisen yhteiskunnan menossa oleva murroskausi jatkuu useiden vuosien ajan, kuten

myös siihen liittyvä arvokeskustelu julkisen talouden roolista hyvinvointipalvelujen tuottajana.

Itsenäisyysaikamme voidaan jakaa muutamiiin kausiin, jotka kuvaavat yhteiskunnallista kehitystä palvelutuotannon lainsäädännön näkökulmasta. Kuvassa 1 on esitetty suomalaisen palvelujärjestelmän rakentamiseen keskeisimmin liittyvät lait ja kehittämishankkeet yhteiskunnallisen tilanteen kontekstissa.

Itsenäistymisen jälkeiset ensimmäiset vuosikymmenet olivat niukkuuden aikaa, jonka merkittävimpiä lakeja olivat oppivelvollisuuslaki (1921) ja köyhäinhuoltolaki (1922). Niillä pyrittiin turvaamaan elinolojen tasa-
puolinen kehitys maan eri osissa suurista aluetaloudellisista eroista huolimatta. Vuoden 1948 lapsilisälaki ja vuoden 1956 kansaneläkelaki olivat luonteeltaan universaalisia ja poistivat köyhäinhoidon luomaa avustuksiin liittyvää häpeätunnetta.

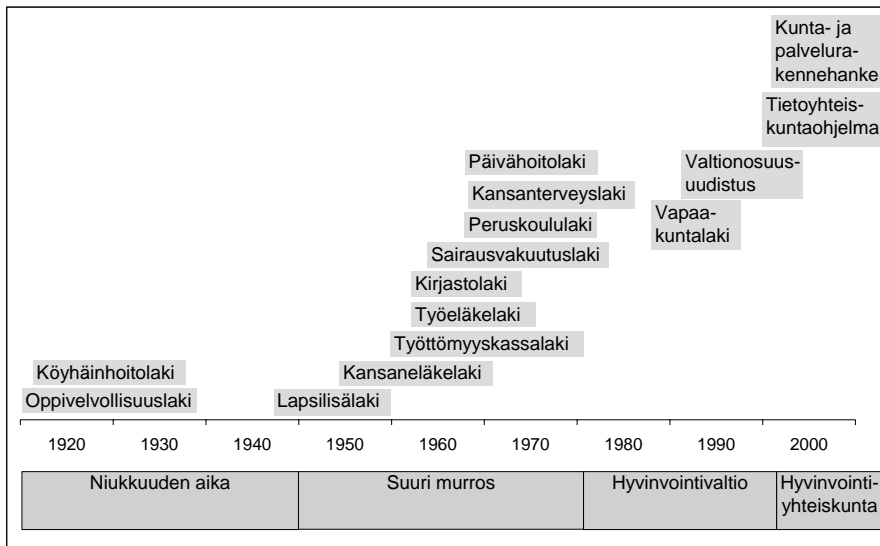
Suomalaisen hyvinvointivaltion rakennustyöt olivat kiivaimmillaan 1960- ja 1970-luvuilla, jolloin eri ministeriöt käynnistivät laajoja hyvinvoinnin lisäämiseen tähtäviä suunnitteluhankkeita. Suomi oli hyvinvointivaltion rakentamisessa huomattavasti jäljessä muista Pohjoismaista ja saavutti määrällisillä mittareilla mitattuna eurooppalaisen keskitason vasta 1980–1990-luvun vaihteessa (Julkunen 2001, 4). Suunnitelmia ja ehdotuksia uudistuksiksi ja niiden vaatimaksi lainsäädännöksi tehtiinkin eri politiikkalohkoja edustavissa lukuisissa työryhmissä. Tällä työllä luotiin perusta nykyisenkaltaiselle hyvinvointivaltiolle muodostamalla institutioita, jotka tarjosivat kaikille kansalaisille yhtäläiset opiskelumahdollisuudet ja sosiaaliturvan. Vuoden 1972 kansanterveys- ja päivähoitolait pohjüstivat taloudellista kasvua, lisäsivät sukupuolten välistä tasa-arvoa sekä integroivat yhteiskuntaa yksilö- ja aluetasolla. Vuonna 1989 voimaan tullut vapaakuntalaki ja hallinnonuudistuskokeilut käynnistivät kunnallisten lautakuntien yhdistämisaallon ja aloittivat julkisen palvelutuotannon tehostamisen. Vuoden 1993 valtiosuus uudistus tähtäsi kuntien kasvuaan itsehallintoon ja kunnalliseen demokratiaan.

Vuonna 2003 alkanut tietoyhteiskuntaohjelma on yksi hallituksen neljästä poikkihallinnollisesta politiikkaohjelmasta, jonka tarkoituksena on tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntämällä lisätä kilpailukykyä ja tuottavuutta, sosiaalista ja alueellista tasa-arvoa sekä kansalaisten hyvinvointia ja elämänlaatua. Kansalaisille tarjottavien sähköisten palvelujen kehittämistyössä kiinnitetään erityistä huomiota asiakaslähtöisyyteen, helppokäyttöisyyteen ja tietoturvaan.

Nykyinen suomalainen hyvinvointiyhteiskunta, jonka kilpailukyky, palvelujen tuottamisen tehokkuus, tekninen osaaminen ja opetuksen taso on useissa perättäisissä kansainvälisissä tutkimuksissa todettu olevan huipputasoa ja jota käydään ihmettelemässä ympäri maailmaa, on koko itsenäisyytemme ajan tapahtuneen kehityksen tulos. Esimerkiksi aikoi-

naan paljon kritiikkiä osakseen saanut peruskoulu onkin osoittautunut todelliseksi menestystuotteeksi, jonka tulokset ovat suomalaisille mairittelevia OECD:n kansainvälisessä PISA-vertailussa. Hyvinvointivaltion laajeneminen on kuitenkin ohi, vaikkakin hyvinvointipolitiikan kysyntä ja tarpeet laajenevat edelleen ikärakennemuutosten ja elämän epävarmuuksien vuoksi. Ilmosen (2005, 30) mukaan poliittisessa puheessa on alettu 1990-luvulla painottaa hyvinvointiyhteiskunnan käsitettä hyvinvointivaltion sijasta, mikä heijastelee sosiaali- ja terveystalouden tarjonnassa tapahtunutta muutosta, niiden yksityistämistä (ks. Österberg 2003) ja kiinnittymistä aikaisempaa tiukemmin lääketieteellisuuteen. Palvelujen osuus bruttokansantuotteesta on jo runsaat 2/3. Vuonna 2003 hitaasti laskeva julkisyhteisöjen palvelujen osuus oli 18,7 prosenttia ja kasvava yksityisten palvelujen osuus 48,9 prosenttia bruttokansantuotteesta.

Julkisen palvelutuotannon taloudelliset ongelmat ja useat muut palveluverkoston epäkohdat liittyvät raskaaseen kuntarakenteeseen. Vuonna 2005 käynnistyneen kunta- ja palvelurakennehankkeen tavoitteena onkin turvata palvelujen järjestäminen rakenteellisten uudistusten avulla. Käytännössä tähän tarvitaan nykyistä suurempia kuntia ja ennen kaikkea tutkimustietoa siitä, miten palvelujen kysyntä tulee kehittymään maan eri osissa.



Kuva 1. Suomen julkisen palvelujärjestelmän muototutumisen merkkipaaluja yhteiskunnallisen tilanteen muutoksissa.

Julkisten palvelujen suosio on lisääntynyt

Suomalaisen yhteiskunnan tilaa sekä kansalaisten suhtautumista palveluihin, niiden tuotantotapoihin, saatavuuteen ja riittävyyteen on seurattu useissa barometrityyppisissä tutkimussarjoissa (esim. Haikonen & Kiljunen 2003, Kunnallisanalyytiikka 2004). Molemmissa seuranta- ja tutkimustuloksissa näkyy selvä trendi kansalaisten suhtautumisessa verotukseen ja palvelujen karsintaan. Veronkorotuksia pidettiin vuosi vuodelta palvelujen karsintaa pienempänä pahana siten, että veronkorotusten kannalla oli viimeksi tehdyssä mittauksessa jo yli neljä viidesosaa väestöstä (Kunnallisanalyytiikka 2004, 26). Kansalaismielipide on 1990-luvun alkupuolen laman jälkeen muuttunut myös EVAn raportin mukaan melko johdonmukaisesti samaan, julkista sektoria suosivaan suuntaan. Samalla kun markkinat ovat vapautuneet ja markkinatalous on voimistunut, on myös julkisen turvaverkon vaade kasvanut (Haikonen & Kiljunen 2003, 122).

Laman mentyä julkisen sektorin säästötoimet eivät kuitenkaan loppuneet. Julkisten palvelujen supistamisesta ja tehostamisesta tuli pysyvä ilmiö, vaikka Veronmaksajien keskusliiton tutkimuksen mukaan verotulot ovat kasvaneet kymmenen vuoden ajan vuodesta 1995 alkaen (Kurenoja 2005). Samalla julkisten palvelujen yksityinen sponsorointi yleistyy vauhdilla ja näiden palvelujen käyttäjistä on tulossa kaupallisten toimijoiden ilmaisia mainostajia halusivatpa he sitä tai eivät. Tämä herättää kysymyksiä: Ollaanko hyvinvointiyhteiskunnasta siirtymässä hyvän- ja oikeudenmukaisuusyhteiskuntaan? Täytyykö kuluttajien tästä lähtien varmistua, minkä yksityisen sponsorin tuotetta hän mainostaa viedessään lapsensa leikkipuistoon tai istuessaan torinlaidan penkille? Ja: Miksei palvelujen rahoittajien mielipiteitä huomioida palvelujen tuotantotapoja kehitettäessä?

Ruotsissakin koettiin poikkeuksellisen syvä lama 1990-luvulla. Siellä toteutettiin varsin samansuuruinen julkisen talouden tasapainotus kuin Suomessa (Kautto 2001). Julkisen (2001, 5) mukaan Ruotsin kansallisen toimintatavan jatkuvuudet ovat kuitenkin näkyneet elvyttävämmässä lamanaikaisessa politiikassa ja valtiontalouden tasapainottumisen jälkeisessä sosiaalietuuksien tason palautuksessa. Ehkä voisi tulkita niinkin, että Ruotsissa säästöohjelma todella oli olosuhteiden pakottama, kun Suomessa laman ja kriisitietoisuuden harvinaisella hetkellä haluttiin tuottaa rakennemuutosta. Kianderin (2001) mukaan Suomi nousi lamasta kuitenkin entisiin rakentein, joskin tuotantoelämän omia rakenteita lama uudisti: se tuhosi huonosti kannattaneita yrityksiä ja nosti tuottavuutta. Julkisen ja Nätin (1999) mukaan nousu lamasta toteutui kritiikin kohteena olleiden rakenteiden nojalla.

Hyvinvointivaltioon ja julkisiin palveluihin suhtaudutaan kuitenkin usein platonisella tyylillä (ks. esim. Julkunen 2001, 7). Platonin (427–347 eKr.) mukaan valtion perustajina ovat inhimilliset tarpeet. Niistä tärkeimmät ovat ”ravinnon, asunnon, vaatetuksen ja muun sellaisen” hankkiminen. Mutta kaikki eivät tyydy näihin. He haluavat lisäksi ”ruokailusohvia, pöytiä ja muita tavaroita, liha- ja kalaruokia, hajuvoiteita, suitsukkeita, huilunsoittajattaria ja leivonnaisia, jokaista vielä useaa lajia”. Välttämättömään tyytyvä valtio on Platonin mukaan terve, yllleistä elämäntapaa viettävä tulehtunut. (Platon 1981, 63–69.) Vaikka liiallinen yksityistämistä ja tuottavuuden korostaminen saattavat olla uhka sekä koko yhteiskunnan toimivuudelle että myös Suomen houkuttelevuudelle mm. kansainvälisten yritysten sijaintipaikkana, eivät julkisen vallan voimavarat riitä kaikkien nykyisten julkisten palvelujen tuottamiseen tulevaisuudessa. Voimakkaan muuttoliikkeen ja väestörakenteen muutoksen seurauksena palvelujen tarjonta ja kysyntä eivät kohtaa optimaalisesti. Etenkin alueellisessa palveluverkostossa on odotettavissa suuria muutoksia, jotka kuitenkin tulee toteuttaa niin, että myös palvelujen käyttäjien näkemykset huomioidaan.

Julkisen valta sekä tuottaa hyvinvointipalveluja että säätelee yhteisöjen ja markkinoiden palvelutuotantoa. Yhä kasvava osa tuotetaan yksityisellä ja kolmannella sektorilla julkisen sektorin toimiessa enenevässä määrin tilaajan ja maksajan roolissa, mikä korostaa palvelujen laadun entistä tehokkaampaa seuranta. Osa julkisesta palvelutuotannosta on kuitenkin lähtökohdiltaan ja päämääriltään sellaista, että sitä ei voi tuottaa yksityisillä markkinoilla. Yksityinen palvelutuottaja ei perusta toimintaansa oikeudenmukaisuuden tai tasa-arvon lähtökohdille, vaan taloudellisen kannattavuuden arviointiin. Markkinat, siis asiakkaiden odotukset, saattavat edellyttää palvelutuottajalta laadukkaita, oikeudenmukaisia, tasa-arvoisia tai jopa ekologisia toimintamuotoja, mutta ne ovat yksityisen yrityksen näkökulmasta joka tapauksessa toissijaisia, ellei niiden avulla paranneta taloudellista tulosta tavalla tai toisella.

Palvelutuotannon päämääränä, olivatpa ne yhteiskunnan tai yksityisten tuottamia, on ylläpitää ja lisätä asukkaiden hyvinvointia. Julkisten palvelujen tuottamisen strategiana on perinteisesti ollut palvelujen tasa-puolinen jakautuminen (maan eri osa-alueille) ottaen huomioon demografiset erot alueiden välillä. Asukkaiden palvelutarve vaihtelee kuitenkin myös sosioekonomisen aseman, harrastusten, terveydellisten, tiedollisten ym. resurssien mukaan. Useissa tutkimuksissa onkin ollut havaittavissa, että hyvinvoinnin rakenteellisten edellytysten alueelliset erot ovat kasvaneet selvästi etenkin 1990-luvulla (Kainulainen ym. 2001, Virtanen 2003). Jo kymmenen vuotta jatkunut muuttovirta kasvukeskuksiin on seurausta siitä, että maaseudulla ei ole työtä ja vähenevän väestön maksamat verot eivät riitä lapsiperheiden ja ikääntyvien tarvitsemien peruspalvelujen yllä-

pitoon. Useimmat palvelutarjonnan ongelmat voidaan korjata lisäämällä kuntaliitoksia, kuntien välistä yhteistyötä, uudistamalla palvelutuotannon rakenteita ja kehittämällä palvelujen uusia tuotantotapoja, esim. sähköisiä palveluja (Kytö ym. 2003a). Palvelutuotannon järkevä kehittäminen ei onnistu kuitenkaan ilman palveluihin kohdistunutta laajaa ja monitieteistä tutkimustoimintaa, joka keskittyy palveluverkoston toimivuuden, palvelujen uusien tuotantotapojen ja palvelujen laadun lisäksi myös palvelujen käyttäjien ja tuottajien näkemysten esiintuomiseen.

Palveluihin kohdistuneet tutkimusintressit

Palvelujen tutkimus on kansainvälisestikin ajatellen suhteellisen nuorta. Ensimmäiset palvelututkimukset tehtiin markkinointitutkimuksina Yhdysvalloissa 1970-luvulla. Vasta 1980-luvulla alettiin painottaa palvelujen merkitystä kansantaloudelle (Grönroos 1998, 44). Julkisia palveluja koskevat ensimmäiset tutkimukset juonsivat kansalaisten antamasta kritiikistä, joka koski hallinnon pitkiä käsittelyaikoja ja heikkoa palvelukykyä. Ongelmiksi koettiin erityisesti hallinnon monimutkaisuus, keskittyneisyys sekä tiedonkulun heikkous ja puutteet. Kansalaiset kokivat, että heitä juoksutettiin luukulta toiselle. Valtiovarainministeriö julisti vuonna 1982 ns. byrokratiatalkoot, joiden tavoitteeksi asetettiin byrokratian haittavaikutusten vähentäminen sekä hallinnon palvelukyvyn ja yleisösuhteen parantaminen. Erityisesti korostettiin asiakaspalvelun kehittämisen tarvetta. (Valtiovarainministeriö 1982.) Vuosina 1986–1988 valtion- ja kunnallishallinnon yhteistyönä toteutettiin Parempaa julkista palvelua -kampanja, johon sisältyi myös selvitys julkisesta palvelukuvasta (Valtiovarainministeriö 1993). Kehittämisessä pidettiin tärkeänä kansalaisten tarpeiden ja odotusten huomioon ottamista.

Kuntapalveluja koskevat seurantatutkimukset aloitettiin 1980-luvun alussa Suomen Kaupunkiliitossa ja ne tähtäsivät kuntien palveluvarustuksen suunnitteluun ja kehittämiseen. Sittenmin Efektia Oy on tehnyt jatkuvaa kuntatutkimusta (Miettinen 2001, 7) selvittäen mm. palvelujen käyttöä sekä asukkaiden mielipiteitä palveluista ja kuntahallinnosta. Myös Kunnallisalan kehittämissäätiön Ilmapuntaritutkimuksissa (1992–1998, 2000) on kartoitettu kuntalaisten mielipiteitä mm. käyttömaksujen ja verojen korotuksista sekä palvelujen yksityistämisestä. Kyselyt on suunnattu sekä palvelujen käyttäjille että kuntajohdolle. Kuluttajatutkimuskeskuksen Palvelut tietoyhteiskunnassa -tutkimus osoitti, että kuntajohdon, yritysten ja asukkaiden mielipiteet palvelujen toimivuudesta ja kehittämistarpeista eivät ole läheskään aina yhdenmukaisia (Kytö ym. 2003b).

Palvelututkimusten kysymyksenasetteluissa lähtökohtana on ollut usein palvelujen määrän ja laadun muutokset tai menojen säästöt. Asenne- mittauksista mainittakoon esimerkkinä vuosittain toteutettava Sosiaali- barometri (1994–), jossa sosiaalitoimen, sosiaalialan toimistojen ja järjes- töjen johtavassa asemassa olevat työntekijät ja ryhmät arvioivat hyvin- voinnin toteutumista ja omia mahdollisuuksiaan kansalaisten tukemiseen. Allénin (1995) tutkimus oli ensimmäisiä laaja-alaisia kuntien palvelu- tutkimuksia, jossa kuntia tarkasteltiin markkina-alueina ja selvitettiin kuntalaisille osoitetulla laajalla postikyselyllä mm. palvelujen käyttöä, riittävyttä ja saatavuutta, kuntalaisten tyytyväisyyttä palveluihin ja niiden tarjontaan sekä mielipiteitä palvelujen rahoitustavasta ja priorisoinnista.

Julkisia palveluja lisättiin ja laajennettiin tasaisesti 1980-luvun noususuhdanteessa. Seuraavan vuosikymmenen lama johti leikkauksiin ja pakotti uudistamaan sekä julkista hallintoa että palvelujärjestelmiä. Vuosituhannen vaihteessa julkinen valta oli kasvavissa palvelujen kehittä- mispaineissa. Sähköisiä palveluja tuli kehittää, työntekijöitä kouluttaa uusiin menetelmiin ja samanaikaisesti palvella kansalaisia perinteisillä tavoilla. Resurssien vähetessä suurimmaksi haasteeksi nousivat palvelujen tehokkuuden ja tuottavuuden lisääminen sekä tietotekniikan hyödyntä- minen. 1990-luvun loppupuolelta lähtien palvelujen tuotanto-, tehokkuus- ja laatuksymykset sekä niitä koskevat arviointimenetelmät ovat olleet keskeisiä tutkimus- ja kehittämiskohteita. Tuorilan (2001) kokoaman aineiston mukaan peruspalveluja koskevien tutkimusten vuotuinen määrä kymmenkertaistui vuodesta 1990 vuoteen 1999. Laajasta palvelukirjosta on sosiaali- ja terveystalouden palveluja tutkittu eniten. Stakesin viime vuonna julkaisema terveyden- ja sosiaalihuollon laatua koskeva kirjallisuus- luettelo sisältää liki puolitoista sataa palvelun käyttäjän näkökulmasta julkaistua tutkimusta ja artikkelia kymmenen viime vuoden ajalta (Savo- lainen ym. 2004). Myös laatusuosituksia on annettu ([www.stakes.fi/ laatusuositus](http://www.stakes.fi/laatusuositus)). Laadun seuranta asiakaspalautteiden avulla on muodostu- nut pysyväksi käytännöksi.

Kuluttajatutkimuskeskuksen palvelututkimukset painottuivat aluksi kaupan tutkimuksiin, mutta aihepiiri laajeni vähitellen kattamaan kulutta- jan kannalta merkityksellisten palvelujen koko kirjjon. Laman jälkeiset julkisten menojen säästöpainotukset virittivät tutkimusta, jolla pyrittiin selvit- tämään kansalaisten mielipiteitä julkisten palvelujen laadusta ja priorisoinnista. Yhtenä kokeiluna valtiovarainministeriö ryhtyi kehittä- mään yleistä julkisten palvelujen laadun seurantajärjestelmää. Kuluttaja- tutkimuskeskus ja Tilastokeskus tekivät toimeksiannosta esitutkimuksen laatubarometrin kehittämiseksi (Aatola ym. 2002). Sitten Talous- tutkimus on jatkanut seurantatutkimuksia esitutkimuksen linjoilla (Talous tutkimus Oy 2003). Tulokset osoittavat, että julkisia palveluja pidetään suhteellisen hyvinä. Palveluja käyttäneet ovat antaneet parempia

arvosanoja kuin ne henkilöt, jotka arvioivat palveluja pelkän mielikuvansa perusteella (Kytö & Aatola 2004).

Hallintoalamaisesta aktiiviseksi asiakkaaksi

Asiakaslähtöisyys, joka yksityisissä palveluissa on ydinasia, julistettiin julkisten palvelujen kehittämisen päätavoitteeksi 1990-luvun markkina-henkisen hallinnon myötä. Julkisten palvelujen laatustrategia-projektissa (1996–97), jonka toteuttivat viisi keskeistä ministeriötä (VM, SM, KTM, OPM, STM) yhdessä Suomen Kuntaliiton, järjestöjen, elinkeinoelämän ja tiedeyhteisöjen kanssa tarkasteltiin kehittämistarpeita projektikuvausten mukaan erityisesti asiakkaan, ei viranomaisen silmin (Suomen Kuntaliitto ja VM 1998). Palvelustrategiassa korostetaan asiakaskeskeisyyttä (Huuskonen ym. 1997). Hankkeen yhtenä suosituksena on Ison-Britannian Citizens´ Charterista vaikutteita saanut palvelusitoumus, johon kuuluvat asiakaspalaute, oikaisu- ja mahdollinen korvausmenettely. Korostaessaan kuntalaisen oikeuksia palveluihin, palvelun saamisen määräaikoja ja palautemahdollisuuksia palvelusitoumus on vastastrategia julkishallinnon talousperusteiselle ajattelulle (Haverinen 1999, 8). Korvausmenettely, mikäli lupauksen mukaista palvelua ei voida toteuttaa, viittaa kuluttaja-oikeuksien suuntaan. Palvelusitoumukset eivät ole yleistyneet alkuperäisessä tarkoituksessaan, mutta useat julkiset organisaatiot käyttävät termiä toiminta- ja tavoitekuvaustensa yhteydessä. Kuluttajansuojalaki ei koske julkisia palveluja, mutta esimerkiksi lait potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta (812/2000) ovat askeleita kuluttajaoikeuksien suuntaan. Niiden tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun.

1990-luvulla omaksuttu uusi hallintokulttuuri korostaa markkina-lähtöisyyttä ja kuntalaisten valinnanvapautta myös julkisissa palveluissa. Kuntalaisen rooli on muuttunut 'hallintoalamaisesta' asiakkaaksi. Muutoksen katsottiin johtuneen laman seurausvaikutuksista, mutta esim. Julkisen mukaan lama oli katalysaattori, joka laittoi liikkeelle suunnanmuutoksen. Tavoitteena ei ole enää edellisten vuosikymmenten tapaan lisätä kansalaisten sosiaalisia oikeuksia tai taloudellista tasa-arvoa, vaan mukauttaa sosiaalipolitiikka uusiin olosuhteisiin ja 'laittaa vihdoin kuriin julkisten menojen kasvu'. Julkunen pitää muutosta hyvinvointivaltion jälkeisenä ajatteluna ja siirtymisenä kansalaisten tasa-arvosta kannustavuuteen, aktiivisuuteen ja omaan vastuuseen. (Julkunen 2001.)

Markkinat eivät tunne yhteiskunnallista vastuuta. Markkinapalvelujen käyttäjä on asiakas tai kuluttaja, joka valitsee itse palvelun ja maksaa siitä markkinahinnan. Asiakasrooli liittyy yritysten rationaliteettiajatteluun, jossa haetaan kysynnän ja tarjonnan kohtaamista liiketaloustieteen oppien

mukaan. Verovaroin rahoitetuilla tai tuetuilla julkisilla palveluilla on ollut toisenlainen tavoite ja luonne. Käsitteissä kansalainen ja kuntalainen painottuvat yksilön asema yhteisön jäsenenä ja siitä seuraavat oikeudet ja velvollisuudet normatiivisten julkisten palvelujen käyttäjänä. Julkisessa hallinnossa etsitään nyt julkisen ja yksityisen rajat ylittäviä toimintamalleja ja vaihtoehtoja. Palveluiden käyttäjiä kehoitetaan arvioimaan palvelujen toimivuutta, sisältöä ja laatua erilaisten palautemekanismien kautta. Pyritään saamaan 'vastiketta rahalle'. (Sutela 2001.) Asiakkaiden tyytyväisyyskyselyt, erilaiset palautejärjestelmät ja arviointimenetelmät ovat yleistyneet julkisissa palveluissa. Asiakkaan toimintamahdollisuudet riippuvat kuitenkin myös hänen tilanteestaan. Osallistumisen korostaminen ei saa johtaa ongelmiin, jos asiakkaalla ei ole tietoa, kykyä, rohkeutta tai halua ilmaista omia näkemyksiään. Kuluttajan hyvinvoinnin edellytyksenä ovat toimivat ja turvalliset markkinat ja julkiset palvelut. Kuluttajapolitiittisen ohjelman mukaan hyvinvoinnin turvaamisen ja ylläpidon ehtona on vuorovaikutteinen ja avoin yhteiskunta, jossa kuluttajat voivat vaikuttaa, mutta jonka turvallisuuteen ja toimivuuteen heidän on voitava myös luottaa. Kuluttajilta itseltään edellytetään vastuullista roolia omassa toiminnassaan. (Valtioneuvosto 2004, 11.)

Tietotekniikka muuttaa palvelujärjestelmiä

Tietoyhteiskunnan kehittäminen on ollut korostetusti hallitusohjelmissa 1990-luvun alusta lähtien. Julkisen verkkoasioinnin kehittämishanke JUNA (1999–2002) oli ensimmäinen kattava kokonaisselvitys ja verkkoasioinnin koordinointi- ja tukihanke, jonka toimialana oli koko julkinen hallinto kunnista keskushallintoon asti. Selvityksen mukaan verkkopalvelujen kehittämistyötä vaikeuttivat eniten taloudellisten resurssien niukkuus, yhteisen verkkopalvelustrategian ja vision puuttuminen sekä verkkopalvelujen ja asioinnin irrallisuus muusta toiminnan kokonaisuunnittelusta. Vaikeuksia tuotti myös sähköisen asioinnin yhdistäminen muihin tietojärjestelmiin, osaamispuutteet tieto- ja viestintäteknologian hallinnassa, Internet, intranet ja extranet sekä teknologian nopean kehityksen myötä syntyvät monet vaihtoehtoiset ratkaisumallit. Verkkopalvelujen kysyntää katsottiin rajoittavan myös asiakkaiden arkuus tai tottumattomuus hyödyntää tietotekniikkaa ja asiakkaiden halu henkilökohtaiseen palvelukontaktiin. (Sisäasiainministeriö 2000a ja 2000b.) JUNA-hankkeen yhteydessä arvioitiin myös kuntien sähköisiä palveluja (Ruusula 2001). Tuolloin enää viideltä pieneltä kunnalta puuttuivat omat verkkosivut, mutta tilanne korjautui niissäkin nopeasti.

Viime vuosina julkinen hallinto on panostanut voimakkaasti tietotekniikkaan, infrastruktuurin rakentamiseen ja verkkopalvelujen kehittä-

miseen. Kuntien kotisivuihin sisältyy lähes poikkeuksetta mahdollisuus antaa kuntajohdolle palautetta ainakin sähköpostilla. Mahdollisuus tutustua verkkopalvelun kotisivuilla kunnan toimintaan, palvelutarjontaan, ajankohtaisiin asioihin ja hallinnon pöytäkirjoihin antaa asukkaille entistä paremmat mahdollisuudet myös osallistua oman kunnan kehittämiseen. Valtakunnallinen kansalaisten keskustelufoorumi tarjoaa kaikille kiinnostuneille mahdollisuuden tuoda ilmi mielipiteensä mm. hallinnon kehittämisestä, uuden tietotekniikan vaikutuksista kansalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksiin, julkisten palvelujen laadusta ja sähköisestä asioinnista (www.otakantaa.fi).

Ensimmäisiä paikallisia tietoyhteiskuntaprojekteja oli 1980-luvun loppupuolella Pohjois-Karjalassa perustetut tietotuvat, joissa kansalaisilla oli mahdollisuus opetella käyttämään sen ajan tietotekniikkaa (Cronberg 1985). Viime vuosina on toteutettu lukuisia palvelujen käyttöön ja kehittämiseen liittyviä paikallisia ja alueellisia projekteja, joihin liittyy tietoverkkojen rakentamista sekä tietokoneen ja Internet-palvelujen käyttö-opastusta. Varsinkin Itä-Suomessa on EU-tuella voitu käynnistää useita hankkeita, joista suuri osa on kohdistunut välillisesti tai välittömästi verkkopalvelujen kehittämiseen. Rahoittaessaan useita tietoyhteiskuntahankkeita Sitra on ollut ratkaisevassa asemassa tietotekniikan käyttöönotossa ja kansalaisten opastamisessa verkkopalvelujen maailmaan. Vuosina 2001–2003 toteutettu Oppivat seutukunnat -hanke (OSKU) opetti Sitran oman arvion mukaan, että tarvitaan esimerkkien voimaa, käyttäjä- ja asiakaslähtöisyyttä sekä hyötyjen kirkasta määrittelyä arkikielellä (www.sitra.fi). Pelkkä helppokäyttöisyys ei riitä, vaan palvelun tulee tarjota myös merkityksellistä sisältöä ja todellista hyötyä käyttäjälleen. Verkkopalvelujen kehittämistä ja yhtenäistämistä on omiaan edistämään valtiovarainministeriön asettaman työryhmän laatimat julkisten verkkopalvelujen laatu- ja arviointikriteerit (Valtiovarainministeriö 2003).

Useissa kunnissa asiakaslähtöisyys ja käyttäjänäkökulma on vielä enemmänkin paperinmakuista retoriikkaa kuin käytännön toimintaa. Syy ei ole yksinomaan kunnan. Puuttuu taloudellisia ja tiedollisia resursseja sekä taitoresursseja. Muutokset ovat tapahtuneet nopeasti. Se mikä hallinnossa näyttää selkeältä ei aina käytännössä toimi tai ei ole olosuhteiden vuoksi toteutettavissa. Muutoksia on tehtävä monella taholla ja tasolla. Jo siirtyminen sähköisiin palveluihin on perinteisiin toimintatapoihin totuneille suuri ponnistus tiskin molemmilla puolilla. Miten hallinnon 'alamaisuuteen' totuneet ikäihmiset voisivat muuttua aktiivisiksi, oikeuksiaan perääviksi, omien tarpeitten ja toiveitten mukaisia palveluja vaativiksi kuluttajiksi? Asiakaskyselyjen yhteydessä on käynyt ilmi, että asiantuntijoiden toiminnan arviointi koetaan vaikeaksi silloinkin, kun kysytään vain asiakkaan omia subjektiivisia kokemuksia (Kytö & Aatola 2004).

Toisaalta kyselyissä on myös käynyt ilmi, että oikeuksistaan entistä tietoisempi, kantaa ottava ja tekniikan hallitseva asiakaskunta on kasvamassa.

Uusien tietoteknisten laitteiden kehittäminen ja palveluinnovaatiot toteutuvat rinnakkain. Asiointi, tietojen siirto ja vastavuoroinen yhteydenpito alkaa olla verkkopalvelujen vakiopalvelua. Myös kasvokkain tapahtuva palvelu on jo nyt teknisesti mahdollista verkkopalveluna television kautta. Palvelu mahdollistaisi kuvansiirron avulla esimerkiksi virtuaaliset lääkäripalvelut (Verkkotie Oy 2005).

Palvelujärjestelmän tulevaisuuden haasteita

Yhteiskunnan rakenteet ovat jatkuvassa muutoksessa. Globalisaatio, kansan- ja kuntatalouden kehitys, väestörakenteen muutokset ja sähköiset palvelut muun muassa ovat keskeisiä haasteita, jotka suomalainen palvelujärjestelmä joutuu kohtaamaan ja joihin se omalla tavallaan joutuu sopeutumaan.

Suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuutta linjattaessa on viime vuosina nostettu keskeisimpänä haasteena esiin globalisaation moninaiset vaikutukset (Väyrynen 1999). Globalisaatio liittyy ihmisen ja valtioiden eri puolilla maailmaa yhteen yhä voimakkaammin sitein ja riippuvuussuhtein. Globalisaation myötä siirrymme kohti maailmanlaajuisia markkinoita, tietoyhteyksiä, matkustamista, kulttuuria ja osittain myös yhteistä kieltä, englantia. Myös maailmanlaajuiset ympäristöongelmat, kuten otsonikato ja ilmastomuutos, ovat yhteisiä. Globalisaation sosiaalisen ulottuvuuden myötä kuuluminen laajempiin alueellisiin yhteisöihin kuten Eurooppaan tulee entistä tärkeämmäksi. Maailmasta muodostuu enenevässä määrin yksi suuri sosiaalinen järjestelmä.

Talouden vapautuminen ja sen mukanaan tuoma monitasoinen kilpailu haastaa voimakkaasti muun muassa perinteisen tavan tuottaa julkiset palvelut. Työvoiman ja palveluiden liikkuvuus yli valtioiden rajojen saa vähitellen uusia muotoja, joihin kaikki perinteiset julkiset varoin tuotetut palvelut eivät välttämättä pysty vastaamaan hintansa tai saatavuutensa – yleisesti ottaen uudistumiskykynsä – puolesta. Tarkemmin tarkasteltuna globalisaation haaste osoittautuu hyvinvointipalveluiden näkökulmasta huomattavasti monisyisemmäksi asiaksi kuin pelkäsi tehokkuuskysymykseksi. Kyse on pitkälti yhteiskuntamme keskeisten arvovalintojen uudelleenarvioinnista. Kuinka määrittelemme hyvinvoinnin ja minkälaisilla välineillä mittaamme hyvinvointipalvelujen toimivuutta?

Tavalliselle kadunmiehelle tai -naiselle globalisaatiota läheisempi kysymys on, miten kunta tuottaa tarvittavat hyvinvointipalvelut. Vuoden 2004 kuntavaalitaiston loppusuoralla nousi poliittisen väittelyn huomion kohteeksi kiistely julkisten palvelujen tuotantotavoista. Toiseksi suurin

hallituspuolue ja suurin oppositiopuolue käynnistivät julkisen kädenväänön siitä, mikä on tulevaisuudessa hyväksyttävissä oleva julkisten palvelujen ulkoistamisen tai markkinoistamisen aste. Kysymys ei ole uudesta asiasta, sillä suurimmassa osassa kuntia tiettyjä peruspalveluja on annettu lisääntyvästi yksityisten tahojen ja kolmannen sektorin organisoitaviksi. (Hänninen 2005, 32.)

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton Sosiaalibarometrissa (Eronen ym. 2005, 223) palveluntuottajat katsovat kansalaisten hyvinvoinnin rakentuvan tulevaisuudessa nykyistä enemmän yksityisten yritysten ja järjestöjen tuottaman tuen ja palvelujen varaan ja vastaavasti suhteessa entistä vähemmän julkisen tuen varaan. Toinen arvioitu kehitystrendi on palvelujen tuottaminen nykyistä useammin kuntien keskinäisessä tai kuntien ja valtion välisessä yhteistyössä. Samoin erityyppisten epävirallisen tuen muotojen arvellaan lisäävän merkitystään. Kaiken kaikkiaan palvelutuotannossa on käynnissä voimakas rakenteellinen muutos, jossa erityisesti welfare mix -ratkaisut lisääntyvät.

Toteutuessaan EU:n palveludirektiivi edistäisi kuntien yhteistyömahdollisuuksia ulkomaisten palvelujen tarjoajien kanssa, sillä palveludirektiivillä luotaisiin tosiasiallisesti EU:n sisämarkkinat. Vaikka EU:n perusoikeuksiin kuuluvat yritysten sijoittumisvapaus ja palvelujen vapaa liikkuvuus, ovat palvelumarkkinat vielä hyvin kansallisia. Direktiivin myötä poistettaisiin palveluyritysten sijoittamisvapautta haittaavat esteet niin, että palvelujen vapaa liikkuminen toteutuisi koko EU:n alueella. EU-valtioiden kansalaisilla olisi puolestaan oikeus käyttää toisissa jäsenmaissa tarjottavia palveluja esteettä. EU:n palveludirektiivistä on monissa yhteyksissä tehty kaiken pahan alku ja juuri. Julkiset hyvinvointipalvelumme eivät kuitenkaan ole uhattuina palveludirektiivin vuoksi. Sosiaali-, kulttuuri- ja koulutuspalveluissa sekä oikeudellisissa palveluissa noudatettaisiin kohdemaan lainsäädäntöä. Palveludirektiivi ei pakottaisi ostamaan palvelua sellaisena kuin niitä tarjotaan, jos laatu- tai muut vaatimukset eivät ostajan mielestä täyty.

Olipa palvelujen tuottaja yksityinen, julkinen, kotimainen tai ulkomainen, lisääntyy itsepalvelu tulevaisuudessa. Suuret organisaatiot rationalisoivat palveluaan ja siirtävät sitä itsepalveluksi. Pankit käyttävät jonoja ohjatakseen asiakkaat verkkoon, sairaalat lyhentävät hoitopäiväjaksoja ja siirtävät osan operaatioihin liittyvästä hoidosta itsehoidoksi kotiin (Torkkola ym. 2002). Verkkopalvelujen kehittyminen tukee tätä kehityssuuntaa. Verkkopalvelujen lisääntyessä on syytä pitää mielessä, että Internet kykenee edistämään kaikkien kansalaisten hyvinvointia ainoastaan, jos se edistää myös niiden hyvinvointia, jotka verkkopalveluja eivät halua tai voi käyttää.

Verkkotoimintojen luominen tai verkon kautta tapahtuva neuvonta vaativat myös työtä, mutta toisenlaisia taitoja kuin suorassa kasvokkain

tapahtuvassa kontaktissa annettu asiakaspalvelu. Verkkovälitteinen itsepalveluyhteiskunta luo uudenlaisia itsepalvelun kombinaatioita, joissa osa vaadittavista taidoista ja valinnoista siirtyy asiakkaille itselleen. Heidän roolinsa palvelujen myötäutuottajina, aktiivisina kansalaisina, korostuu. (Julkunen 2003, 34.) Omalta osaltaan tähän kehitykseen vaikuttaa kansalaisten koko ajan lisääntyvä tietoisuus siitä, miten asiat muualla ovat. Globalisaatio ja Internet muokkaavat kansalaisista entistä vaativampia kuluttajia. Toisaalta tietoyhteiskunnasta esitettyjen visioiden analysointi osoittaa, että hallitakseen elämäänsä tulevaisuudessa talouden ja tekniikan puristuksessa massaviestintien maailmassa ihmisen on asetettava itselleen tavoitteita, mietittävä oman hyvän elämänsä visio ja kartutettava valmiuksiaan kohti visiotaan. Tietoyhteiskunnassa, muuttuvissa rakenteissa, oman elämän hallinta edellyttää hyviä viestintävalmiuksia (Viherä 1999).

Niin kansalaisten vaatimusten kuin palvelujen kysynnän lisääntyminen sekä taloudellisten resurssien niukkuus pakottavat kansalaiset ottamaan enemmän vastuuta tarvitsemistaan palveluista ja niiden hankkimisesta. Kulunut vuosikymmen on jo merkinnyt valtion vetäytymistä, jonka seurauksena sosiaalinen vastuu on siirtynyt toisaalta enenevässä määrin ihmisille itselleen ja toisaalta valtio-kuntasuhteen muutoksen myötä paikallisyhteisöille (Eronen ym. 2005, 223).

Hyvistä palvelukonsepteista vientituotteita

Suurin syy palvelujen kysynnän lisääntymiseen on maamme väestön ikääntyminen. Yli 65-vuotiaiden osuuden arvioidaan nousevan seuraavan kolmenkymmenen vuoden aikana puolitoistakertaiseksi nykyisestä. Yli 80-vuotiaiden osuus kaksinkertaistuu. Suomessa väestön ikärakenteen muutos tapahtuu aiemmin kuin useimmissa Euroopan maissa. Suomen on pystyttävä vastaamaan väestön muuttuneen ikärakenteen mukanaan tuomiin haasteisiin. Suomen edelläkävijyys tässä muutoksessa on suuri mahdollisuus uudelle toimintatavoille, joilla voidaan luoda Suomelle kansainvälistä kilpailuetua. On huomattava, että Suomen tilannetta lähellä väestön ikärakenteessa tulevat olemaan sellaiset valtavat markkina-alueet kuin Kiina ja Japani. (Wallenius & Hjelt 2004, 18.) Palvelutuotannon sähköistyvässä toimintamallissa valtion- ja kunnallishallinnon sekä alueellisten, valtakunnallisten ja pitemmällä tähtäimellä myös valtioiden väliset rajat madaltuvat ja menettävät merkitystään.

2000-luvulla yhtenäistä kuluttajakuntaa tai tyyppillistä kuluttajaa tuskin on olemassa, kuten Pantzar ja Heinonen (1998) toteavat. Kuluttajien intressit pirstoutuvat ja valinnan motiivit moninaistuvat. Samaan aikaan konventionaaliset markkinat hajoavat osamarkkinoiksi, kuten esimerkiksi mustiksi kriminaalimarkkinoiksi, vaaleanpunaisiksi hoivamarkkinoiksi ja

harmaiksi työmarkkinoiksi. Epätyypillisten markkinoiden, uuden teknologian ja varallisuuserojen kasvun myötä kuluttajista tulee epätyypillisiä kuluttajia. Kulutuskäyttäytymisen päättelemisen perinteisten demografisten ominaisuuksien perusteella on lähestulkoon mahdotonta. Tämän vuoksi kuluttajien segmentoiminen on tehtävä eri perusteilla kuin ennen. Esimerkiksi samalla tulotasolla ja samassa elämäntilanteessa olevat ihmiset voivat kuluttaa monin eri tavoin. Tämän lisäksi kulutuskäyttäytyminen ja kuluttajaryhmien koostumus voivat vaihdella tilanteesta toiseen. Kokonaiset kuluttajaryhmät voivat muuttaa kulutustaan ja yksittäiset kuluttajat siirtyä kuluttajaryhmästä toiseen. Uusien kuluttajaryhmien tunnistaminen on erittäin vaikeaa. Alkanut kehitys jatkuu tulevaisuudessa ja monimutkaistaa kuluttajakenttää entisestään. Tulevaisuuden kuluttajien intressit eivät välttämättä ole alkuunkaan yhteneviä, minkä seurauksena personalisoitujen palvelujen kysyntä kasvaa (Bentley & Wilsdon 2003).

Esimerkiksi ikääntyvä väestö, yksi tulevaisuuden vaikutusvaltaisimmista kuluttajaryhmistä sisältää erilaisia iän, elämänvaiheen, tulojen, arvojen, elämäntapojen ym. kulutukseen liittyvien tekijöiden suhteen toisistaan poikkeavia alaryhmiä. Perinteisen ikääntyvän henkilön roolin tilalle kehittyä harrastusten, terveydentilan, taloudellisen aseman ja monen muun tekijän osalta erilaisia ryhmiä. Näillä voi olla toisistaan hyvinkin poikkeavia odotuksia palveluilta ja elämältä.

Tuleva kehitys ei ole valmiiksi kirjoitettu ohjelma, joka toteutuu omia aikojaan ilman meidän myötävaikutustamme. Monia asioita voidaan ennakoida ja kehityksen kulkuun vaikuttaa tehtävin päätöksin. (Taipale 2005, 7.) Palvelututkimuksella sekä erilaisilla julkisen ja yksityisen sektorin ennakointihankkeilla on tärkeä merkitys tulevaisuuteen varautumisessa. Kyse on paljolti tavasta, jolla kohdattaviin haasteisiin ja niistä mahdollisesti seuraaviin muutostarpeisiin suhtaudutaan. Tulevaisuus ei ole täynnä ainoastaan pelottavia uhkia, joista tulee selvitä jollain epätoivoisella keinolla. Tulevaisuus sisältää myös monia mahdollisuuksia luoda uutta ja kehittää nykyistä palvelujärjestelmää entistä parempaan suuntaan.

Väestön ikärakenteen muutoksen eri palvelualoille luomien mahdollisuuksien hyödyntäminen edellyttää uudenlaisten palvelukonseptien syntymistä sekä muutoksia olemassa olevien palvelujen tarjoajien tavoitteissa ja toimintatavoissa. Myös esimerkiksi sähköisten palvelujen ja maailman parhaan koulujärjestelmän tuotteistamista ja myymistä maailmalle kannattaa harkita.

Uusien palvelukonseptien kehittelyn kriittiseksi tekijäksi muodostuu ikääntyvän työvoiman kykeneminen tarvittavaan dynaamisuuteen ja innovatiivisuuteen. Toisaalta ikääntyvien taitoja, luovuutta ja innovatiivisuutta ei suomalaisessa työelämässä osata riittävästi hyödyntää. Yritysten ja

julkisen sektorin on sisäistettävä ikääntyvien työntekijöiden arvo organisaatioille.

Yhteiskunnallinen muutos vaatii uskallusta siirtyä raskarakenteisesta hyvinvointivaltiosta kohti joustavaa hyvinvointiyhteiskuntaa. Palvelujärjestelmää on tehostettava ja tunnustettava se tosiasia, että eri elämäntilanteissa ihmisillä on erilaiset tarpeet. Ketään ei saa jättää heitteille eli kansalaisten perusturvasta ei pidä luopua. Vuonna 2005 alkanut kunta- ja palvelurakennehanke tarjoaa tilaisuuden lähes koko palvelujärjestelmän uudelleen arviointiin. Millä periaatteilla perusturva taataan ja nykyistä järkevämpi peruspalvelutarjonta järjestetään -kysymyksiin vastaaminen vaatii ennakkoluulottomuutta ja perusteellista tutkimustietoa.

Lähteet

- Aatola L, Godenhjelm P, Kytö H, Melkas T, Nieminen T, Siikanen A (2002) Julkisten palvelujen laatubarometrin kehittäminen. Esitutkimus. Kuluttajatutkimuskeskus ja Tilastokeskus. Julkaisematon moniste.
- Abrahamsson, P (1991) Programs against poverty and deprivation in a welfare state context: comparing Europe and the United States. Teoksessa: J Lehto, (ed.): Deprivation, social welfare and expertise. NAWH Research reports 7. VAPK-publishing. Helsinki.
- Allén T (1995) Kunnallisten palvelujen kysyntä – tarpeet, kulutus ja kokemukset. Palkansaajien tutkimuslaitoksen tutkimuksia 58/1995. Helsinki.
- Bentley T, Wilsdon J (2003) Introduction: the adaptive state. In: The Adaptive State. Strategies for personalizing the public realm. Ed. by Bentley T, Wilsdon J. Demos. London.
- Cronberg T (1985) Uusi arki. Työn, asumisen ja hoitotoimen yhdistämisestä lähiyhteisössä. Tasa-arvoasiain neuvottelukunnan monisteita 5/1985.
- Eronen A, Londén P, Perälähti A, Siltaniemi A, Särkelä R (2005) Sosiaalibarometri 2005. Hyvinvointipalvelujen tuottajien ajankohtainen tilanne ja näkemys kansalaisten hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.
- Grönroos C (1998) Nyt kilpaillaan palveluilla. Ekonomia-sarja. Porvoo.
- Haikonen J, Kiljunen P (2003) Mitä mieltä suomalainen? EVAn asennetutkimuksien kertomaa vuosilta 1984–2003. EVA raportti.
- Haverinen R (1999) Palvelusitoumukset ja hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän käänne. STAKES Tutkimuksia 106/1999. Helsinki.
- Huuskonen J, Ijäs N, Lehtoranta O (1997) Julkisten palvelujen laadunarviointi. Arviointikehikko ja näkökulma. Tilastokeskus ja Suomen Kuntaliitto. Helsinki.
- Hänninen E (2005) Welfare mix tulevaisuuden palvelutuotannossa. Teoksessa: Signaaleja. Stakesin tulevaisuusraportti 2005. Toim. L Vuorenkoski, R Wiman, M Sinkkonen. STAKES Aiheita 1/2005. Helsinki.

- Ilmonen K (2005) Kansalaisyhteiskunta ja yhteiskunnan uudistumiskyky. Palkansaajien tutkimuslaitos. Tutkimuksia 94. Helsinki.
- Julkunen R (2001) Hyvinvoinnin suunnanmuutos. Nettilehdessä ”Ennen & nyt – historian tietosanomat”, 4/2001.
- Julkunen R (2003) Palvelutyö 2000-luvun alussa. Teoksessa Yhteiskunnan kehityssuuntia ja PAM. Tausta-aineistoa Pamin strategiatyöhön. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Helsinki.
- Julkunen R, Nätti J (1999) The Modernization for Working Times: flexibility and Work Sharing in Finland. SoPhisarja 46/1999. Jyväskylä University. Jyväskylä.
- Kainulainen S, Rintala T, Heikkilä M (2001) Hyvinvoinnin alueellinen erilaistuminen 1990-luvun Suomessa. Kahtiajakautuva Suomi? – tutkimusprojektin julkaisu. STAKES Tutkimuksia 114. Helsinki.
- Kaarto M (2001) Diversity among Welfare States. Comparative Studies of Welfare State Adjustment in Nordic Countries. Research Report 118, Stakes. Helsinki.
- Kiander J (2001) Laman opetukset: Suomen 1990-luvun kriisin syyt ja seuraukset. VATT-julkaisuja 27:5. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Helsinki.
- Kunnallisanon kehittämissäätö (2004) Kansalaismielipide ja kunnat. Ilmapuntari 2004.
- Kurenoja J (2005) Suomi työn verottajana. Kansainvälinen palkkaverovertailu. Veronmaksajat.
- Kytö H, Aatola L (2004) Luulo ei ole tiedon väärsti. Muutokset kuluttajien antamissa julkisten palvelujen laatuarvioissa vuosina 2002–2003. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 7/2004. Helsinki.
- Kytö H, Aatola L, Tuorila H (2003a) Palvelut tietoyhteiskunnassa -tutkimuskokonaisuuden loppuraportti. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 13/2003. Helsinki.
- Kytö H, Aatola L, Tuorila H, Lehtinen A-R (2003b) Kauas kaikki karkaa – vai karkaako? Palvelut tietoyhteiskunnassa -tutkimuskokonaisuuden yhteenvetoraportti. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 14/2003. Helsinki.
- Miettinen H (2001) Kuntapalvelut 2001. Asukaskyselyn tulokset 33 kunnassa. Efektia Oy. Tutkimuksia 154 /2001. Helsinki.
- Pantzar M, Heinson V (1998) Kuluttajapolitiikan uudet haasteet. Kuluttajatutkimuskeskuksen keskustelualoitteita 26/1998. Helsinki.
- Platon (1981) Teokset. IV osa: Valtio.
- Ruusula M (2001) Palveleeko verkko kuntalaisia? Suomen kuntien verkkosivustojen laadullinen vertailu 2001. JUNA-julkaisuja 2/2001. Helsinki.
- Savolainen M, Andersson S, Harju A (2004) Terveysthuollon ja sosiaalihuollon laatua käsittelevää kirjallisuutta. Stakesin asiakirjat. Helsinki.
- Sisäasiainministeriö (2000a) Kohti tietoyhteiskuntaa. julkisten verkkopalvelujen kehittämisen lähtökohdat. Sisäasiainministeriön julkaisusarja 1/2000.

- Sisäasiainministeriö (2000b) Ensiaskeleet – verkkopalveluiden kehittäminen ja tulevaisuus julkisessa hallinnossa keväällä 2000. Sisäasiainministeriön julkaisusarja 7/2000.
- Sosiaalibarometri (2005) Ks. Eronen ym. (2005)
- Suomen Kuntaliitto ja valtiovarainministeriö (1998) Julkisten palvelujen laatustrategia. Osa I. Helsinki.
- Sutela M (2001) Kuntalaisen roolin muutos: asukkaasta asiakkaaksi – tarkastelukohtena sosiaalihuollon asiakaslähtöisyys. Oikeus 30 (4) 418–436.
- Taipale V (2005) Merkkejä tulevasta? Teoksessa: Signaaleja. Stakesin tulevaisuusraportti 2005. Toim. L Vuorenkoski, R Wiman, M Sinkkonen. STAKES. Aiheita 1/2005. Helsinki.
- Taloustutkimus Oy (2003) Julkisten palvelujen laatu- ja palvelu- barometri. Valtiovarainministeriö. Kesäkuu 2003. Helsinki.
- Tilastokeskus (2004) Suomen tilastollinen vuosikirja 2004. SVT. Helsinki.
- Torkkola S, Heikkinen H, Tiainen S (2002) Potilasohjeet ymmärrettäviksi. Opas potilasohjeiden tekijöille. Tammi. Helsinki.
- Tuorila H (2001) Katsaus suomalaiseen peruspalvelututkimukseen. Määrittelystä arviointiin. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 2/2001. Helsinki.
- Wallenius T, Hjelt M (2004) Uhasta mahdollisuudeksi? Väestön ikärakenteen muutokset ja sen seuraamukset Suomen elinkeino-, teknologia- ja innovaatiopolitiikalle. Gaia. Helsinki.
- Valtioneuvosto (2004) Kuluttajapolitiittinen ohjelma vuosille 2004–2007. KTM Julkaisuja 15/2004.
- Valtiovarainministeriö (1982) Byrokratiatalkoot. Valtiovarainministeriön järjestelyosasto. Helsinki.
- Valtiovarainministeriö (1993) Tuloksena palvelu. Palveluhankkeen loppuraportti. Helsinki.
- Valtiovarainministeriö (2003) Laatu verkko. Julkisten verkkopalvelujen laatu- ja arviointikriteerit. Työryhmämuistioita 5/2003.
- Viherä M-L (1999) Ihminen tietoyhteiskunnassa – kansalaisten viestintävalmiudet kansalaisyhteiskunnan mahdollistajana. Turun kaupunkorakennus- ja kauppakorkeakoulun julkaisuja. Sarja A 1/1999. Turku.
- Virtanen V (2003) Valta- ja vastavirtaan. Selvitys maassamuuttajien elinoloista, uuteen kiinnittymisestä ja arvotaustasta Suomessa. Sisäasiainministeriön julkaisu 14/2003.
- Väyrynen R (1999) Suomi avoimessa maailmassa. Globalisaatio ja sen vaikutukset. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra. Helsinki.
- Verkkotie Oy (2005) Kuvansiirtoa tukeva yhteys parantaa vanhuspalveluita. 16.6.2005. www.tietoyhteiskunta.fi/=uutiset/166918.
- Österberg J (2003) Recession, förtroende och entreprenörskap inom social- och hälsovårdsektorn. Licentavhandling i sociologi. Åbo: Sociologiska institutionen, Åbo Akademi.