



ASUKKAIDEN OSALLISTUMINEN
PALVELUTUOTANNON KEHITTÄMISEEN
KULTTUURI-, NUORISO- JA LIIKUNTATOIMESSA
SEKÄ VARHAISKASVATUSVIRASTOSSA

2014



Kaupunkitarkastajat Tarja Palomäki ja
Jari J. Ritari

Sisällysluettelo

1 ARVIOINNIN TAUSTATIEDOT	3
1.1 Arvioinnin tavoite ja laajuus.....	3
1.2 Arvioinnin kohde ja taustatiedot	3
1.3 Arviointikysymykset ja -kriteerit	3
1.4 Arvioinnin aineistot ja menetelmät	4
2 HAVAINNOT	4
2.1 Yleistä	4
2.2 Kulttuurikeskus.....	9
2.2.1 Osallistamisen keinot.....	9
2.2.2 Osallistumisen seuranta	12
2.2.3 Osallistumisen hyödyntäminen	13
2.3 Kaupunginkirjasto.....	13
2.3.1 Osallistamisen keinot.....	13
2.3.2 Osallistumisen seuranta	16
2.3.3 Osallistumisen hyödyntäminen	17
2.4 Nuorisoasiainkeskus	18
2.4.1 Osallistumisen keinot.....	18
2.4.2 Osallistumisen seuranta	23
2.4.3 Osallistumisen hyödyntäminen	23
2.5 Liikuntavirasto	25
2.5.1 Osallistamisen keinot.....	25
2.5.2 Osallistumisen seuranta	31
2.5.3 Osallistumisen hyödyntäminen	32
2.6 Varhaiskasvatusvirasto	33
2.6.1 Osallistumisen keinot.....	33
2.6.2 Osallistumisen seuranta	36
2.6.3 Osallistumisen hyödyntäminen	36
3 JOHTOPÄÄTÖKSET	37
4 TOIMENPIDE-ESITYS JA LISÄTIEDOT	39
LÄHTEET	40
LIITTEET	42



Kaupunkitarkastajat Tarja Palomäki ja
Jari J. Ritari

1 ARVIOINNIN TAUSTATIEDOT

1.1 Arvioinnin tavoite ja laajuus

Tavoitteena on arvioida asukkaiden osallistumista palvelujen ja toimintojen kehittämiseen kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntatoimissa sekä varhaiskasvatusvirastossa. Vuoden 2013–2016 strategiaohjelma painottaa kaupunkilaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien sekä -menetelmien vahvistamista.

Arvioinnissa selvitetään, mihin toimenpiteisiin arvioinnin kohteena olevat virastot ovat ryhtyneet kaupunkilaisten osallistamis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseksi. Tällaisia ovat muun muassa strategiassa mainitut osallistava budjetointi nuoriso- ja kirjastotoimissa, yhteispalautekanavan kehittäminen, uudet sähköiset osallistumis-, viestintä- ja vuorovaikutusmahdollisuudet sekä verkkopalvelut. Arviointi rajoittuu lähinnä hallintokuntatason hankkeisiin.

1.2 Arvioinnin kohde ja taustatiedot

Arvioinnin kohteena on strategiaohjelmassa mainitut asukkaiden osallistumisesta vahvistavat toimenpiteet, kuten osallistava budjetointi, yhteispalautekanava ja ne menetelmät tai toimenpiteet jotka arvioinnin kohteena olevat virastot ovat ottaneet käyttöön kaupunkilaisten ja hallintokuntien väliseen vuorovaikutukseen ja viestintään. Strategiaohjelman mukaan kaupunkilaisilla tulee olla käytössään erilaisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, myös sähköisessä ympäristössä. Virastojen tulee tuottaa uusia sähköisiä ja vuorovaikutuksellisia menetelmiä, joilla kaupunkilaiset pystyvät osallistumaan kaupungin kehittämiseen. Vuorovaikutukseen tulee luoda pysyvät rakenteet kuntalaisten ja hallintokuntien välille. Nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia tulee parantaa.

Arviointimuistiossa käytetään asukkaiden osallistamis- ja osallistumistermejä sen mukaan, kun ne ovat olleet tekstissä käytössä esimerkiksi kyseisellä virastolla tai strategiassa.

1.3 Arviointikysymykset ja -kriteerit

Arvioinnin pääkysymys on:

1. Onko asukkaiden osallistumismahdollisuuksia palvelutuotannon kehittämiseen lisätty strategiaohjelman 2013–2016 mukaisesti?

Tarkentavina kysymyksinä ovat:

2. Mitä asukasosallistumisen keinoja virastoilla on käytössään?



3. Miten asukkaiden osallistumista seurataan?
4. Miten asukkaiden osallistumista (ja palautetta) hyödynnetään palvelutuotannon kehittämisessä?

Kysymyksiin haetaan vastauksia selvittämällä, ovatko arvioinnin kohteena olevat virastot ryhtyneet strategiaohjelman edellyttämiin toimenpiteisiin kuntalaisten osallistamismenetelmien lisäämiseksi. Virastoihin tehdään sähköinen kysely osallistamismenetelmistä, seurannasta ja hyödyntämisestä.

1.4 Arvioinnin aineistot ja menetelmät

Arvioinnissa aineistona käytetään virastoista kerättyä tietoa sekä muutoin saatavilla olevaa kirjallista materiaalia, jonka kokoamiseen osallistui myös harjoittelija Ville Rantanen kesällä 2014. Arviointiin on saatu tietoa myös tarkastuslautakunnan 2. jaoston arviointikäynneillä kahteen arviointikohteena olevaan virastoon. Varhaiskasvatusvirastoon 2. jaosto teki arviointikäynnin 20.10.2014 ja liikuntavirastoon 9.12.2014. Lisäksi kysymyksiin haettiin vastauksia teemmällä sähköinen kysely arvioinnin kohteena oleviin virastoihin.

2 HAVAINNOT

2.1 Yleistä

Perustuslain¹ 2 §:n mukaan kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. Lain 6 §:n mukaan lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. Lain 14 §:n mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.

Nuorisolain² 8 §:ssä on kohta nuorten osallistuminen ja kuuleminen. Nuorille tulee järjestää mahdollisuus osallistua paikallista ja alueellista nuorisotyötä ja –politiikkaa koskevien asioiden käsittelyyn. Lisäksi nuoria on kuultava heitä koskevilla asioilla.

Kuntalain³ 27 §:n mukaan kunnan asukkaiden ja palvelujen käyttäjillä tulee olla edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Laissa on listattu erilaisia asioita, millä tavoin osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää.

Osallistamismenetelmät ovat keino lisätä kuntalaisten ja kunnallisten luottamushenkilöiden sekä virkamiesten välistä vuorovaikutusta ja täydentää pel-

¹ Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

² Nuorisolaki 27.1.2006/72.

³ Kuntalaki 17.3.1995/365.



kästään äänestämiseen rajoittuvaa osallistumista. Yksittäiselle kuntalaiselle tai suuremmalle ryhmälle annetaan suoran osallistumisen muotojen kautta mahdollisuus vaikuttaa suoraan politiikan ja hallinnon sisältöön.⁴ Osallistumismuotoja voidaan jaotella eri luokkiin sillä perusteella, mistä päätöksentekovaiheesta (valmistelu, suunnittelu, päätöksenteko, toimeenpano) ja osallisuuden tasosta on kyse:

Tieto-osallisuus käsittää helposti toteutettavat osallistumisen muodot, joissa on kyse kuntalaisten tiedottamisesta ja kuulemisesta. Tähän luokkaan kuuluvat esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyt ja palautteet.

Suunnitteluosallisuus on syvällisempää kuntaorganisaation ja kuntalaisten välistä vuorovaikutusta liittyen valmisteluun. Tähän luokkaan sisältyvät palvelujen yhteissuunnittelu, kaupunkifoorumit ja asiakasraadit.

Päätösosallisuudessa on kyse suorasta osallistumisesta palvelujen tuottamista tai asuinaluetta koskeviin päätöksiin. Kuntalaisille delegoidaan tällöin päätösvaltaa. Tähän luokkaan voivat kuulua esimerkiksi aluelautakunnat, käyttäjädemokratia ja osallistuva budjetointi.

Toimintaosallisuus käsittää kuntalaisten oman toiminnan elinympäristössään tai palvelu- ja toimintayksiköissä. Tähän luokkaan kuuluvat esimerkiksi talkoovoimin toteutettava ympäristön kunnostus ja palvelujen tuottaminen, mitä varten voidaan myöntää myös avustusta.⁵

Asiakastytyväisyyskyselyt

Asiakastytyväisyydellä tarkoitetaan valtiovarainministeriön käyttämän määritelmän mukaan asiakkaan suhtautumista organisaation toimintaan ja saamaansa palveluun. Asiakastytyväisyys voi kuvastaa asiakkaan kokemusta muun muassa palveluntuottajan asiantuntemuksesta, tavoitettavuudesta, asiakaspalvelun sujuvuudesta ja ystävällisyydestä.⁶ Kuntaliiton mukaan asiakastytyväisyys kertoo asiakkaan kokemuksesta koskien tarpeiden tyydyttämistä ja palvelun laatua.⁷ Laatu on Ylikosken mukaan asiakastytyväisyyden keskeinen tekijä ja kääntäen asiakkaan tyytyväisyys kertoo palvelun laadusta.⁸

⁴ Kettunen (2002), s. 18–21.

⁵ Kohonen & Tiala (2002), s. 6; Vantaan kaupungin osallisuusmalli, s. 8–9.

⁶ Valtiovarainministeriö (2005), s. 115.

⁷ Kuntaliitto (2009), s. 10.

⁸ Ylikoski (2001), s. 118; 149; 153.



Asiakaskyselyiden avulla voidaan selvittää, kuinka hyvin asiakastyytyväisyyden aikaansaamisessa on onnistuttu. Kyselyn avulla pyritään Ylikosken mukaan saamaan vastaus neljään pääkohtaan: asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät, -tyytyväisyyden nykyinen taso, tarvittavat kehittämistoimenpiteet ja asiakastyytyväisyyden kehittyminen pitkällä aikavälillä.⁹

Yhteispalautekanava

Helsingin kaupungilla on otettu asteittain käyttöön yhteinen palautejärjestelmä, johon ohjautuvat käsiteltäväksi kaikki palautteet eri palautekanavista. Palautekanavia ovat esimerkiksi kaupungin yleinen palautelomake, virastojen omien sivujen palautelomakkeet ja palautteen lähettämiseen tarkoitettu sähköpostiosoite. Keskitetty käsittelijä luokittelee palautteen ja vastaa siihen joko itse tai siirtää sen eteenpäin oikealle vastuutaholle. Palautteisiin vastataan 5–10 päivän sisällä.¹⁰ Kaupunginkanslia on (5.5.2014) laatinut Helsingin kaupungin palautejärjestelmän käsittelijän käsikirjan palautteen käsittelytilanteisiin. Keskitetyn käsittelijän tärkein tehtävä on huolehtia siitä, että palautteeseen saadaan vastaus ja siitä, että palaute luokitellaan. Ohjeen mukaan jälkimmäinen on edellytys kunnollisille raporteille, joista on todellista hyötyä toiminnan kehittämiseksi.

Palautejärjestelmän tavoitteena on helpottaa ja yhtenäistää kuntalaispalautteiden ja -kysymysten käsittelyä ja hyödyntää palautetta toiminnan kehittämisessä.

Vuoden 2014 loppuun mennessä yhteispalautejärjestelmän ovat ottaneet käyttöönsä kaikki kaupungin virastot. Palautejärjestelmä on täten käytössä arviointikohteista varhaiskasvatusvirastolla, kaupunginkirjastolla, nuorisosiainkeskuksella, kulttuurikeskuksella ja liikuntavirastolla.¹¹

Asiakasraadit

Asiakasraati on asiakaskuuntelun menetelmä, joka soveltuu asiakaspalautteen (esimerkiksi käyttäjäkokemukset) keräämiseen, palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen ja uusien ideoiden synnyttämiseen tai testaamiseen valitulla asiakassegmentillä. Tyypillisesti asiakasraadissa on 10–20 henkilöä (nykyisiä tai potentiaalisia asiakkaita), joille luodaan vapaa keskustelufoorumi. Asiakasraadin vetäjien tehtävänä on ennalta suunniteltujen teemojen puitteissa johdella keskustelua ja dokumentoida keskustelun kulku mahdollisimman tarkasti. Ryhmän synnyttämän dynamiikan ansiosta asiakasraadissa nousee esiin asi-

⁹ Ylikoski (2001), s. 149; 155–156.

¹⁰ Rantanen (2014), s. 3–7;

<http://helmi/yhteisetpalvelut/tietotekniikka/ohjelmat/palautejarjestelma/Sivut/default.aspx> 14.8.2014.

¹¹ <http://helmi/yhteisetpalvelut/tietotekniikka/ohjelmat/palautejarjestelma/Sivut/default.aspx> 14.8.2014.



oita, jotka aidosti kuvaavat osallistujien tunteja, arvostuksia ja mielikuvia tasolla, johon arjen kanssakäymisessä ei asiakastilanteissa tyypillisesti päästä.¹²

Asukasfoorunit

Asukasfoorunit ovat avoimia tilaisuuksia, joihin kuka tahansa oman alueensa kehittämistä kiinnostunut voi osallistua. Asukasfoorunitoiminnalla tarkoitetaan sitä, että asukkaat pystyvät yhdessä aktiivisesti osallistumaan oman alueensa kehittämiseen. Asukasfoorunitoiminnan tavoitteena on siis edistää asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, oma-aloitteista asioiden hoitoa, valmistelua ja suunnittelua sekä omatoimista toimintaa alueen viihtyisyyden ja palvelujen kehittämiseksi.¹³

Osallistuva budjetointi

Osallistuva budjetointi on tyypillisesti kuntasektorilla käytettävä päätöksenteon menetelmä, jossa kunnan asukkaat otetaan mukaan verovarojen käyttöä koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon. Mallissa asukkaille annetaan myös tosiasiallisesti valtaa päättää verovarojen käytöstä vuorovaikutuksessa kunnan kanssa. Asukkaiden osallistuminen budjetointiin voi tapahtua käytännössä tätä varten järjestetyissä asukastilaisuuksissa tai äänestyksissä.¹⁴

Asukaskokouksissa jokaisella kaupunginosalla tai asuinalueella on valtiovainministeriön mukaan tyypillisesti oma edustuksensa, joka äänestää rahoitettavaksi valittavista kohteista. Osallistuva budjetointi on myös tyypillisesti vuosittainen, toistuva prosessi, ei vain yksittäinen tilaisuus.¹⁵ Mallista on olemassa erilaisia sovelluksia, jotka vaihtelevat muun muassa sen mukaan, onko osallistujilla valtaa päättää budjetin suuruudesta tai muotoilla vaihtoehtoisten projektien sisältöä ja ovatko päätökset sitovia vai neuvoa-antavia.¹⁶

Erilaisista osallistuvan budjetoinnin ja demokratian kokeiluista on kokemusta jo yli tuhannessa kunnassa ympäri maailmaa. Euroopassa osallistuvaa budjetointia on sovellettu noin 150 kunnassa. Suomessa osallistuvasta budjetoinnista kunnassa ei kuitenkaan vielä ollut kokemusta ennen Helsingin pilottihankkeita.¹⁷

Sosiaalisen median hyödyntäminen¹⁸

¹² <http://www.successfactory.fi/teknologian-tuotteiden-ja-palvelujen-kehittaminen/asiakasraadit.html> 14.8.2014.

¹³ www.espoo.fi/asukasfoorunit

¹⁴ Valtiovarainministeriö (2012), s. 157.

¹⁵ Valtiovarainministeriö (2012), s. 159.

¹⁶ <http://osallistuvabudjetointi.fi/osallistuminen/> 14.8.2014.

¹⁷ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen esitys 29.10.2012 Khlle.

¹⁸ http://www.tampere.fi/material/attachments/t/69i5KPHYy/Konsernimaarays_sosiaalisen_median_kaytto13.pdf



Sosiaalinen media eli yhteisöllinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä ja luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita.

Sosiaalisen median tyypillisiä piirteitä ovat avoimuus, osallistuminen, keskustelu, käyttäjien tuottama sisältö, yhteisöjen muodostuminen ja verkottuminen. Kynnys luoda sisältöjä sosiaaliseen mediaan on matala, ja sisältö leviää sosiaalisen median palveluissa nopeasti.

Kunta voi hyödyntää sosiaalista mediaa monella tapaa. Kansalaisten informointi, neuvonta ja osallistumismahdollisuuksien edistäminen ovat hallinnon viestintätehtäviä. Nämä on mahdollista toteuttaa myös sosiaalisen median avulla. Sosiaalinen media auttaa lisäksi tavoittamaan erilaisia kohderyhmiä, muiden muassa erikielisiä ja eritaustaisia.

Vuorovaikutus verkossa auttaa kehittämään palvelujen laatua. Sosiaaliseen mediaan osallistumalla hallinto saa kansalais- ja sidosryhmäpalautetta ja ideoita sekä lisää omaa avoimuuttaan. Aktiivinen ja avoin sosiaalisen median käyttö voi lisätä hallintoa kohtaan tunnettua luottamusta ja esimerkiksi kuntalaisen sitoutumista omaan kuntaansa. Toiminnalla voidaan myös ylläpitää ja lisätä organisaation mainetta.

Muut osallistavat ja vuorovaikutukselliset menetelmät

Vuorovaikutukselliset menetelmät ovat voimavarakeskeisiä ja asiakkaan kanssa käytävään vuoropuheluun perustuvia. Ne tähtäävät esimerkiksi huolen varhaiseen puheeksiottamiseen sekä asiakkaan, läheisten ja työntekijöiden avoimeen ja osallistavaan yhteistyöhön. Menetelmät ovat asiakaslähtöisiä, eli asiakkaan kuulluksi tuleminen varmistetaan, sekä voimavara- ja ratkaisukeskeisiä ja myönteiseen vuoropuheluun kannustavia. Vuorovaikutus hahmotetaan asiakaskeskeisesti tai asiantuntijakeskeisesti, mutta sitä tulee tarkastella myös pyrkimyksenä yhteisen ymmärryksen rakentumiselle. Dialogisuudella tarkoitetaan tällöin vastavuoroisuutta, jossa jokainen keskustelun osapuolista pääsee vaikuttamaan yhteiseen keskusteluun. Keskustelu ja vuorovaikutus rakentuvat sekä työntekijän että asiakkaan ehdoilla. Asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin edistämiseksi ei ole kyse aina ajasta tai keskustelun pituudesta, vaan siitä, että asiakas kokee tulleen kuulluksi ja saaneensa vahvistusta omille näkemyksilleen ja ajatuksilleen.¹⁹ Tämän tyyppisiä menetelmiä on käytössä muun muassa varhaiskasvatuksessa ja sosiaalitoimessa.

Sähköinen asiointi

¹⁹<http://www2.amk.fi/digma.fi/ptt/www.amk.fi/opintojaksot/5kB2feqx7/tyokalupakki/terveysneuvonnantyyppisetmenetmatjatyovalineet.html>



Kaupunkitarkastajat Tarja Palomäki ja
Jari J. Ritari

Sähköinen asiointi on asian hoitamista tai tuotteen hankkimista tietoverkossa tarjottua palvelua käyttäen. Sähköistä asiointia viranomaistoiminnassa koskevan lain (13/2003) tavoitteena on lisätä asiointiin sujuvuutta ja joustavuutta sekä edistää sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä ottaen huomioon tietoturvallisuus. Sähköisillä tiedonsiirtomenetelmillä tarkoitetaan sähköisiä lomakkeita, sähköpostia tai sähköisiin tietojärjestelmiin myönnettyjä käyttöoikeuksia eli kiinteitä teknisiä yhteyksiä tietojärjestelmiin.²⁰ Sähköistä asiointia on käsitelty tarkemmin erillisessä arvioinnissa vuodelle 2014.

2.2 Kulttuurikeskus

2.2.1 Osallistamisen keinot

Asiakastyytyväisyyskyselyt

Vuonna 2012 tehdyn arvioinnin perusteella kulttuurikeskus oli selvittänyt kaupunkilaisten näkemyksiä ja mielikuvia palveluista ja niiden tunnettuudesta vuosina 2007 ja 2011. Lisäksi vuonna 2011 se oli selvittänyt vastaajien tyytyväisyyttä eri toimipaikkojen toimintaan. Tiedonkeruumenetelminä olivat tuolloin internetpaneelit, puhelinrekrytoidut internetkyselyt ja puhelinhaastattelut.

Asiakastyytyväisyyskyselyt (sekä kulttuuripalvelut- että kulttuuripolitiikkaosastojen asiakkaille) ovat olleet toiminnan kehittämisen apuvälineenä ja satunnaisesti käytössä hyvin kauan. Nyt käytössä oleva kyselymalli, joka kerätään sähköisesti, on otettu käyttöön syksyllä 2011. Kyselyt on toteutettu kaksi kertaa vuodessa keväisin ja syksyisin. Tunnettuus- ja mielikuvatutkimusta on tehty joka kolmas vuosi vuodesta 2007 alkaen.

Kulttuurikeskuksessa tehdään eri viestintä- tai palvelukanavien tai viestintäsovellusten tutkimuksia vuosittain tarpeen mukaan. Tällaisia ovat esimerkiksi Kultus.fi-käyttäjätutkimus, Skenet.fi-lukijatutkimus, kausiesitteiden käytettävyys ja käyttötutkimus jne. Helsingin kulttuuriteko -ehdokkaiden hakukysely on toteutettu vuodesta 2009. Kyselyssä haetaan palkittavaa, joka valitaan kaupunkilaisten ehdotusten joukosta. Myös tapahtumanjärjestäjien palautekysely on käytössä.²¹

Yhteispalautekanava

Kulttuurikeskus otti huhtikuussa 2014 käyttöön virastotasolla kaupungin yhteisen palautejärjestelmän. Kulttuurikeskuksen www.hel.fi/kulttuuri -sivuston kautta saapuvat viestit ohjautuvat suoraan järjestelmään. Myös viraston yleisiin sähköpostiosoitteisiin (kulttuuri@hel.fi ja kulttuuri.viestinta@hel.fi) tulevia palautteita viedään palautejärjestelmään. Palautteet vastaanotetaan virastossa

²⁰ <http://www.narc.fi/asiointikaavio/>

²¹ Helsingin kulttuurikeskuksen vastaus 16.12.2014.



keskitetyksi. Viraston neljä palautekäsittelijää luokittelevat palautteet ja ohjaavat ne oikeille tahoille vastattaviksi. Työntekijä, jolle palaute ohjataan, saa herätteen sähköpostiinsa. Hän kirjautuu linkin kautta järjestelmään. Selain avautuu suoraan vastattavaan tai kommentoitavaan palautteeseen. Annettu vastaus tai kommentti tallentuu järjestelmään automaattisesti vastattaessa. Mikäli palautteeseen ei vastata sovituksessa ajassa, järjestelmä lähettää sähköpostiin muistutuksen. Käsittelijä näkee, missä tilassa palaute on ja onko siihen vastattu.²²

Asiakasraadit

Asiakasraati on toiminnassa Stoassa ja Vuotalossa. Stoassa on edelleen käytössä fyysiset palautelomakkeet, samoin asiakasraati on kokoontunut muutama kerran vuodessa. Kokemuksen mukaan asiakasraadin kattavuus ei ole kovin hyvä. Kehitteillä onkin muita osallistamisen malleja.

Osallistuva budjetointi

Kulttuurikeskus on antanut nuorille vapaat kädet toteuttaa tiettyjä ohjelmistoja. Osallistavaa budjetointia on käytetty ja tullaan käyttämään muun muassa Kulttuurisissit- ja Operaatio Pulssi -hankkeissa sekä muissa lasten ja nuorten vapaa-ajan kurssien suunnittelussa.²³

Kulttuurisissit on vuonna 2013 perustettu kaikille noin 15–23 vuotiaille avoin nuorten ryhmä. Seideoi ja toteuttaa oman näköisiä taide- ja kulttuuritapahtumia, näyttelyitä, työpajoja ja muita projekteja Annantalon tiloissa. Sisseillä on oma budjetti, jonka käytöstä he päättävät itse. He ovat etusijalla silloin, kun Annantalon palkataan apu työvoimaa esimerkiksi tapahtumiin tai näyttelyvalvontaan.²⁴

Operaatio Pulssi tarjoaa maksuttomia elämyksiä ja kokemuksia Malmin, Pukinmäen ja Tapanilan alueen nuorille järjestäen muun muassa lyhytkursseja 12–18 –vuotiaille nuorten omien toiveiden pohjalta.²⁵

Kulttuurikeskus on ollut aktiivisesti mukana Vetoa ja Voimaa Mellunkylä –pilotissa. Jo ennen demokratiapilotin alkua on tehty yhteistyötä ja osallistuttu yhteistoimintaverkoston työhön. Erilaisia projektiavustuksia on kohdennettu tapahtumien järjestämiseen. Osallistuva budjetointi ja osallistuva suunnittelu sijoittuvat lähelle suunnittelu- ja päätösosallisuutta.²⁶

Sosiaalisen median hyödyntäminen

²² <http://helmi/kulke/tukipalvelut/viestinta/palautejarjestelma/sivut/default.aspx>.

²³ Helsingin kulttuurikeskuksen vastaus 16.12.2014.

²⁴ <http://www.annantalo.fi/kulttuurisissit> tulostettu 26.2.2015.

²⁵ <http://www.malmitalo.fi/operatiopulssi> tulostettu 26.2.2015.

²⁶ Helsingin tietokeskuksen tutkimuskatsaus 2014/1.



Kulttuurikeskuksen vastauksen 16.12.2014 mukaan se on ottanut sosiaalisesta mediasta käyttöön kulttuuriarvosteluihin keskittyvän Skenet.fi verkkolehden vuonna 2011 ja Twitterin sekä kulttuurikaveri Facebookin vuonna 2014.

Annantalo on ottanut käyttöön Facebookin vuonna 2011, Twitterin ja Youtuben vuonna 2013 sekä Instagramin vuonna 2014 (Kulttuurisissien kanava) ja Kulttuurisissien Facebookin vuonna 2013. Caisa on ottanut käyttöön Facebook -sivut loka-marraskuussa 2011 (tätä ennen ollut ryhmä) ja Twitterin loka-marraskuussa 2011. Savoy-teatteri on ottanut käyttöön Facebookin 10.6.2010, Twitterin marraskuussa 2013 ja Instagramin marraskuussa 2013. Espan lava on ottanut käyttöön Facebookin 18.4.2012 ja Twitterin 6.3.2013. Kanneltalo on ottanut käyttöön Facebookin 4.8.2010, Malmitalo 8.6.2010, Stoa 4.6.2010 ja Vuotalo vuonna 2010.

Annantalon taidekeskus ylläpitää lisäksi kultus.fi -nimistä verkkopalvelua, joka kokoaa yhteen pääkaupunkiseudun ajankohtaisen, lapsille ja nuorille suunnatun kulttuuritarjonnan. Kultus tukee taidetoimijoiden ja koulujen välistä yhteistyötä. Se on yksi Annantalon kehittämishankkeista valtakunnallisessa lastenkulttuurikeskusten Taikalamppu-verkostossa, joka saa tukea opetusministeriöltä.²⁷

Muut osallistavat ja vuorovaikutukselliset menetelmät

Kulttuurikeskuksen aluetalojen käyttöön on räätälöity palvelumuotoiluun tähtäävä osallistamispeli, joka on parhaillaan fasilitointivaiheessa. Kulttuurikeskus tarjoaa TET-harjoittelupaikkoja nuorille. TET-harjoittelijat osallistuvat loma-ajan kurssien suunnitteluun. TET-harjoittelupaikkojen aktiivinen tarjoaminen nuorille käynnistettiin syksyllä 2014.

Lisäksi kulttuuritalokohtaisesti käytössä on seuraavia menetelmiä:

Stoa ja Vuotalo

Stoa on vuonna 2014 aloittanut uudenlaisen asukkaita osallistavan Muistojen iltapäivä -konseptin, jossa alueen asukkaat kertovat omia kokemuksiaan idän alueesta. Stoa kokouksissa on kokoontunut muun muassa somalinaisten ryhmä. Samalla etsitään somaliyhteisölle sopivia toimintamuotoja kulttuurin piirissä. Vuotalon Taiteiden yö-tapahtuma on muutaman vuoden ajan toteutettu yhteistyössä alueen asukkaiden ja kaupunginosayhdistysten kanssa.

Kanneltalo ja Malmitalo

Nelisen vuotta toiminut Nuorten osallistamiseen perustuva Operaatio Pulssi on keskeinen osa Malmi- ja Kanneltalon toimintaa niiden lähiseudun nuorten parissa.

²⁷ www.kultus.fi tulostettu 26.2.2015.



Caisa

Caisassa on toteutettu sidosryhmien tapaamista seuraavan kauden ohjelmiston ideoimiseksi. Myös tulevaa toimintakonseptia ja sen palveluita varten on toteutettu kuulemis- ja keskustelusarja vuoden 2014 aikana. Caisassa on järjestetty kahdesti vuodessa sidosryhmien tapaamiset seuraavan kauden ohjelmiston ideoimiseksi. Vuoden 2014 aikana on lisäksi toteutettu monitahoinen keskustelu- ja kuulemissarja Caisan tulevan toimintakonseptin ja sen palveluiden muotoilemiseksi. Apuna on käytetty sidosryhmien kyselytutkimuksia.

Annantalo

Annantalossa on vuodesta 2013 ollut nuortenryhmä, joka osallistuu talon ohjelmiston suunnitteluun ja toteutukseen. Lisäksi siellä toimii syksyllä 2014 perustettu isovanhempien ja vanhempien ryhmä, joka tukee Taideneuvola-toimintaa ja osallistuu tapahtumien järjestämiseen.

Annantalossa pilotoidaan vuonna 2013 aloittanutta Kulttuurisissit-nuorten ryhmää. Se osallistuu talon ohjelmiston suunnitteluun ja toteutukseen kokoon-tuen kahdesti kuukaudessa. Annantalon toimintaan liittyy myös syksyllä 2014 perustettu Taidepanterit – isovanhempien ja vanhempien ryhmä, joka tukee Taideneuvola-toimintaa ja osallistuu tapahtumien järjestämiseen. Annantalo on ollut mukana osallistavissa kaupunkitapahtumissa, muun muassa Ravintolapäivässä ja Siivouspäivässä vuonna 2014.²⁸

Annantalon, Caisan, Kanneltalon, Malmitalon, Savoy-teatterin, Stoan ja Vuotalon internet -sivuilla on voinut antaa palautetta omilla lomakkeillaan 2000-luvun alkupuolelta sitä mukaa, kun ne ovat ottaneet käyttöön omat internet-sivut. Osalla taloista on käytössä lisäksi fyysiset palautelomakkeet taloissa.²⁹

Sähköinen asiointi

Helsingin kaupunki otti vuonna 2012 käyttöön keskitetyn sähköisen avustusten käsittelyjärjestelmän. Kulttuurikeskuksella on siinä kolme eri avustushakulomaketta, yksi toiminta-avustuksille, yksi projektikohtaisille avustuksille ja yksi taideapurahoille. Järjestelmän kautta haetaan vuosittain noin 1 000 avustusta. Kulttuurikeskus kritisoi vastauksessaan hieman kaupunkiyhteistä avustusjärjestelmää, joka sen mielestä ei aina pysty edes säilyttämään lähetettyjä avustushakemuksia. Lisäksi niin sanottuja kulttuurikavereita voi tiedustella sähköisellä lomakkeella.

2.2.2 Osallistumisen seuranta

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat olleet toiminnan kehittämisen apuvälineenä sekä kulttuuripalvelut- että kulttuuripolitiikka-osastoille.

²⁸ Helsingin kulttuurikeskuksen vastaus 16.12.2014.

²⁹ Helsingin kulttuurikeskuksen vastaus 16.12.2014.



2.2.3 Osallistumisen hyödyntäminen

Caisassa on toteutettu yhdessä useiden toimijoiden kanssa ohjelmiston sisältösuunnittelua (muun muassa Satakielikuukauden kumppanit: Stoa/Vuotalo, Kulttuuria kaikille, Sivuväli-hanke, Taike, Helinä Rautavaaran museo, Turun yliopisto, kaupunginkirjasto). Kulttuurisissit-nuorten ryhmä osallistuu Caisan ohjelmiston suunnitteluun ja toteutukseen. Annantalossa Taidepanterit – ryhmä osallistuu tapahtumien järjestämiseen. Stoaan kokoustiloja on avattu alueen asukkaiden käyttöön vuonna 2014. Kanneltalon ja Malmitalon Operaatio Pulssissa suunnitellaan kursseja ja tapahtumia nuorten ja Pulssi-tuottajien kanssa.

2.3 Kaupunginkirjasto

2.3.1 Osallistamisen keinot

Asiakastyytyväisyyskyselyt

Vuoden 2012 arvioinnin perusteella kaupunginkirjasto oli selvittänyt kaupunkilaisten tyytyväisyyttä kunkin kirjaston palveluihin vuosina 2007, 2009 ja 2011 tehtyjen kyselyjen avulla. Asiakaskyselyn kokoavana kysymyksenä oli ollut ”tyytyväisyys tämänkertaiseen käyntiin”.

Vuonna 2013 kaupunginkirjasto on selvittänyt asiakastyytyväisyyttä kyselyllä. Asiakastyytyväisyyttä on mitattu samoilla kysymyksillä vuodesta 2011 alkaen. Arvoasteikko oli 1-5, jossa 5 oli paras arvio. Kokonaistyytyväisyys (=arvioiden keskiarvo) oli 4,52 vuonna 2013 ja sitä edellisellä vuonna 4,35. Kokonaistyytyväisyys on parantunut viime vuosina.

Yhteispalautekanava:³⁰

Kaupunginkirjaston vastauksen mukaan kirjastolla on yhteispalautekanavasta pääosin hyviä kokemuksia. Järjestelmä on helppokäyttöinen ja looginen, mutta toisinaan hidas tietojen päivittäessä. Kirjastossa yhteispalautekanava otettiin käyttöön vuoden 2014 alusta lukien.

Kirjastossa on kuusi nimettyä palautteiden käsittelijää sekä pääkäyttäjä. Asiakkaiden palautteisiin vastaajat sijaistavat toisinaan tarpeen mukaan. Pääkäyttäjä seuraa käsittelijöiden aktiivisuutta ja käsittelee palautteita itse aika ajoin.

Saapuneista palautteista raportoidaan johdolle 3-4 kertaa vuodessa Tilastot-sivun mahdollistamalla tasolla. Merkittävimmiksi katsotut palautteet lähetetään ylimmälle johdolle suoraan tiedoksi ja mahdollisia toimenpiteitä varten. Palaut-

³⁰ Helsingin kaupunginkirjaston vastaus 6.11.2014.



teisiin vastataan järjestelmän kautta eikä esimerkiksi hänen sähköpostiinsa järjestelmän ulkopuolella. Kirjastosta saadun tiedon mukaan palautteisiin vastataan ystävällisesti, asiallisesti ja asiantuntevasti. Vastaukseen liitetään vastaajan nimi, titteli ja organisaatio.

Asiakasraadit

Kaupunginkirjasto ei ole vielä käyttänyt systemaattisesti asiakasraateja toiminnan kehittämiseen. Kaupunginkirjaston markkinointipäällikön mukaan³¹ asiakasosallistamista on ollut muissa projekteissa kuten Olkkariprojektissa, keskustakirjastohankkeen puitteissa sekä Vallilan kirjaston ”Lähikirjastosta asukastoiminnan keskus –projektissa”.

Osallistuva budjetointi

Helsingin kaupunginkirjasto kokeili osallistuvaa budjetointia valmisteilla olevan keskustakirjaston kehittämismäärärahan kohdentamisessa vuonna 2012. Kaupunkilaisille annettiin pilottikokeilussa ennalta määritellyn budjetin puitteissa valta valita vuonna 2013 toteutettavat projektit projektiaihioiden tai omien uusien ehdotusten perusteella. Projektien yhteenlaskettu budjetti sai olla enintään 100 000 euroa.³²

Keskustakirjaston osallistuvan budjetoinnin työpajat toteutettiin kolmen työpajan sarjana syksyllä 2012 Kontulan kirjastossa, Lasipalatsin kohtaamispaikalla sekä Töölön kirjastossa. Osallistujia kutsuttiin mukaan laajalla jakelulla muun muassa keskustakirjaston verkkosivujen että sähköpostiviestien avulla.³³

Kehittämismääräraha oli tarkoitettu erilaisten toimintamuotojen kokeilemiseen jo olemassa olevissa kaupunginkirjaston toimipisteissä vuoden 2013 aikana. Saatua kokemusta oli tarkoitus hyödyntää tulevan keskustakirjaston toiminnan suunnittelussa.³⁴ Hankesuunnitelman mukaan pilottikokeilun tavoitteena oli kerätä kokemuksia osallistuvasta budjetoinnista, jonka toivottiin lisäävän kaupunkilaisten todellisia vaikutusmahdollisuuksia. Osallistuvan budjetoinnin kautta haluttiin myös saada tietoa asiakkailta ja hyödyntää heidän asiantuntemustaan päätöksenteossa.³⁵ Hankkeelle saatiin myös ulkopuolista rahoitusta.

Sosiaalisen median hyödyntäminen

Kaupunginkirjasto hyödyntää sosiaalista mediaa. Käytössä on Facebook, Instagram, YouTube, blogit ja Twitter. Viraston Facebook on otettu käyttöön

³¹ Helsingin kaupunginkirjaston vastaus 28.10.2014.

³² Helsingin kaupunginkirjasto (2012a), s. 1.

³³ Helsingin kaupunginkirjaston vastaus 28.10.2014.

³⁴ Helsingin kaupunginkirjasto (2012a), s. 1.

³⁵ Sitra (2012), s. 1–3.



vuonna 2014, Twitter ja Instagram vuonna 2012, YouTube ja blogit vuonna 2010.

Muut osallistavat ja vuorovaikutukselliset menetelmät

Olkkari-projekti

Olkkari on Helsingin kaupunginkirjaston projekti, jossa kohteena on pienten lähiöissä sijaitsevien kirjastojen toiminnan uudistaminen. Uudistamisen lähtökohtana ovat alueen asukkaat ja heidän tarpeensa. Projekti on käynnistynyt vuoden 2013 alussa ja se sijoittuu vuosille 2013–2014. Pilotteina Olkkari-projektissa toimivat Malminkartanon, Herttoniemen, Pitäjänmäen ja Laajasalon kirjastot.³⁶

Osallistava valinta –projekti:³⁷

Osallistava valinta –projektissa asiakkaat saivat valita englanninkielisiä kirjoja Helsingin kaupunginkirjaston kokoelmaan. Projektiin oli varattu 20 000 euroa keskustakirjaston yhteisölliset hankkeet määrärahaa ja sen toteutti Helsingin kaupunginkirjaston hankinta- ja luettelointitoimisto sekä kirjaston viestintäyksikkö. Määräraha on suunniteltu käytettäväksi syksyn 2014 aikana. Määrärahaa on varattu asiakkaiden valitsemille kirjoille 15 000 euroa ja verkkopalvelualustalle 4 500 euroa.

Osallistavan valinnan toimintatavaksi valittiin verkkovalinta HelMet-sivuilla ja Keskustakirjaston verkkosivuilla. Projekti päätettiin toteuttaa mahdollisimman suurelta osin osana Helsingin kaupunginkirjaston hankintaprosessia, jotta siihen kului mahdollisimman vähän työ- ja hallinnollisia resursseja. Asiakkaat valitsivat kirjoja viikon aikana samoilta käytössä olevilta valintalistoilta kuin kirjaston henkilökunta, tilaukset tehtiin kirjaston Sierra –hankintajärjestelmällä ja asiakkaat pystyivät seuraamaan suosikkiensa saapumista kirjastoon HelMet-verkkopalvelun kautta. Vertailu miten asiakkaiden valinnat erosivat kirjaston henkilökunnan valinnoista on vielä kesken, mutta tuloksia hyödynnetään valintatyössä.

Kaikkiaan asiakkailla oli valittavana yhteensä 540 kirjaa ja niihin tehtiin yhteensä 5 084 valintaklikkausta. Valintaan osallistuneet äänestivät kirjastoon eniten kaunokirjallisuutta, jota valittiin yhteensä 3 997 kertaa. Tietokirjallisuuden valintoja tehtiin yhteensä 1 787.

Kaikkiaan valintaan osallistui asiakkaiden IP-osoitteiden perusteella 623 henkilöä. Asiakkailta ei vaadittu erillistä tunnistautumista. Palvelua käytettiin ilman

³⁶ Helsingin kaupunginkirjaston vastaus 27.10.2014.

³⁷ Helsingin kaupunginkirjaston vastaus 28.10.2014.



häirintää, yksi asiakas testasi palvelun manipulointia omalla koodillaan, mutta lähetti koodin palautteella tiedoksi jatkokehitystä varten.

Hankintatoimisto päätti valintaviikon jälkeen tilata kaikki 520 kirjaa, joita asiakkaat olivat esittäneet valituksi, 20 kirjaa jäi valitsematta. Tämän lisäksi tilattiin kaksi kappaletta 16 eniten klikkausta saanutta kirjaa. Yhteensä kirjoja tilattiin 601 kappaletta ja ne sijoitettiin Pasilan kirjastoon asiakkaiden lainattavaksi, josta ne siirretään tulevaan Keskustakirjastoon. Kaikki tulokset julkaistiin asiakkaille HelMet –sivuilla 23.10.2014. Asiakkaat voivat seurata oman valintansa saapumista kirjastoon HelMet –palvelun kautta. Tulokset tuotettiin yhteistyössä palvelun tuottajan kanssa ja tuloksista lähetettiin myös medialle tiedote.

Tulokset projektista ovat rohkaisevia ja Helsingin kaupunginkirjasto tulee vuoden 2015 aikana jatkamaan asiakkaiden osallistamista kirjavalintaan. Asiakkaiden valinnat täydentävät kirjastojen valintatyötä ja kokoelmaa, sekä tekevät hankintaa näkyvämmäksi.

Sähköinen asiointi

Kaupunginkirjasto hyödyntää sähköisessä asiointissa kaupunkiyhteisiä kanavia. Kaupunginkirjaston asiakkaiden käytössä on HelMet.fi/aineistohaku (vuodesta 2003 alkaen), e-kirjasto (sähköiset lehdet, elokuvat, vuodesta 2014 alkaen), verkkomaksaminen (vuodesta 2014 alkaen) ja palautekanava (kaupungin yhteinen vuodesta 2014 alkaen, sitä ennen oma järjestelmä noin vuodesta 2010 alkaen).

2.3.2 Osallistumisen seuranta³⁸

Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia seurataan yksikkötasoilla. Tulokset käydään läpi esimerkiksi työyhteisön kehittämispäivillä. Koko talon (viraston) osalta edellisvuoden tulokset esitellään esimieskunnalle seuraavan vuoden alkupuolella.

Yhteispalautekanavan kautta saapuneita palautteita seurataan kaupunginkirjastossa kuuden henkilön toimesta. Saapuneista palautteista raportoidaan ylimmälle johdolle 3-4 kertaa vuodessa. Merkittävimmät palautteet lähetetään johdolle tiedoksi ja mahdollisia toimenpiteitä varten.

Asiakasraatien onnistumista seurataan verkko-osallistumisen avulla ja lisäksi on järjestetty kokoontumisia kirjaston tiloissa.

Sosiaalisessa mediassa osallistumista seurataan palvelun seurantavälineillä. Kaupunginkirjastossa on käytössä kaupallinen some-seurantajärjestelmä.

³⁸ Helsingin kaupunginkirjaston vastaus 28.10.2014.



2.3.3 Osallistumisen hyödyntäminen³⁹

Asiakaspalautteet raportoidaan ylimmälle johdolle 3–4 kertaa vuodessa ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin palautteiden johdosta. Kaupunginkirjasto on hyödyntänyt asiakkailta saatua palautetta ja toteuttanut esimerkiksi kirjahankintoja palautteen perusteella. Asiakkailta on saatu erilaisia toiveita, joita on myös toteutettu, kuten muun muassa hiljaisia tiloja kirjastoon. Hiljaisuustoiveisiin on myös haettu ratkaisuja muun muassa hankkimalla vastamelukkuiloitteita.

Asukasfoorumeissa on muodostunut kirjastoille aktiivisia ”ystäväjärjestöjä”. Joidenkin kirjastojen ystävien kanssa on kehitetty muun muassa omatoimiaukioloaikoja.

Osallistuvan budjetoinnin yhteydessä otettiin muun muassa käyttöön aineiston valinnan työkalu, jolla asukkaat voivat suoraan listata hankintatoiveitaan. Kaupunginkirjasto myös keräsi kaupunkilaisten ideoita vuoden 2012 aikana kyselyn avulla. Palautteita annettiin yhteensä noin 700 kappaletta, joiden pohjalta luonnosteltiin kahdeksan projektiaihiota työpajoja varten. Kaupunginkirjaston toimipisteissä järjestettiin kolme työpajaa, joissa kaupunkilaiset saivat keskustella valmiiksi laadituista projektiaihiosta sekä ehdottaa myös uusia vaihtoehtoja. Ehdotuksista oli ollut mahdollista keskustella myös etukäteen internetissä.⁴⁰

Osallistuvan budjetoinnin työpajoissa äänestettiin valittavista projekteista siten, että eniten ääniä saaneet, yhteensä korkeintaan 100 000 euroa kustantavat projektit tulivat valituiksi. Äänestysten perusteella valittiin lopulta neljä projektia. Työpajoihin sai osallistua kuka tahansa kaupunginkirjaston asiakas, mutta yhden työpajan osallistujamäärä oli rajattu 30:een.⁴¹ Jokaiseen työpajaan osallistui lopulta 10–15 henkilöä.⁴²

Kaupunginkirjaston mukaan osallistuvan budjetoinnin kokeilu sai osallistujilta positiivista palautetta, mutta menetelmä tuntui osallistujista aluksi hankalalta ja osallistumiskynnys korkealta. Vähäiseen osallistujamäärään kiinnitettiinkin huomiota. Kaupunginkirjasto kehotti kuitenkin myös muita virastoja kokeilemaan vastaavaa menetelmää.⁴³

Olkkari-projektin tuloksia hyödynnettiin kaupunginkirjastossa asukkaiden toiveiden mukaisesti. Kaupunginkirjasto järjesti joulukuussa 2013 kyselyn kaikissa neljässä kirjastossa parannusehdotuksista ja kehittämiskohteista. Kyselyn jälkeen kirjasto hankki eniten ehdotuksia saaneet asiat ja kirjasto teki julisteen

³⁹ Helsingin kaupunginkirjaston vastaus 10.2.2015.

⁴⁰ Helsingin kaupunginkirjasto (2012), s. 1–2; Keskustakirjasto.fi.

⁴¹ Helsingin kaupunginkirjasto (2012), s. 1–2; Keskustakirjasto.fi.

⁴² Helsingin kaupungin intrasivut.

⁴³ Helsingin kaupungin intrasivut; Osallistuvabudjetointi.fi.



kirjastotilaan: Kiitos osallistumisesta kirjastosta olohuoneeksi –kyselyyn. Kyse-ly aikaansai yli 200 ehdotusta. Kyselyn perusteella toteutettiin seuraavat asiat kirjastossa:⁴⁴

Malminkartanon kirjasto: Hankitaan sohva, elokuvalisenssin elokuva-kerhotoimintaa ja näytöksiä varten sekä pelejä ja askartelutarvikkeita.

Pitäjänmäen kirjasto: Lisää pehmeitä asioita – muun muassa tuoleja ja mattoja. Lisää järjestetystä kirjastoon, esimerkiksi hyllyjä ja mukavuutta kaikille.

Herttoniemen kirjasto: Hankitaan digitointivälineet, laajennetaan av-aineistoa ja hankitaan erikoistuoleja.

Laajasalon kirjasto: Hankitaan lukusaliin ja lasten osastolle kalusteita, vaipanvaihtopöytä, ja järjestetään joulukaakaotarjoilu 18.12. klo 13-15.

Kaupunginkirjaston markkinointisuunnittelijan mukaan edellä mainittuihin toiveisiin käytetään noin 5 000 euroa per kirjasto.

Osallistava valinta –projektin tuloksia hyödynnettiin kirjastossa. Osallistava valinta toteutettiin 6.–12.10.2014, jolloin asiakkaille avattiin HelMet-sivuille verkkopalvelu, josta he pääsivät valitsemaan kirjoja klikkaamalla palvelun valintapainikkeita. Sivujen ohjeistuksessa ja mediatiedotteissa kerrottiin, että kirjojen hankintamääräraha on 15 000 euroa ja eniten valintaklikkauksia saaneet kirjat hankitaan kirjastoon. Asiakkaat pystyivät seuraamaan valintaklikkausten kertymistä reaaliaikaisesti. Heillä oli myös mahdollista kommentoida valintoja erillisessä kommentointikentässä. Asiakkailta ei vaadittu palvelun käyttämiseen erillistä tunnistautumista. Tällä haluttiin myös testata asiakkaiden käyttäytymistä avoimessa ympäristössä. Käyttöliittymä oli suomenkielinen, mutta valinnan tueksi tehtiin myös englanninkielinen ohjeistus.

Sosiaalisen median kautta tulleita palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakkaiden ehdotuksia kirjataan ylös ja tuodaan käsiteltäväksi ja edelleen päätettäväksi.

2.4 Nuorisoasiainkeskus

2.4.1 Osallistumisen keinot

Asiakastyytyväisyyskyselyt

Nuorisoasiainkeskuksen keskitettyjen palvelujen osasto oli vuoden 2012 arvioinnin perusteella toteuttanut asiakastyytyväisyyskyselyitä vuosittain. Asiakaskyselyjä oli tehty eri ajankohtina läpi vuoden, jotta niistä olisi mahdollisim-

⁴⁴ Helsingin kaupunginkirjaston vastaus 28.10.2014.



man paljon hyötyä toiminnan, tapahtuman tai palvelun kehittämisessä. Asiakastytyväisyyttä oli selvitetty erikseen kolmen eri toimiston osalta ja kyselyt oli kohdistettu nuoriin, nuorten ryhmille ja nuorisojärjestöille. Tiedonkeruun menetelminä olivat tuolloin sähköiset kyselyt, internetsivukyselyt, haastattelut ja ryhmäpalautteet.⁴⁵

Nuorisoasiainkeskus seuraa nuorten palvelutarpeiden muutoksia pääosin kahdella menetelmällä, laajoilla kyselyillä ja paikallisilla asiakaspalautteilla. Laajoilla yleiskyselyillä on selvitetty helsinkiläisten nuorten ja nuorisoasiainkeskuksen välisiä yhteyksiä sekä nuorten toimintatoiveita. Laajimmat nuorten ilmiöitä ja toiminnallisuuden suuntia selvittäneet edustaviin otoksiin perustuneet kyselyt tehtiin noin 10 vuoden välein vuosina 1982, 1990, 2000 ja 2011. Näitä suppeammat ohjatut koulukyselyt tehtiin vuosina 2006, 2007 ja 2008. Otosten koko oli näissä 475–660 nuorta. Lisäksi suoraa asiakaspalautetta kerätään useissa nuorisotyön toimipaikoissa ja myös verkkonuorisotyössä. Kyselyt on koettu tärkeiksi palautteen ja toiminnan kehittämisen kannalta.⁴⁶

Nuorisotyön nopeasti muuttuvan toimintaympäristön ymmärtämiseksi ja palvelujen muokkaamiseksi nuorten tarpeiden suuntaan asiakaspalautteiden keräämisessä vuonna 2010 siirryttiin uuteen käytäntöön. Alueellisten palvelujen osastossa otettiin vuosittaiseksi toimintatavaksi kerätä nuorisotaloissa käyville nuorilta kokemuksia ja palautetta niin talojen toiminnasta kun niiden kehittämisestäkin. Kaikki osaston toimipaikat kattavat tiedonkeruut aloitettiin vuonna 2010 yhteistyössä tietokeskuksen kanssa. Sitä aikaisemmin kyselyjä tehtiin yksittäisissä nuorisotaloissa, jolloin tulokset ja niistä johdetut kehittämistoimet jäivät vain nuorisotalon tasolle. Yksittäisten talojen kyselyjen tuloksia ei myöskään koottu osaston tulokseksi. Näin tiedonkeruun hyödyntäminen jäi vain osittaiseksi. Tätä yhtenäisen tiedon vajetta täydentämään kehiteltiin kokonaisrakenne tiedon keräämisestä tulosten analysointiin, dokumentointiin ja hyödyntämiseen.⁴⁷

Kyselyt on toteutettu sähköisinä kyselyinä. Talokohtaiset aineistot on summatu ja raportoitu myös koko kaupungin tasolla. Vuonna 2010 nuorisotalojen asiakaskyselyyn vastasi yhteensä 2 500 nuorta. Tuolloin kohderyhmänä olivat 9–21-vuotiaat. Kevään 2011 kyselystä lähtien tutkimuskohteena ovat olleet 12–20-vuotiaat. Uusimpaan kevään 2014 kyselyyn vastasi 1 585 nuorta, joista ruotsinkielisten talojen nuoria oli 106. Vastaukset saatiin kaikkiaan 49 nuorisotalosta.⁴⁸

Asiakaskyselyt keskitettyjen palveluiden osastolla

⁴⁵ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 19.12.2014.

⁴⁶ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 19.12.2014 ja 13.2.2015.

⁴⁷ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 19.12.2014.

⁴⁸ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 19.12.2014.



Ensimmäiset asiakaspalautekyselyt tehtiin vuonna 1999 Vuorilahden kurssi-keskukseen ja kesäkotiin. Samaa mallia ja prosessia laajennettiin seuraavana vuonna Meriharjun kurssikeskukseen ja Bengtsårin leirisaareen. Asiakaspalaute otettiin käyttöön 2000 –luvun alkupuolella kaikissa keskitettyjen palvelujen osaston toimipaikoissa ja toiminnoissa.

Tällä hetkellä asiakaspalautetta kerätään edelleen kaikissa toimipaikoissa ja toiminnoissa. Keskitettyjen palvelujen osastossa asiakaspalautteen kerääminen on rytmitetty koko vuodelle riippuen kunkin tarpeesta ja kyselyn suorittamisen ajankohdan tarkoituksenmukaisuudesta.

Yhteispalautekanava

Kaupungin yhteinen palautejärjestelmä otettiin käyttöön nuorisoasiainkeskuksessa huhtikuussa 2014. Palautteita on järjestelmän kautta saapunut 136 kappaletta, joista 121 on käsitelty. Yhdeksän palautetta on siirretty toiselle virastolle. Keskimääräinen vastausaika palautteelle on ollut viisi vuorokautta.⁴⁹

Asiakasraadit

Asiakasraadit ovat olleet vuosia käytössä normaalissa toiminnansuunnittelussa muun muassa nuorisotoimen markkinoinnissa ja viestinnässä. Viimeisimmät nuorten kanssa yhteistyössä toteutetut projektit ovat olleet MunStadi - verkkosivuston kehittäminen, Harrastushaku-palvelun käytettävyydestä ja nuorisotoimen jäsenkortti-konseptin kehittäminen. Asiakasraadeilla on saatu nuorten näkemykset mukaan erityisesti verkkopalvelujen kehittämisessä. Asiakasraatien onnistumista seurataan asiakasraatien toteuttajien itsearvioinnilla.⁵⁰

Osallistuva budjetointi

Kaupunginhallitus perusti 2011 Ruuti-vaikuttamisjärjestelmän, josta vastaavat nuorisoasiainkeskus, opetusvirasto ja Ruudin 20-henkinen ydinryhmä, joka valitaan vaaleilla vuosittain. Ruudin päätavoitteet ovat, että jokaisella nuorella on vuosittain myönteinen kokemus vaikuttamisesta, nuoria kuullaan heitä koskevissa asioissa, nuorten aloitteet ja ajatukset otetaan vakavasti ja että nuorten teot muuttavat Helsinkiä paremmaksi. Kaupunginhallitus merkitsi 3.2.2014 (144 §) tiedoksi tilannekatsauksen nuorten vaikuttamisjärjestelmä Ruudin toiminnasta apulaiskaupunginjohtaja Viljasen esittelystä. Järjestelmän tavoitteeksi asetettiin, että se hioutuu valtuustokauden 2013–2016 aikana.

Kaupunginhallitus päätti 17.12.2012 (1439 §) valita vuodelle 2013 alueellisen osallistumisen kokeiluun kymmenen erilaista hanketta, joista Nuorten Ruuti – vaikuttamisjärjestelmän ydinryhmän hanke osallistuvasta budjetoinnista oli yksi. RuutiBudjetti-nimistä käytäntöä kokeiltiin ensimmäisen kerran Kaakkoisen

⁴⁹ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 19.12.2014 ja 13.2.2015.

⁵⁰ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 19.12.2014 ja 13.2.2015.



ja Haaga-Kaarelan nuorisotyöyksiköiden vuoden 2014 budjettien laadinnassa. Osallistuvan budjetoinnin pilotointi aloitettiin nuorisolautakunnan päätöksellä 7.2.2013 (6 §).

Osallistuvan budjetoinnin tavoitteiksi on mainittu nuorten ja kaupungin eri toimijoiden välisen vuoropuhelun lisääminen ja laajemmin alueen asukkaiden luottamuksen parantaminen julkisia palveluita kohtaan. Pilottikokeilulla on haluttu testata mahdollisuuksia lisätä nuorten suoraa vaikuttamista ja hankkia informaatiota nuorten tarpeista ja toiveista vapaa-ajan toimintaan liittyen.⁵¹

Osallistuvan budjetoinnin mallissa nuoret saavat valtaa päättää alueellaan järjestettävästä vapaa-ajan toiminnasta ja sen rahoituksesta.⁵² Budjetoinnin pohjana toimivat yksiköiden vuoden 2012 budjetit, jotka olivat reilun miljoonan euron suuruisia. Käytännössä nuorilla oli mahdollisuus vaikuttaa budjetista 2–3 prosentin suuruiseen ”aineiden ja tarvikkeiden” luokkaan sekä neuvotella kaupungin työntekijöiden työn sisällöstä, talojen aukioloajoista, toiminnan sisällöstä sekä investointikohteista.⁵³

Mallissa kullakin alueella järjestetään työpajoja, joissa nuoret voivat keskustella ja esittää ideoita vapaa-ajan toimintaan liittyen. Osallistujien joukosta valitaan myös edustajat alueen neuvottelukuntaan, johon osallistuu lisäksi Ruutihankkeen ydinryhmän edustajia sekä nuorisoasiainkeskuksen viranhaltijoita. Neuvottelukunta muun muassa valmisteleo seuraavien työpajojen teemaaihiot ja kokoaa osallistuvan budjetoinnin esityksen.⁵⁴

Työpajoissa syntyneistä toimintaehdotuksista äänestetään alueen yläkouluisa, kun niistä on ensin käyty keskustelua muun muassa Ruuti.net -verkkoalustalla. Eniten ääniä saaneet toimintaehdotukset otetaan mukaan osallistuvan budjetoinnin esitykseen. Nuorisoasiainkeskuksen oman toimivallan ylittävät ehdotukset viedään eteenpäin niille kuuluville hallintokunnille.⁵⁵ Neuvottelukunnan kokoama esitys alueen nuorisotyöyksikön toimintasuunnitelmaan otettavasta toimintapäätöksestä toimitetaan ensin Ruudin nuorista koostuvan ydinryhmän käsiteltäväksi. Ruudin ydinryhmällä on oikeus hyväksyä, hylätä tai vaatia muutoksia esitykseen. Esityksen lopullinen käsittely käydään nuorisolautakunnassa.⁵⁶

Molemmilla alueilla nuorten kehittämisideoita kerättiin vuoden 2013 aikana ja kohderyhmäksi valittiin yläkoululaiset. Haaga-Kaarelan alueella budjetointiin

⁵¹ Helsingin nuorisoasiainkeskus (2013a), s. 1; Helsingin nuorisoasiainkeskus (2013b), s. 3.

⁵² Helsingin nuorisoasiainkeskus (2013a), s. 1.

⁵³ Helsingin nuorisolautakunta pöytäkirja 30.1.2014, § 5.

⁵⁴ Helsingin nuorisoasiainkeskus (2013a), s. 3.

⁵⁵ Helsingin nuorisoasiainkeskus (2013a), s. 2–4; <http://demokratia.hel.fi/uutiset/ruutibudjetti/ruutibudjetin-kehitt%C3%A4misehdotukset-selvill%C3%A4-%E2%80%93nuorten-toiveissa-mummokahvila-ja-pelihuone> 14.8.2014.

⁵⁶ Helsingin nuorisoasiainkeskus (2013a), s. 4; Helsingin nuorisoasiainkeskus (2013c), s.3.



Kaupunkitarkastajat Tarja Palomäki ja
Jari J. Ritari

osallistui yhteensä 713 nuorta. Kaakkoisella alueella osallistujia oli puolestaan 569.

Osallistuva budjetointi on keskeinen paikallisen toiminnan kehittämisessä. Uutena toimintamuotoina prosesseissa ovat esimerkiksi mummokahvila Roihuvuorella ja Liikkuva nuorisotalo Kannelmässä. Nämä ovat syntyneet nuortena aloitteista monivaiheisen osallistamisprosessin tuloksena.⁵⁷

Nuorisoasiainkeskuksen demokratiapilotissa, RuutiBudjetissa, kokeillaan osallistuvaa budjetointia keinona vahvistaa nuorten osallistumista ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Ruuti.netin aloitetyökalu otettiin käyttöön verkkosivujen uudistuksen yhteydessä 24.10.2012. Vuoden 2013 aikana sinne jätettiin 28 aloitetta⁵⁸.

Sosiaalisen median hyödyntäminen

Ruudin ydinryhmä on vuosina 2013 ja 2014 käyttänyt suljettua facebook -ryhmää työvälineenään. Ruudin virallista facebook -sivua on aktivoitu erityisesti vuoden 2014 aikana. Ruudille on avattu Twitter -tili 20.8.2013 sekä Instagram -tili syksyllä 2014.

Sosiaalinen media on oleellinen osa nuorisotyötä. Nuorisoasiainkeskuksen yhteydessä toimii myös valtakunnallinen verkkonuorisotyönkeskus Verke. Digitaalisen työotteen edistäminen on nuorisoasiainkeskuksen uuden strategian keskeinen toimintatapa.⁵⁹

Muut osallistavat ja vuorovaikutukselliset menetelmät

Vuonna 2003 alettiin järjestää piirijärjestöseminaareja, joiden yhtenä tarkoituksena on osallistaa helsinkiläiset nuorisopiirijärjestöt viraston seuraavan vuoden suunnitteluun taloudesta ja toiminnasta. Jo aiemminkin järjestöjä kuultiin erilaisista asioista liittyen viraston toimintaan, mutta vuoden 2003 jälkeen asia on ollut systemaattisena käytäntönä joka vuosi. Lisäksi järjestöedustus on viraston ja kaupungin asettamissa työryhmissä silloin, kun teema heitä koskettaa, muun muassa vapaaehtoistyön neuvottelukunnassa. Seminaarit on koettu tärkeiksi yhteisen keskustelun foorumeiksi. Tällä lisätään muun muassa yhteistä ymmärrystä esimerkiksi nuorisojärjestöjen ja paikallisyhdistysten tukemisesta. Seminaareista kerätään palaute ja niitä kehitetään sen perusteella nuorisoasiainkeskuksen ja Helsinki Tiimin yhteistyönä.⁶⁰

Sähköinen asiointi

⁵⁷ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 13.2.2015.

⁵⁸ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 19.12.2014.

⁵⁹ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 19.12.2014.

⁶⁰ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 19.12.2014 ja 13.2.2015.



Nuorisoasiainkeskuksen sähköisen Harrastushaku.fi -palvelun sisällön tuottajien määrä on merkittävästi laajentunut viime vuoden aikana ja tuotetta on edelleen jatkokehitetty sekä käytettävyydestä. Vuoden 2014 aikana palvelu on laajentunut alueellisesti kattamaan kaikki PKS- kunnat. Myös muiden Helsingin kaupungin hallintokuntien ja erilaisten järjestöjen nuorille suunnatut palvelut löytyvät enenemässä määrin Harrastushausta. Palvelu avataan myös nuorille suunnattuja palveluja tuottaville yrityksille vuoden 2014 loppuun mennessä.⁶¹

2.4.2 Osallistumisen seuranta

Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulosten soveltaminen käytännön työn kehittämiseen tehdään kolmella tasolla: koko osastossa, nuorisotyöyksiköissä ja nuorisotaloissa. Asiakaskyselyn tulokset raportoidaan kaikille näille tasoille suunnittelukäyttöä varten. Lisäksi tiedon kerääminen vuosittain antaa mahdollisuuden ajalliseen vertailuun ja mahdollisten muutosten näkyville saantiin, nyt jo viiden vuoden aikasarjana. Tämä on tuonut mielekkyyttä kehittämistyöhön.⁶²

Osallistuvaa budjetointia laajennetaan vuoden 2015 aikana koskemaan kuutta nuorisoyksikköä. Tavoitteena on, että kaikki alueelliset nuorisotyöyksiköt toteuttavat toimintasuunnitelmansa ja vuosibudjettinsa osallistuvan budjetoinnin avulla vuoteen 2018 mennessä.⁶³

Osallistavalla budjetoinnilla pyritään lisäämään kaupungin ja nuorten vuoropuhelua ja laajemminkin alueiden asukkaiden luottamusta julkisia palveluja kohtaan. Alueelliset työpajat ovat mallissa avainasemassa.

Verkkosivujen käyttöä ja Facebook-profiilien toimivuutta seurataan jatkuvasti arjen vuorovaikutuksessa.⁶⁴

2.4.3 Osallistumisen hyödyntäminen

Keskitettyjen palveluiden osasto on kehittänyt yhteisen prosessin asiakaspalautteen käsittelyyn osana asiakkuuden hallintaa. Asiakaspalautetta kerätään kaikissa toimipaikoissa ja toiminnoissa. Sitä hyödynnetään ja käytetään apuna toimintaa kehitettäessä samoin kuin asiakasraatejakin. Nuorten kanssa on toteutettu muun muassa yhteistyössä MunStadi-verkkosivusto, Harrastushaku-palvelun käytettävyydestä ja nuorisotoimen jäsenkortti-konseptin kehittäminen.

Kukin toimipaikka voi tehdä asiakaskyselyt parhaiten katsomallaan tavalla, mutta jokaisessa asiakaspalautekyselyssä on oltava virastossa sovittu yhtei-

⁶¹ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 19.12.2014.

⁶² Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 19.12.2014.

⁶³ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 19.12.2014 ja 13.2.2015.

⁶⁴ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 13.2.2015.



nen kysymys ”Kuinka odotuksesi palvelusta / toiminnasta toteutuivat?” asteikolla 1–5. Tämä tulos kerätään osaston tulokortin toteumaan ja kerätään tuottavuusmatriisiin. Muutoin tuloksia käsitellään toimipaikoissa/toiminnoissa ja hyödynnetään toimintaa kehitettäessä. Mikäli tarvetta tulee, tuloksia otetaan käsittelyyn myös toimisto- ja osastotasolla.⁶⁵

Asiakaskyselyjen tulokset ovat nuorisoasiainkeskuksen henkilökunnan nähtävillä intrassa. Tulokset ovat tulossa myös ulkoisille verkkosivuille vuonna 2015. Asiakaskyselyjen aineistoa hyödynnetään toiminnallisten osastojen seminaarien aineistoina, kun suunnitellaan seuraavan vuoden toimintaa.⁶⁶

Vuonna 2004 keskitettyjen palvelujen osasto aloitti oppivan organisaation kehittämishankkeen, Tiikerinloikka Nyt! Yhtenä osa-alueena kehitettiin asiakkuushallinnan toimintatapoja ja määriteltiin asiakkuuksia. Asiakaspalautejärjestelmä kuvattiin sekä kehitettiin myös yhteinen prosessi asiakaspalautteen käsittelyyn osana asiakkuudenhallintamallia. Verkkoon luotiin yhteinen pohja asiakaspalautteen käsittelyn tueksi ja muiden avuksi. Pohja oli käytössä vuodesta 2007 lähtien, mutta sittemmin sen systemaattisesta käytöstä on luovuttu.

Yhteispalautekanava on toistaiseksi niin uusi asia, että raporttia palautteista ei ole vielä tuotu esimerkiksi johtoryhmään tai raportoitu muutenkaan. Nuorten toimintaa koskevat palautteet otetaan huomioon toimintaa kehitettäessä.⁶⁷

Osallistuvassa budjetoinnissa syntyi toimintaehdotuksia kummallakin alueella (Haaga-Kaarela ja kaakkoinen alue) 11–12, joista lopulliseen esitykseen valittiin neuvottelukunnan linjauksen mukaisesti neljä eniten ääniä saanutta.⁶⁸ Esi-
tettujen ehdotusten lisäksi myös yksi nuorisoasiainkeskuksen toimivallan ulkopuolelle kuulunut ehdotus on päätetty toteuttaa vuonna 2014.⁶⁹

Nuorisoasiainkeskuksen mukaan osallistuvan budjetoinnin malli on koettu toimivaksi sekä viraston että nuorten näkökulmasta. Nuorisoasiainkeskus odottaa osallistuvien nuorten määrän kasvavan ensimmäisestä vuodesta sitä mukaan, kun nuorten ehdotukset toteutuvat ja he ymmärtävät vaikutusmahdollisuutensa. Toteutettujen mielipidemittausten mukaan työpajoihin osallistuneet kokivat vaikutusmahdollisuutensa hyväksi, jopa poikkeuksellisen laajoiksi.⁷⁰

Sosiaalisen median hyödyntäminen on merkittävä tapa kehittää palvelutuotantoa.⁷¹

⁶⁵ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 19.12.2014.

⁶⁶ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 13.2.2015.

⁶⁷ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 13.2.2015.

⁶⁸ Helsingin nuorisoasiainkeskus (2013b), s. 3; 5–8; Helsingin nuorisoasiainkeskus (2013c), s.3; 5–9.

⁶⁹ Helsingin nuorisolautakunta pöytäkirja 30.1.2014; 5 §.

⁷⁰ Helsingin nuorisolautakunta pöytäkirja 30.1.2014; 5 §.

⁷¹ Helsingin nuorisoasiainkeskuksen vastaus kyselyyn 13.2.2015.



2.5 Liikuntavirasto

2.5.1 Osallistamisen keinot

Asiakastyytyväisyyskyselyt

Liikuntavirastossa oli vuoden 2012 arvioinnin perusteella tehty runsaasti asiakastyytyväisyyskyselyitä eri palveluista, mutta vain kolmen palvelun osalta kyselyjä oli tehty useammin kuin kerran. Asiakastyytyväisyyden kehittymistä oli näin ollen seurattu vain liikunnanohjauksen lähiöliikunnan, henkilöstöliikunnan ja Rastilan leirintäalueen osalta. Lisäksi vuosina 2005, 2008 ja 2012 tehdyistä kaupunkipalvelututkimuksista oli ollut saatavilla tietoa myös liikuntapalvelujen osalta kaupunkilaisten tyytyväisyydestä liikuntapaikkoihin ja palveluista tiedottamiseen.

Liikuntaviraston mukaan⁷² vuosina 2011–2014 laajempia asiakaskyselyjä on tehty seuraavista toiminnoista: sisäliikuntapalveluiden asiakaskysely 2013 ja 2014, uimahallien asiakaskysely 2012, liikuntapaikat –sivustoa (uimahallit) koskeva asiakaskysely 2014, asiakaskysely ohjatun liikunnan palveluista, venepaikkojen kehittämisen asiakaskysely 2013 ja 2014, lähiöliikunnan asiakaskysely 2011, henkilöstöliikunnan Stadin Kudit kondikseen asiakaskysely 2012, Täysi Kymppi asiakaskysely 2012, Töölön kisahallin asiakaskysely 2011, Liikuntamylyn asiakaskysely 2011, Rastilan leirintäalueen asiakaskysely 2011 ja 2014, ulkoilusaarten vesiliikenteen asiakaskysely 2011, ulkoliikuntapalvelut-osaston (ulkokuntoilulaitteet) asiakaskysely 2014, ulkoliikuntapalvelut-osaston Helsingin länsipuoleisten ulkoilualueiden (Pirttimäki, Luukki, Salmi, Lähteellä, Elisaari) kehittämissuunnitelmaa varten toteutettu kysely 2014 ja liikuntaviraston teknisen yksikön ulkoilukohteiden käyttöä, toiveita ja kehitysmahdollisuuksia kartoittanut kysely 2014. Liikunta- ja hyvinvointipalveluiden viimeisin asiakastyytyväisyyskysely on tehty vuonna 2010. Epävirallisia palaute- ja toivekyselyjä kerätään vuosittain muun muassa Seniorisäpinöissä.

Liikuntaviraston mukaan liikuntavirasto tekee asiakastyytyväisyyskyselyjä eri palveluista. Osa kyselyistä on pienimuotoisia ja koskevat jotain tiettyä rajattua palvelua. Kyselyt eivät aina ole vuosittain vertailukelpoisia, koska kysymykset vaihtelevat vuosittain. Lisäksi kaikissa kyselyissä ei ole yhtä yksittäistä tai kokeavaa vuosittain vertailukelpoista tunnuslukua. Kyselyt ovat usein olleet mukana tulospalkkiojärjestelmien asiakasnäkökulman tavoitteissa ja toimenpiteissä.

Liikuntaviraston mukaan Helsinki sai parhaat arviot Euroopan pääkaupunkien liikuntapalveluiden vertailussa, joka tehtiin Euroopan komission pyynnöstä vuonna 2013. Helsingiläisistä 84 prosenttia oli tyytyväisiä Helsingin liikuntapalveluihin. Helsingin asukkaat ovat arvioineet kaupungin liikuntapalvelut Eu-

⁷² Helsingin liikuntaviraston vastaus 30.10.2014 ja 30.11.2014.



roopan pääkaupunkien kärkipaikalle vastaavassa vertailussa myös vuosina 2006 ja 2009.

Vuonna 2013 liikuntavirasto tilasi asiakastutkimuksen, jossa selvitettiin Helsingin kaupungin liikuntapaikkojen asiakastytyvääsyyttä. Tutkimus toteutettiin eri toimipisteissä lokakuussa 2013. Vastaajat vastasivat paperilomakkeille, joita heille jaettiin paikanpäällä toimipisteissä. Kohderyhmän muodostivat toimipisteiden asiakkaat. Tutkimus perustui 1 110 vastaukseen.

Tutkimustulokset osoittivat että vastaajien mielestä toiminnan kaksi tärkeintä tekijää on, että hinta-laatu suhde on kohdallaan (1 062 kpl) ja liikuntatilat ja laitteet ovat hyvässä kunnossa (1 046 kpl). Toiminnan onnistumisen kannalta vastaajat arvostivat sitä, että henkilökunta on ammattitaitoista ja palveluultista (1 098 kpl), liikuntatilan turvallisuus ja valvonta on hyvin hoidettu (1 087 kpl) ja hinta-laatu suhde on kohdallaan (1 083 kpl). Vastaajat arvioivat että toiminnan heikointen onnistunut tekijä oli liikuntatilojen ja laitteiden kunto (1 069 kpl). Vastaajilta kysyttiin kokonaisarvosana tämänkertaiselle käynnille ja tuloksena saatiin arvosana 8,7 (asteikolla 4-10).

Yhteispalautekanava

Liikuntavirastossa yhteispalautekanava otettiin käyttöön vuonna 2014. Yhteispalautekanavan etuna on palautteiden säilyminen järjestelmässä. Kaikki tieto tallentuu järjestelmään ja palaute on käytössä jatkossakin. Järjestelmästä voidaan tarkastaa, että palautteisiin on vastattu. Liikuntavirastossa palautteeseen vastaamisaika on ollut keskimäärin reilut kolme päivää. Jos jokin aihe on noussut palautteissa esille kolme kertaa lyhyen ajan sisällä, asiaan aina reagoidaan. Liikuntavirastossa osa palautteista tulee edelleen postitse. Palautteita koordinoi viestintäyksikkö ja osastoilla osastosihteerit.

Asiakasraadit

Liikuntavirastolla ei ole käytössä *vakituksia* asiakasraateja. Liikuntaviraston suunnittelijan mukaan virasto kutsuu säännöllisesti liikuntaseurojen edustajia lajiryhmäkohtaisiin tapaamisiin. Tapaamisissa usein käsitellään samaan aikaan myös liikuntapaikkojen käyttövuorojen jakoa. Tapaamisissa käydään läpi palautetta ja vuoropuhelun kautta kehitetään liikuntapalveluja.

Asukasfoorumit

Liikuntavirastosta saadun tiedon mukaan virasto tekee yhteistyötä asukkaiden kanssa liittyen lähiliikuntapaikkojen suunnitteluun. Vuonna 2014 järjestettiin muun muassa asukastilaisuus Roihuvuoren kirjastossa 21.10. Lähiliikuntapaikkojen suunnittelusta järjestettiin myös verkkokysely asukkaille.



Kun liikuntavirasto valmistelee esimerkiksi liikuntapuistojen kehittämissuunnitelmia, niin valmistelussa on mukana useita asiakas- ja sidosryhmiä kuten asukkaita, seuroja, lähikoulujen oppilaita ja asukasyhdistyksiä. Toimintapa vaihtelee kohteittain. Liikuntaviraston mukaan asukkaat ovat olleet mukana esimerkiksi Lauttasaaren liikuntapuiston skeittipaikan ja Munkkiniemen kentän lähiliikuntapaikan työpajoissa. Työpajoja edelliseen liittyen Lauttasaaren nuorisotalolla on järjestetty yhteistyössä nuorten kanssa kaksi kertaa vuonna 2013. Lassilan ja Roihuvuoren liikuntapuiston lähiliikuntapaikan suunnittelussa järjestettiin asukastilaisuus keväällä (Lassila) ja syksyllä 2014 (Roihuvuori) ja paikkana oli liikuntapuisto (Lassila) ja lähikirjasto (Roihuvuori). Kannelmäen liikuntapuiston lähiliikuntapaikan suunnittelusta järjestettiin asukastilaisuus keväällä 2014 ja paikkana oli koulu sekä asukaskävely sekä nuorten kuuleminen Kannelmäki-messujen yhteydessä.

Sosiaalisen median hyödyntäminen

Liikuntavirasto on lisännyt verkkopalveluja ja aktivoitunut sosiaalisessa mediassa. Liikuntavirasto avasi 1.9.2014 uudet viestintäkanavansa – Facebookin, Twitterin ja YouTube-kanavan. Samalla avattiin myös liikuntaviraston uudet verkkosivut. Tiedot Helsingin julkisessa käytössä olevista liikuntapaikoista löytyvät Suomalaisen liikunnan tietopankista (LIPAS). Palvelun tuottajasta riippumatta (kunta, valtio, säätiö, yhdistys, yksityinen) noin 2 500 liikuntapaikasta löytyy sijaintitieto kartalla sekä liikuntapaikan omaisuustietoja.⁷³ Osa näistä tiedoista on siirretty myös Helsingin palvelukartalle ja tavoitteena on, että kaikki julkisessa käytössä olevat Helsingin liikuntapaikat näkyvät myös palvelukartalla. Joulukuun alussa 2014 avattiin Instagram.

Muut osallistavat ja vuorovaikutukselliset menetelmät⁷⁴

Liikunta- ja urheiluseurat

Liikuntavirasto tekee aktiivista yhteistyötä Helsingin seuraparlamentin⁷⁵ ja Seurafoorumin kanssa, jotka liikuntaviraston suunnittelijan mukaan edustavat noin 400 helsinkiläistä liikuntaseuraa. Parhaillaan valmistelussa olevan liikuntaseurojen avustusjärjestelmän uudistamisen yhteydessä järjestetään useita seurojen kuulemis- ja keskustelutilaisuuksia. Liikuntaseurojen avustusjärjestelmän kehittämistä koskevaan kyselyyn vuonna 2013 vastasi 195 liikuntaseuraa eli 52 prosenttia kaikista seuroista.⁷⁶

⁷³ Helsingin liikuntaviraston vastaus 30.10.2014.

⁷⁴ Arviointikäynti Liikuntavirastossa 9.12.2014, ja s-postikyselyt liikuntavirastoon

⁷⁵ Seuraparlamentti on helsinkiläisten liikuntaseurojen yhteistyöelin, joka toimii vuorovaikutuksessa Helsingin kaupungin liikuntatoimen kanssa. Seuraparlamentti valitaan seurojen avoimessa kokouksessa Seurafoorumissa. www.helsinginseuraparlamentti.fi.

⁷⁶ Helsingin liikuntaviraston vastaus 30.10.2014.



Osallistaminen ja liikuntapalveluiden tuottaminen kuntalaisten toimesta seura-toiminnan kautta on ollut perinteinen tapa tuottaa liikuntapalveluja. Helsinkiläisissä liikuntaseuroissa on noin 100 000 jäsentä. Liikuntatoimi tukee liikunta-seuroja, jotka itse tuottavat liikuntapalveluja helsinkiläisille vapaaehtoistoiminnan kautta. Liikuntatoimen rooli on aktivoida monilla eri tavoilla muita liikuntapalveluiden tuottajia. Liikuntatoimi tuottaa ja täydentää liikuntapalveluja (esimerkiksi erityisryhmien liikunta, senioriliikunta), joita muuten ei tuoteta.⁷⁷

Merelliset palvelut

Liikuntavirasto tekee yhteistyötä helsinkiläisten venekerhojen kanssa. Liikuntaviraston suunnittelijan mukaan HELVENE on helsinkiläisten venekerhojen yhteistyöelin, jonka kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä.

Liikuntafoorumi

Liikuntafoorumi on Helsingin kaupungin keskeisten liikuntapalvelujen tuottajien yhteinen foorumi, joka kokoontuu apulaiskaupungin johtajan johdolla muutaman kerran vuodessa. Foorumissa koordinoidaan ja arvioidaan kaupunkikonsernin liikuntapalvelujen tuottamista.⁷⁸

Virastoyhteistyö

Liikuntaviraston avainhenkilöt tapaavat säännöllisesti muutaman kerran vuodessa kaupungin muiden virastojen avainhenkilöitä, joiden kanssa liikuntatoimella on tiivistä yhteistyötä. Säännöllisiä kokouksia on seuraavien virastojen kanssa: kaupunginkanslia, kaupunkisuunnitteluvirasto, kiinteistövirasto, rakennusvalvontavirasto, nuorisoasiainkeskus, opetusvirasto, rakennusvirasto, taloushallintopalvelut ja ympäristökeskus. Kokouksissa arvioidaan liikuntaviraston palveluita, kerätään palautetta ja suunnitellaan yhdessä palveluiden kehittämistä.⁷⁹

Lähiliikuntapaikat

Liikuntavirasto teki käyttöselvityksen Herttoniemen alueelle valmistuneista lähiliikuntapaikoista. Käyttöselvityksessä tarkasteltavat lähiliikuntapaikat ovat Porolahden peruskoulun pihan lähiliikuntapaikka, Roihuvuoren liikuntapuiston lähiliikuntapaikka, Roihuvuoren asukaspuiston lähiliikuntapaikka sekä Herttoniemenrannan lähiliikuntapaikka. Käyttöselvityksessä kerättiin tietoa edellä mainittujen lähiliikuntapaikkojen käytöstä ja käyttäjäkokemuksista. Käyttöselvityksen tarkoituksena on tuottaa seurantatietoa Terveellinen kaupunki ohjelmaan liittyen sekä pohjatietoa liikuntavirastolle lähiliikuntapaikkojen edelleen kehittämiseksi Helsingissä.⁸⁰

⁷⁷ Helsingin liikuntaviraston vastaus 30.10.2014.

⁷⁸ Helsingin liikuntaviraston vastaus 30.10.2014.

⁷⁹ Helsingin liikuntaviraston vastaus 30.10.2014.

⁸⁰ Helsingin liikuntaviraston vastaus 30.10.2014.



Ulkoilualueiden toimivuudesta liikuntavirasto toteutti kesällä 2014 kaikille avoimen kyselyn, jonka avulla liikuntaviraston suunnittelijan mukaan selvitettiin ulkoilukohteiden käyttöä, toiveita ja kehitysmahdollisuuksia.

Liikuntaviraston suunnittelijan mukaan Helsingin kaupungin ulkoilureittien, liikuntapuistojen ja uimarantojen varrella on yli 100 ulkokuntoilulaitteistettua, jossa on monipuolisesti erilaisia ulkokuntoilulaitteita vatsa- ja selkäpenkistä aina jalkaprässiin asti. Loppukesästä ajalla 22.8.–22.9.2014 liikuntavirasto kartoitti kyselyn avulla mitä mieltä ulkoilijat ovat ulkokuntoilulaitteistuksesta, niiden toimivuudesta, sijainnista ja itse laitteista. Tavoitteena oli kehittää ulkokuntoilulaitteita palvelemaan nykykuntoilijoiden tarpeita entistä paremmin.

Sisäliikuntapalvelut

Sisäliikuntapalveluista on järjestetty seurakäyttäjien kanssa palaverit vuonna 2013 Kisahallissa, Liikuntamylyssä ja Pirkkolan liikuntapuistossa. Lisäksi seuroille on järjestetty lajikohtaisia palavereita ao. laitoksissa.

Skeittiohjelma 2015–2019

Helsingin skeittipaikkoja rakentaa ja ylläpitää rakennusvirasto, nuorisosiainkeskus ja liikuntavirasto. Skeittipaikkatyöryhmä on näiden virastojen sekä ympäristökeskuksen ja kaupunkisuunnitteluviraston yhteinen työryhmä.

Asukkaat voivat osallistua skeittiohjelman valmisteluun. Ruuti 2013 – tapahtumassa käynnistyi kerrokkartalla –kysely ja kerrokkartalla –kyselyn purku suoritettiin Ruuti 2014 –tapahtumassa. Skeittiohjelmasta järjestettiin osallistava työpaja skeittihallilla syksyllä 2014.

Liikkuva koulu –toiminta

Liikuntaviraston aloitteesta käynnistettiin Helsingissä Liikkuva koulu –toiminta vuonna 2012. Syksyllä 2014 mukana oli jo 45 koulua. Liikkuva koulu –toimintamallin levittäminen kaikille kouluille on oppilaiden toive ja oppilaat osallistuvat hankkeen suunnitteluun ja toteutukseen. Hallinnollisesti Liikkuva koulu –toimintaa toteuttavat opetusvirasto, liikuntavirasto sekä sosiaali- ja terveysvirasto. Opetus- ja kulttuuriministeriö ja Opetushallitus myönsivät 8.10.2014 Liikkuva koulu –palkinnon Helsingin kaupungille. Palkinnot myönnetään esimerkillisestä työstä liikunnallisen toimintakulttuurin rakentamiseksi kouluympäristössä.⁸¹

NYT-hanke

⁸¹ Helsingin liikuntaviraston vastaus 30.10.2014.



Nuorten yhteiskuntatakuu –hanke houkuttelee nuoria liikkumaan. Liikuntaviraston suunnittelijan mukaan liikuntavirasto on mukana Nuorten yhteiskuntatakuu –hankkeessa (NYT –hanke) hallitusohjelmaan kirjatun nuorisotakuun pohjalta. NYT-hankkeessa tarjotaan nuorille maksutonta ja monipuolista liikuntaa ympäri Helsinkiä. Erillismäärärahalta vuosien 2013–2016 aikana toteutettavan NYT –hankkeen pääkohderyhmä on 17–29 –vuotiaat työttömät helsinkiläiset. Hankkeen tavoitteena on edistää toiminta- ja työkykyä lisäävää liikuntaa, koulukuntoisuutta, liikunnallisuutta elämäntapana sekä tukea liikunnanalan koulutus- ja urapolkuja. NYT –hankkeessa tarjotaan nuorille maksutomia, hauskoja ja monipuolisia eri liikuntalajien kokeilumahdollisuuksia ympäri Helsinkiä. Nuoret osallistuvat toiminnan suunnitteluun. Liikuntatunnit toteutetaan yhteistyössä helsinkiläisten liikuntaseurojen kanssa.

Nuorten osallistaminen FunAction –toiminnassa

Nuorille on perustettu oma FUNARIT vaikuttamisryhmä, joka kokoontuu virallisesti 2–3 kertaa vuodessa, nuorten liikunnanohjaajan johdolla. Nuoret ideoivat seuraavan kauden tuntitarjontaa ja tuovat viestiä muilta nuorilta siitä, mitä olisi kiva harrastaa. Lisäksi nämä nuoret liikkuvat eri liikuntaryhmissä viikoittain aktiivisesti, joten he kommunikoivat viikoittain nuorten liikunnanohjaajan kanssa. Nämä nuoret ja osittain myös muut aktiiviset nuoret ovat mukana messu yms. tapahtumissa esittelemässä FunActionia (Reaktori, Ruuti). Omissa kouluissaan aktiiviset nuoret jakavat mainoksia ilmoitustauluille ja kertovat kavereille toiminnasta.

FunAction –liikuntapolku on syntynyt koulujen liikunnanopettajien, koululaisten ja nuorten liikunnanohjaajien voimin. Vuosittain nuoret ovat toivoneet jotain ekstrapaa normaaliin liikuntakasvatukseen kouluissa. Vuonna 2014 oppilaiden ja opettajien toivomusten mukaan tarjotaan 7. luokille kiipeilyä, 8. luokille kuntosaliharjoittelua ja 9. luokille nyrkkeilyä tai tanssia.

Koululaisten harrasteharavan Mikä sua kiinnostaa –kyselyn syksyllä 2012 pohjalta on idän yläkouluissa toteutettu kuntosaliharjoittelun demotunteja kaikille halukkaille luokille liikuntatuntien yhteydessä.

FunAction on ollut mukana Ruudissa monena vuonna muun muassa järjestäen nuorille toiminnallista tekemistä ko. tapahtumassa sekä vuonna 2013 järjestettiin liikunnan mielipide-peliä, jossa nuoret kertoivat mitä he haluaisivat harrastaa vapaa-ajallaan, miksi tai miksei.

Liikuntamylyssä on kahtena keväänä järjestetty useita liikuntapäiviä ala- sekä yläkouluille niin sanotun Ruuti ajattelun perusteella. Kouluissa oppilaat ovat saaneet toivoa jotain aktiivista tekemistä yhdelle päivälle ja moni luokka on sen päivän käyttänyt Liikuntamylyssä liikkumiseen opettajien kanssa.

EasySport



EasySportin koko toimintamallin tavoitteena on lapsilähtöisempien liikuntapalveluiden järjestäminen kuulemalla lasten toiveita liikuntatuntien toteuttamisessa. Tätä varten on järjestetty tavoitteen mukaisia koulutuksia yhdessä opettajankoulutuslaitoksen kanssa. Toimintaan osallistuvat lapset pääsevät vaikuttamaan tuntien sisältöön sekä siihen, mihin suuntaan liikuntaryhmien toimintaa kehitetään (esimerkiksi palloiluryhmien muuttuminen futikseksi tai päinvastoin). Likes on arvioinut vielä julkaisemattomassa raportissa muun muassa tätä ulottuvuutta. Selvityksessä on lisäksi haastateltu toiminnan sopeuttamiseen liittyviä yhteistyötahoja, kuten ryhmien ohjaajia, jolloin muun muassa seurakumppaneiden asenteet ja ajatukset toimintaa kohtaan ovat tulleet näkyviksi.

Lähiöliikunta

Lähiöliikunta on osa asukkaiden tarpeisiin vastaavaa palveluverkkoa tuottaen liikuntapalveluja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Jokaiselle lähiöliikunta-alueella on oman näköistään toimintaa asukkaiden ja kumppanien sekä tilojen antaessa sille oman leimansa.

Lähiöliikunnan toiminta perustuu kokonaisuudessaan asiakkaiden ja kumppanien (Sote, opev, yhdistykset, Nk) kanssa käytävään vuoropuheluun. Lähiön asukasliikuntatarjonta on rakennettu edellä mainittujen tahojen tyytyväisyyden ja toiveiden mukaan. Lähiöliikuttaja ja muut lahiohjaajat ovat aina läsnä, heillä on aikaa kuunnella ja keskustella asiakkaiden toiveista, tunteista, tyytyväisyydestä ja pettymyksistä. Lähiöliikunta on mukana alueen tapahtumissa ja tuottaa kumppaniensa kanssa yhteisiä toiveisiin perustuvia tapahtumia.

Sähköinen asiointi

Liikuntavirastossa on käytössä sähköisiä asiointipalveluja, joista osa löytyy Asiointi.fi –palvelusta. Liikuntaseurat ja eläkeläis- ja erityisjärjestöt voivat hakea avustusta sähköisen järjestelmän kautta liikuntatoimeensa. Avustusta myönnetään tila-avustuksena ja toiminta-avustuksena. Yritykset ja yhteisöt voivat hakea avustusta liikuntatapahtumiin sähköisen järjestelmän kautta. Tapahtuma-avustukset myönnetään tapahtumille, jotka liikuttavat helsinkiläisiä sekä elävöittävät kaupunkikuvaa. Urheilulaitokset ja –säätiot voivat hakea avustusta toimintaansa sähköisen järjestelmän kautta. Liikuntaviraston järjestämille liikuntakursseille voi ilmoittautua sähköisen asiointipalvelun kautta. Kalastuslupia myydään verkossa osoitteessa www.kalakortti.com. Liikuntapaikkojen varauksia ja venepaikkojen varauksiin voi käyttää sähköisiä lomakkeita.

2.5.2 Osallistumisen seuranta⁸²

⁸² Helsingin liikuntaviraston vastaus 10.2.2015.



Liikuntavirastosta saadun tiedon mukaan asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia seurataan ja niitä käsitellään osastojen johtoryhmien lisäksi viraston johtoryhmässä. Kyselyjen tuloksia käytetään osana tulospalkkiojärjestelmän mittaristoja.

Yhteispalautekanavan kautta tulleita palautteita seurataan ja varmistetaan, että palautteisiin on vastattu. Viestintäyksikkö koordinoi virastotasolla ja osastosihteerit osastoilla. Vastausaika palautteisiin on ollut reilu 3 päivää. Kaikki yhteispalautekanavan kautta tullut palaute tallentuu järjestelmään ja näin palaute on käytössä jatkossakin.

Sosiaalista mediaa seurataan jatkuvasti kuten kävijämääriä, tykkäysten määriä ja erityisesti miten facebook-mainonta on tehonnut. Sosiaalisessa mediasa seurataan klikkauksia, silmäpareja, ja todellisia kävijämääriä Seuraajien palautteiden ja hyvien toteutusten pohjalta kehitetään some-päivityksiä.

Liikuntavirastosta saadun tiedon mukaan vuonna 2015 toteutetaan kuntalaiskysely, jossa selvitetään (ja seurataan) helsinkiläisten liikunnan harrastamista ja sitä millaisia liikuntapalveluita he haluavat liikuntavirastolta. Kysely sisältyy liikunta- ja hyvinvointipalvelut osaston vuoden 2015 tulospalkkiojärjestelmän toimenpiteisiin.

2.5.3 Osallistumisen hyödyntäminen⁸³

Liikuntaviraston mukaan asiakaskyselyjen ja asiakasraatien tuloksia hyödynnetään ja niiden pohjalta laaditaan tarvittaessa toimenpideohjelmat, jotka toteutetaan käytännön tasolla. Asiakastyytyväisyyskyselyjä hyödynnetään palvelujen ja toimintojen kehittämisessä. Kyselyjä tehdään, jotta asiakkaiden tyytyväisyys viraston toimenpiteisiin saadaan selvitettyä ja voidaan arvioida korjaavien toimenpiteiden tarve. Kyselyn tuloksia käytetään palveluiden kehittämisen tukena sekä muun muassa tulospalkkiomittareina. Liikuntapaikat – sivustoa koskevaa palautetta on hyödynnetty laatimalla sen pohjalta internet-sivujen kehittämissuunnitelma. Rastilan leirintäalueen kyselyssä selvitettiin asiakastyytyväisyyttä palvelutason, turvallisuuden ja alueen viihtyisyyden osalta. Ulkoliikuntapalvelut-osaston asiakastyytyväisyyskyselyssä selvitettiin nykyisten ulkokuntoilulaitteiden käyttöastetta ja toimivuutta. Tuloksia käytettiin hyödyksi suunniteltaessa uusien ulkokuntoilulaitteiden sijoittamista ja tasoa. Teknisen yksikön ulkokohteiden käyttöä kartoittavan kyselyn tuloksien avulla selvitettiin ulkokohteiden käyttöä rajoittavien alueiden sijaintia, julkisia liikenneyhteyksiä ja kohteiden tunnettuutta. Tuloksia käytettiin hyödyksi suunniteltaessa ja kehitettäessä ulkokohteiden palveluita. Keskustelutilaisuuksien antia hyödynnetään ja käytetään suoraan suunnittelun tukena. Tilaisuudet ohjaavat suunnittelua.

⁸³ Helsingin liikuntaviraston vastaus 10.2.2015.



Yhteispalautekanavan kautta tulleisiin palautteisiin reagoidaan ja niitä hyödynnetään toiminnallisesti ja viestinnällisesti. Jos jokin tietty asia on noussut esille kolme kertaa lyhyen ajan sisällä, se otetaan tarkempaan tarkasteluun ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

Suhteet toimijakenttään on läheiset ja asiakas-/kuntalaisrajapinta on lähellä. Eri foorumeilla ja tilaisuuksissa sekä tapaamisissa ja lausunto- sekä tapaa-
miskierroksilla saadut palautteet otetaan huomioon ja hyödynnetään valmistelu-
työssä ja päätöksenteossa.

Sosiaalisen median kautta saadaan kehitystoiveita, joita hyödynnetään toiminnassa. Palveluita kehitetään saatujen palautteiden pohjalta. Pääsääntöisesti palautteet ja keskustelut ovat olleet neutraaleja ja positiivisia. Usein palautteet koskevat tiettyä paikkaa ja korjaustoimenpiteet tehdään pääsääntöisesti viikon sisällä. Hyvänä esimerkkinä on twiittaus, joka kertoi erään liikuntapuiston rik-
koutuneesta laitteesta. Laite korjattiin saman viikon aikana.

2.6 Varhaiskasvatusvirasto

2.6.1 Osallistumisen keinot

Asiakastytyväisyyskyselyt

Vuonna 2012 tehdyssä arvioinnissa varhaiskasvatuksen palvelut olivat vielä sosiaaliviraston vastuulla. Tuolloin sosiaalivirasto oli toteuttanut asiakaskyselyjä eri palveluista ja julkaissut niiden tulokset asiakastilinpäätöksessä vuodesta 2009 lähtien. Kyselyjä oli kuitenkin toteutettu esimerkiksi päivähoiton osalta vain kahtena vuotena. Tyytyväisyyttä päivähoitoon oli tuolloin selvitetty sekä uusien asiakkaiden että koko päivähoiton osalta erikseen. Lisäksi vuonna 2011 Helsinki oli osallistunut koko pääkaupunkiseudun päivähoitoa koskevaan kyselyyn, jossa päivähoiton palveluja oli arvioitu asteikolla 1–5. Sosiaalivirasto oli lisäksi kerännyt myös välitöntä palautetta internetsivujensa kautta. Palautetta oli annettu enimmäkseen muun muassa päivähoitosta, mutta palautteen määrä oli kuitenkin ollut asiakasmääriin nähden vähäistä.

Varhaiskasvatusvirasto aloitti toimintansa 1.1.2013. Vuoden 2013 asiakastytyväisyyskyselyssä selvitettiin päivähoiton toiminnan laatua ja toimintaa lasten kanssa. Kysely osoitettiin lasten vanhemmille. Vastausaikaa oli noin kuukausi loka-marraskuun aikana 2013. Vanhemmat antoivat kyselyssä erinomaisia arvioita päivähoitoon liittyen. Asteikolla 1-5 yleisarvosanaksi vanhemmat antoivat 4,52. Vastaajia kyselyssä oli 7 253.

Yhteispalautekanava

Varhaiskasvatusvirasto tekee vuosittain yhteenvedon yhteispalautekanavan kautta saadusta palautteesta. Palautteiden määrä on kuvattu kuukausitasolla.



Eniten palautetta vuonna 2013 saatiin lokakuussa, palautteita tuli noin 80 kpl. Myös touko-, marras- ja joulukuussa saatiin runsaasti palautetta, jolloin palautteita tuli noin 60 kpl. Varhaiskasvatuksen kehittämispäällikön mukaan kriittisen palautteen yhteydessä arvioidaan jatkuvasti toimenpiteiden tarve. Virastossa on asiakastyöryhmä joka harkitsee ja toimeenpanee tarvittavat linjauksitarpeet. Palautteiden määrää ja sisältöä seurataan vuosittain ja se kuvaa pitkällä aikavälillä palveluissa onnistumista.⁸⁴

Yhteispalautekanava otettiin varhaiskasvatusvirastossa käyttöön ensimmäisten virastojen joukossa maaliskuussa 2013. Käyttönoton yhteydessä varhaiskasvatusviraston palautteiden luokittelu osoittautui käytössä epätarkoituksenmukaiseksi ja vuoden 2014 alusta lähtien viraston luokittelu uudistettiin. Palautejärjestelmä-nimi on varhaiskasvatusviraston näkymyksen mukaan hieman harhaanjohtava, koska noin puolet asiakkaista käyttää kanavaa kysymysten esittämiseen. Varhaiskasvatusviraston mukaan järjestelmä on asiakkaille ja vastaajille helppokäyttöinen ja vastaa asiakkaiden tarpeeseen kysyä, moittia, kiittää ja ideoida. Järjestelmässä on vielä kehitettävää runsaiden seuranta- ja tilastotietojen käyttämisessä. Järjestelmän kehittämisessä agendalla on tällä hetkellä palautteiden julkaiseminen.⁸⁵

Asukasfoorunit⁸⁶

Varhaiskasvatusvirasto on järjestänyt asukasfoorumeita syksystä 2012 alkaen. Syksyllä 2012 alueellisia asukasfoorumeita järjestettiin neljä. Tilaisuudet järjestettiin Kallion virastotalossa, Korttelitalo Ruudissa, Kotinummen ala-asteella ja Kannelmäen ala-asteella. Asukasfoorumeissa tavoitteena oli kartoittaa asukkaiden näkemyksiä, odotuksia ja toiveita päivähoitopalveluiden kokonaisuudesta ja palveluiden laadusta. Tilaisuudessa oli varattu aikaa myös keskustelulle ja asukkaiden näkemyksille asukastosallisuuden ja vaikuttamiskanavien muodoista ja tarpeista. Tilaisuuksissa nousi esille muun muassa tarve uusille palvelumuodoille. Asukkaat toivoivat lapsiparkkipalveluita, ympäri-vuorokautisen hoidon ja iltahoidon lisäämistä sekä hoidon tuntiperäisen laskutuksen kehittämistä. Toivottiin myös osallistumisen mahdollisuuksia päivähoiton asiakasperheille sekä yhteisiä vertaisryhmätyyppisiä tapahtumia. Sosiaalisen median käyttö keskustelu- ja tiedotuskanavana nousi esille kehitettävänä asiana.

Vuonna 2013 asukasfoorumeita järjestettiin 19 kertaa. Jokaisella varhaiskasvatusalueella järjestettiin vähintään yksi tilaisuus. Toisinaan osallistujien määrä on ollut vähäinen. Vuonna 2014 asukasfoorumien toteuttamista on jatkettu. Asukasfoorumeita järjestetään varhaiskasvatusalueiden oman toimintasyklin tahdissa. Asukasfoorumeissa keskustellaan ja esitellään palvelujen sisältöä sekä järjestetään vuorovaikutteisia kohtaamisia ja tilaisuuksia kuten tapahtu-

⁸⁴ Helsingin varhaiskasvatusviraston vastaus 20.10.2014.

⁸⁵ Helsingin varhaiskasvatusviraston vastaus 10.11.2014.

⁸⁶ Helsingin varhaiskasvatusviraston vastaus 10.11.2014.



matori. Keskusteluissa ja palautteissa on noussut esiin toivomus kerhopaikkojen lisäämisestä, sähköisen yhteydenpidon mahdollisuudesta sekä keinoista vaikuttaa lapsiryhmien kokoon ja lapsiryhmien muodostamiseen.

Sosiaalisen median hyödyntäminen

Varhaiskasvatusvirasto on ottanut Facebookin käyttöön vuonna 2013. Twitter otettiin käyttöön varhaiskasvatusvirastossa vuonna 2014. Varhaiskasvatusviraston kehittämispäällikön mukaan leikkipuistojen toiminnassa Facebook on toimiva yhteysväline. Twitterillä virastopäällikkö tekee nostoja joistakin toimintaan liittyvistä ajankohtaista asioista.⁸⁷

Muut osallistavat ja vuorovaikutukselliset menetelmät

Varhaiskasvatusvirasto järjestää vanhempien tilaisuuksia, koululaisten foorumeita ja 4-vuotiaiden lasten haastatteluja kuunnellen näissä tilaisuuksissa asukkaita. Varhaiskasvatusvirastossa tehdään myös oman lapsen varhaiskasvatus- ja esiopetus suunnitelma yhteistyössä eri osapuolien kanssa, jossa myös lasten vanhemmat ovat osallisina mukana.⁸⁸

Päivähoidossa noudatetaan vuonna 2011 uudistettua kuntakohtaista varhaiskasvatussuunnitelmaa, joka on laadittu varhaiskasvatuksen valtakunnallisten perusteiden pohjalta. Sen mukaan jokaiselle lapselle laaditaan varhaiskasvatussuunnitelma (vasu), jota täytetään ja päivitetään yhdessä lapsen vanhempien kanssa pari kertaa vuodessa. Varhaiskasvatussuunnitelman toteutumista seurataan sopimalla asiasta vanhempien kanssa. Lisäksi sovitaan miten pidetään yhteyttä vanhempien kanssa ja päiväkodin välillä. Varhaiskasvatussuunnitelman laatiminen on päivähoiton ja vanhempien välistä kasvatuskumppanuutta. Hoito- ja kasvatushenkilökunta sopii vanhempien kanssa minkälaisin kasvatuksellisin keinoin, ympäristöä muokkaamalla ja toimintaa mukauttamalla vastataan lapsen tarpeisiin.⁸⁹

Sähköinen asiointi

Varhaiskasvatusvirastossa on käytössä sähköinen hakemus ja sähköinen palvelupäätös. Sähköisesti hakeneet saavat sähköisen päätöksen omaan asiointikansioonsa. He saavat myös sähköpostiherätteen asiointikansiossa tapahtuneista muutoksista, mikäli ovat antaneet luvan sähköpostiherätteen lähettämiseen. Varhaiskasvatusvirastossa sähköinen palvelupäätös kokonaisuudessaan on toteutunut vuoden 2014 alusta lukien. Paperisten päätösten lähettäminen lopetettiin 31.12.2013 sähköisesti hakeneille asiakkaille. Asiointikansiota puuttuu tällä hetkellä vielä SMS-heräte, jota on odotettu noin 3,5 vuotta. Kun heräte saadaan maksupäätöksiä ei enää toimiteta paperilla muille kuin

⁸⁷ Helsingin varhaiskasvatusviraston vastaus 10.2.2015.

⁸⁸ Helsingin varhaiskasvatusviraston vastaus 10.2.2015.

⁸⁹ Helsingin varhaiskasvatussuunnitelma.



Kaupunkitarkastajat Tarja Palomäki ja
Jari J. Ritari

paperisen hakemuksen lähettäneille. Toistaiseksi maksupäätös postitetaan kaikille asiakkaille.⁹⁰

2.6.2 Osallistumisen seuranta⁹¹

Varhaiskasvatusvirasto seuraa ja käsittelee asukkaiden palautteita johtoryhmissä ja koko vuoden osalta yhteenvedossa asiakastilinpäätöksen yhteydessä. Yhteispalautekanavan kautta tulleita palautteita seurataan ja käsitellään toimistopäälliköiden kanssa erikseen kerran vuodessa. Palvelussa aloittaneiden asiakaskyselyä seurataan ja kyselyä käsitellään kaksi kertaa vuodessa. Kerran vuodessa kaikille asiakkaille suunnattu kysely antaa tietoa toimipiste- ja virastotasolla asiakkaan kokemasta laadusta. Toimipisteet seuraavat ja käsittelevät tulokset läpi vanhempien tilaisuuksissa yhdessä vanhempien kanssa. Asiakaskyselyn tuloksia seurataan tulospalkkiotavoitteiden yhteydessä, jossa toimipisteillä on tavoitteena, että asiakaskyselyn tulos paranee niissä asioissa, joissa edellisenä vuonna on saatu matalampia arvosanoja. Toteutuneita asukasfoorumeita seurataan ja tiedot niistä kootaan vuositasolla. Asukasfoorumeissa käsitellyistä asioista kerrotaan varhaiskasvatusviraston intrassa ja Facebookissa.

Varhaiskasvatusviraston asiantuntijan mukaan vastaukset palautteisiin saadaan huomattavasti tavoiteaikaa (viikko) nopeammin eli kolmessa vuorokaudessa. Osastopäälliköiden sähköpostiin saapuvat asiakaspalautteet ja kysymykset käsitellään palautejärjestelmässä, jolloin niistäkin saadaan seuranta-tietoja. Järjestelmästä saadaan riittävästi ja pienellä vaivalla seurantatietoja paljon – varhaiskasvatusvirastossa käytettävyyden näkökulmasta liikaakin. Palautteisiin vastaajana toimii pääasiassa yksi palveluneuvoja. Palautteiden suhteellisen vähäisen määrän vuoksi järjestelmän osaaminen edellyttää pääkäyttäjien aktiivista apua sekä päälliköille että asiantuntijoille.⁹²

2.6.3 Osallistumisen hyödyntäminen⁹³

Varhaiskasvatusvirasto hyödyntää palautteita muun muassa tavoitteen asettelussa ja seuraavan vuoden toiminnan suunnittelussa. Palautteita hyödynnetään kehittämisessä ja asioiden korjaamisessa.

Palaute käsitellään johtoryhmissä ja julkituodaan koko vuoden osalta yhteenvedossa asiakastilinpäätöksen muodossa. Yhteispalautekanavan kautta tulleita palautteita on hyödynnetty tekemällä välittömiä pieniä toimintokäytäntöjen muutoksia sekä kehittämällä palvelujen arjen toimintaa toimipistetasolla. Virastotason tiedottamista on kehitetty sekä ohjeistuksia on tarkistettu. Asukkaita kannustetaan antamaan palautetta.

⁹⁰ Helsingin varhaiskasvatusviraston vastaus 10.2.2015.

⁹¹ Helsingin varhaiskasvatusviraston vastaus 10.2.2015.

⁹² Helsingin varhaiskasvatusviraston vastaus 10.11.2014.

⁹³ Helsingin varhaiskasvatusviraston vastaus 10.2.2015.



Palvelussa aloittaneiden asiakaskyselyn pohjalta saadaan kaksi kertaa vuodessa tietoa, mikä on asiakkaan kokemus palveluun hakeutumisessa, palvelun saannissa ja laadussa. Samalla kerätään tietoa, miten palveluohjaus toimii ja mihin suuntaan prosessia tulee kehittää. Kerran vuodessa kaikille asiakkaille suunnatun kyselyn pohjalta ja vanhempien kanssa käydyn keskustelun tuloksena toimintaa ja vuorovaikutusta kehitetään laadun parantamiseksi. Asiakaskyselyn tuloksia hyödynnetään johtamisessa.

Vanhempien tiedonsaantia lapsen hoitopäivän kulusta sekä vanhempien mahdollisuuksia vaikuttaa hoitopaikkansa toimintaan on lisätty. Myös sähköistä hakemusta ja siihen liittyvää tiedottamista on kehitetty.

Asukasfoorumeissa saatua palautetta on hyödynnetty palveluverkkotyöskentelyssä. Asiakkaiden näkemyksiä on otettu huomioon alueen palveluja kehitettäessä.

3 JOHTOPÄÄTÖKSET

Arvioinnin pääkysymyksenä oli, onko asukkaiden osallistumismahdollisuuksia palvelutuotannon kehittämiseen lisätty strategiaohjelman (2013–2016) mukaisesti? Kaikki arvioinnin kohteena olevat virastot eli kaupunginkirjasto, kulttuurikeskus, nuorisoasiainkeskus, liikuntavirasto ja varhaiskasvatusvirasto olivat lisänneet asukkaiden osallistumismahdollisuuksia kuluvalle strategiakaudella. Virastoissa oli otettu käyttöön muun muassa yhteispalautekanava sekä lisätty sosiaalisen median käyttöä. Nämä edelliset olivat uusia nykyisen strategiakauden aikana käyttöön otettuja menetelmiä. Virastoilla oli lisäksi muita, jo aikaisemmin käyttöön otettuja menetelmiä. Jo aiemmin käyttöön otettuja menetelmiä oli kehitetty tai laajennettu.

Toisena arviointikysymyksenä kysyttiin, mitä asukasosallistumisen keinoja virastoilla on käytössään? Kaikki virastot tekivät asiakastytyväisyyskyselyjä, olivat mukana yhteispalautekanavassa ja sosiaalisessa mediassa, neljä virastoa toteutti asiakasraateja ainakin osin, kolme virastoa toteutti asukasfoorumeita, kolme virastoa käytti osallistuvaa budjetointia ja viisi virastoa toteutti muita vuorovaikutuksellisia menetelmiä. Yhteenveto osallistamismuodoista on esitetty alla olevassa taulukossa.

Taulukko 1. Virastoissa käytetyt osallistamismuodot



	Asiakaskyselyt	Yhteispalau- tekanava	Asiakasraa- dit	Asukasfoo- rumit	Osallistuva budjetointi	Sosiaalinen media
Kaupunginkirjasto	Kyllä	Kyllä	Osin	Osin	Kyllä	Kyllä
Kulttuurikeskus	Kyllä	Kyllä	Osin	Ei	Kyllä	Kyllä
Liikuntavirasto	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Osin	Ei	Kyllä
Nuorisoasiankeskus	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä
Varhaiskasvatusvirasto	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä

Arvioinnin kolmantena kysymyksenä oli, miten asukkaiden osallistumista seurataan? Virastot seuraavat asukkaiden osallistumista osallistumismenetelmien avulla, kuten yhteispalautekanavaa hyödyntäen. Se mahdollistaa palautteen seuraamisen, luokittelun ja varmistamisen, että palautteisiin vastataan nopeasti. Asiakaskyselyjä seurataan toimipiste- ja/tai virastotasolla. Asiakaskyselyjen tuloksia käytetään usein osana tulospalkkiojärjestelmän mittaristoa. Asiakasraatien onnistumista seurataan esimerkiksi toteuttajien itsearvioinnilla. Asukasfoorumeita seurataan esimerkiksi tekemällä vuosittain kooste toteutuneista foorumeista. Useimmat virastot seuraavat sosiaalista mediaa jatkuvasti, kuten kävijämääriä ja tykkäysten määriä. Palautteiden avulla toimintaa kehitetään jatkuvasti. Joillakin virastoilla oli some-seurantajärjelmiä käytössä.

Neljäntenä arviointikysymyksenä oli, miten asukkaiden osallistumista (palautetta) hyödynnetään palvelutuotannon kehittämisessä? Arvioinnin perusteella palautetta hyödynnetään toiminnan suunnittelussa, kehittämisessä ja tavoitteiden asettelun yhteydessä. Saadun palautteen johdosta virastot olivat ottaneet asiakkaiden näkemyksiä huomioon toiminnan kehittämisessä. Arvioinnin perusteella asiakkaiden palautteilla ja esille tuoduilla näkemyksillä oli ollut vaikutusta palvelutoiminnan toteutumisessa.

Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset ovat pääosin kaikissa virastoissa erittäin hyviä ja ne ovat pysyneet lähes muuttumattomina useiden vuosien ajan. Perinteinen asiakastyytyväisyysmittaus ei tuota enää riittävästi lisäarvoa ja olennaista tietoa virastoille. Virastojen tulee kehittää uusia mittaamisen keinoja, jotka ottavat paremmin huomioon asiakasnäkökulman ja asiakkaan palvelukokemuksen sekä odotukset.

Kaikki arvioinnin kohteena olevat virastot keräsivät asiakkailta useilla tavoilla palautetta. Arvioinnin perusteella virastot eivät aina priorisoi kaikkia palautteita selkeästi. Asiakasraatien, asukasfoorumien ja muiden vuorovaikutuksellisten menetelmien palautteiden tulokset tulee luetteloida, käsitellä ja julkaista. Palautteella ei ole paljoakaan merkitystä ellei sitä analysoida ja priorisoida sekä ryhdytä toimenpiteisiin. Asiakkailta saatu palaute olisi hyödyllistä koota yhteen



ja laatia toimenpideohjelma, jossa tunnistetaan ja priorisoidaan oleelliset ja toimenpiteitä vaativat kehittämiskohteet.

Kuntalaisten voimavaroja ja mielipiteitä tulee hyödyntää palvelutoiminnan kehittämisessä entistä enemmän. Virastoja tulee kannustaa hyödyntämään asukkaiden antamaa palautetta systemaattisesti. Asukkaiden antaman palautteen hyödyntäminen tulee kytkeä virastojen tulostavoitteisiin tai tulospalkkiokriteereihin.

Yhteispalautekanava on käytössä kaikissa arvioinnin kohteena olevissa virastoissa. Osassa virastoja yhteispalautekanava on ollut käytössä vasta vähän aikaa. Joissakin virastoissa puolestaan koettiin, että uusi yhteispalautekanava on hidas ja työläs käyttää. Hyvänä puolena on, että se järjestelmä varmistaa, että asiakkaille vastataan ja vastaaminen on nopeaa. Palautekanavan ansios- ta palautteet dokumentoituvat ja ne ovat muidenkin hyödynnettävissä, koska ne ovat julkisia.

Asiakasraadeista ja vuorovaikutuksellisista menetelmistä saadut kokemukset ovat olleet osin rohkaisevia. Asiakasraadit ja muut vuorovaikutukselliset menetelmät ovat olleet useissa virastoissa vasta kokeiluvaiheessa, mutta kokemukset niistä ovat olleet onnistuneita. Asukasfoorumit olivat joidenkin arvioinnin kohteena olevien virastojen käytössä. Osallistujamäärät ovat tähän mennessä olleet vähäisiä. Asukkaiden osallistumismenetelmien käyttöä tulee jatkaa ja laajentaa.

Osallistuvasta budjetoinnista on ollut hyviä kokemuksia kaupunginkirjastossa ja nuorisoasiainkeskuksessa. Myös kulttuurikeskuksessa sen käyttöä tullaan jatkamaan erilaisissa toiminnoissa. Osallistuva budjetointi on eräs varten- otettava keino lisätä kaupunkilaisten todellisia vaikutusmahdollisuuksia. Budjetointiin osallistuneet kaupunkilaiset ovat olleet pääosin tyytyväisiä menetelmään ja se on tähän mennessä saanut osallistujilta myönteistä palautetta. Heikkoutena tässä vaiheessa on ollut melko vähäinen osallistujamäärä. Osallistuvan budjetoinnin laajentaminen useampiin palvelutoimintoihin on eräs keino lisätä asukkaiden osallistumisen mahdollisuuksia.

Kaikilla virastoilla on käytössään sosiaalisen median eri muotoja. Niiden myötä on onnistuttu aktivoimaan uusia asiakasryhmiä osallistumaan kaupungin erilaiseen toimintaan. Sosiaalinen media koetaan nopeana ja erittäin hyödyllisenä kanavana, johon useat asiakkaat osallistuvat päivittäin.

4 TOIMENPIDE-ESITYS JA LISÄTIEDOT

Tarkastuslautakunnan 2. jaosto merkitsee muistion tiedoksi.

Arviointia koskevia lisätietoja antavat kaupunkitarkastajat Tarja Palomäki, puhelin 310 36479 ja Jari J. Ritari, puhelin 310 36542.



Kaupunkitarkastajat Tarja Palomäki ja
Jari J. Ritari

Tarja Palomäki

Jari J. Ritari

JAKELU

Tarkastuslautakunnan 2. jaosto

LÄHTEET

Kyselyt:

Hopeakunnas, Maisa, kaupunginkirjasto, tiedottaja, sähköinen kysely,
10.2.2015.

Ihalainen Sirkka-Liisa, varhaiskasvatuksen asiantuntija, varhaiskasvatusviras-
to, sähköpostikysely, 10.11.2014

Juntumaa Jouni, erikoissuunnittelija, kaupunginkirjasto, sähköpostikysely,
3.11.2014

Juvonen Lea, tietojenkäsittelyn suunnittelija, varhaiskasvatusvirasto, sähkö-
postikysely, 11.2.2015.

Jyrkiäinen Pekka, suunnittelija, liikuntavirasto, sähköpostikysely, 30.10.2014

Kallio Roosa, markkinointipäällikkö, kaupunginkirjasto, sähköpostikysely
28.10.2014

Laine Kirsti, osastopäällikkö, liikuntavirasto, sähköpostikysely 30.11.2014 ja
digium-kysely 10.2.2015.

Laitio, Tommi, nuorisotoimen johtaja, sähköinen kysely 13.2.2015.

Lakkavaara Hannele, kehittämispäällikkö, varhaiskasvatusvirasto, sähköpos-
tikysely 10.11.2014 ja sähköinen kysely 10.2.2015.

Lehikoinen Sari, viestintäpäällikkö, kaupunginkirjasto, 6.11.2014, sähköposti-
kysely

Lipasti Pirjo, johtava suunnittelija, keskustakirjasto, Helsingin kaupunginkirjas-
to, 28.10.2014, sähköpostikysely

Lång Anu, markkinointisuunnittelija, Helsingin kaupunginkirjasto, 27.10.2014,
sähköpostikysely



Nikula Stuba, kulttuurijohtaja, Helsingin kulttuurikeskus, 6.11.2014, sähköpostikysely

Salminen Kirsi, palveluesimies, Helsingin kaupunginkirjasto, 28.10.2014, sähköpostikysely

Sihvonen Pekka, kehittämispäällikkö, Helsingin nuorisoasiainkeskus, 18.12.2014, sähköpostikysely

Sopanen Terttu, viestintäpäällikkö, Helsingin kulttuurikeskus, 16.12.2014, sähköpostikysely.

Muut lähteet:

Helsingin varhaiskasvatussuunnitelma, Helsingin kaupungin varhaiskasvatusturvasto 2013.

Helsingin kaupunginkirjasto. 2012. Osallistuva budjetointi: päätössääntö. 16.10.2012.

Helsingin kaupungin intrasivut. <http://osallistuvabudjetointi.fi/wp-content/uploads/2012/12/Osallistuva-budjetointi-on-kokeilun-v%C3%A4rtti.pdf> 19.8.2014.

<http://keskustakirjasto.fi/wpcontent/uploads/2012/10/Keskustakirjasto-osallistuva-budjetointi-p%C3%A4t%C3%B6ss%C3%A4nt%C3%B6-1.pdf> 19.8.2014.

<http://www.annantalo.fi/kulttuurisissit>

<http://www.espoo.fi/asukasfoorumit>

<http://www.helsinginseuraparlamentti.fi>

<http://www.malmitalo.fi/operaatiopulssi>

<http://www.narc.fi/asiointikaavio/>

<http://www.successfactory.fi/teknologian-tuotteiden-ja-palvelujen-kehittaminen/asiakasraadit.html>

http://www.tampere.fi/material/attachments/t/69i5KPHYy/Konsernimaarays_sosiaalisen_median_kaytto13.pdf

<http://www2.amk.fi/digma.fi/ptt/www.amk.fi/opintojaksot/5kB2feqx7/tyokalupaki/terveysneuvonnantymenetelmatjatyovalineet.html>

Högnabba Stina. "Unelmia, pikavoittoja ja demokratiapöhinää", Helsingin demokratiapilottien tulokset. Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuskatsaus 2014/1.



Kaupunkitarkastajat Tarja Palomäki ja
Jari J. Ritari

Keskustakirjasto.fi. <http://keskustakirjasto.fi/osallistuvabudjetointi/> 19.8.2014.

Kohonen, K. & Tiala, T. 2002. *Kuntalaiset ja hyvä osallisuus : lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi*. Helsinki: Art-Print Oy.

Osallistuvabudjetointi.fi. <http://osallistuvabudjetointi.fi/materiaaleja> 19.8.2014.

Rantanen, H. 2014. Helsingin kaupungin palautejärjestelmä. Yleisesitys. 27.1.2014. Kaupunginkanslia.

Sitra. 2012. Hankesuunnitelma. http://osallistuvabudjetointi.fi/wp-content/uploads/2012/06/Sitra_Osallistuva_budjetointi_hankesuunnitelma-v3.pdf 19.8.2014.

Tarkastuslautakunnan 2. jaoston käynti varhaiskasvatusvirastossa 20.10.2014. Varhaiskasvatuksen kehittämispäällikkö Hannele Lakkavaara.

Vantaan kaupungin osallisuusmalli. 2011. Luonnos.

Ylikoski, T. 2001. *Unohtuiko asiakas?*. Toinen, uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Arvioinnin toteuttamissuunnitelma

Arviointiaihe Asukkaiden osallistuminen palvelutuotannon kehittämiseen kulttuuri-, nuoriso- ja liikunta-toimessa sekä varhaiskasvatuksessa		
Suunnitelman laatija Tarja Palomäki, Jari Ritari		Pvm 1.9.2014
Päätös arvioinnista Talk 7.5.2014		
Arvioinnin ohjausryhmä Tarkastuslautakunnan 2. jaosto		
Aloittamisaika Kesäkuu 2014	Valmistumisaika Tammikuu 2015	Vastaava valmistelija, muut valmistelijat Tarja Palomäki, Jari J. Ritari
Arviointiaiheen tausta Strategiaohjelmassa 2013–2016 painotetaan edellistä strategiaa enemmän asukkaiden osallistumista palvelutuotannon kehittämiseen. Demokratia ja osallisuus – osa-alueella on tarkoitus lisätä valmistelun avoimuutta ja kannustaa kaupunkilaisia käyttämään sähköisiä tiedonhaku-, osallistumis- ja vuorovaikutuskanavia. Sen toimenpiteenä muun muassa rakennetaan kaupunkilaisille yhteispalautekanava mahdollistamaan käyttäjäpalautteen an-		



taminen, kehitetään verkkopalveluja ja vuorovaikutuskanavia sekä edistetään niiden käyttöönottoa, tuotetaan uusia sähköisiä ja vuorovaikutuksellisia menetelmiä, joilla kaupunkilaiset pystyvät osallistumaan kaupungin kehittämiseen. Lisäksi on tarkoitus luoda pysyvät rakenteet kaupunkilaisten ja hallintokuntien väliseen vuorovaikutukseen, parantaa nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, tukea alueellisen osallistumisen pilottien toteutusta ja kehittää uusia toimintamalleja niiden pohjalta. Lisäksi toimenpiteenä on kokeilla osallistavaa budjetointia mm. nuorisotoimessa ja kirjastotoimessa sekä sen mahdollisuuksia myös muissa palveluissa.

Taloudellinen näkökulma

Mahdollisuus tuottavuuden kasvuun esim. sähköisiä menetelmiä hyödyntämällä.

Aiheeseen liittyvien suositusten jälkiseuranta

Arviointikertomuksessa 2012 suositeltiin, että virastojen ja laitosten tulee keskittyä keskeisimpien palvelujensa asiakastyytyvyyden säännölliseen mittaamiseen.

Arvioinnin tavoitteet

Tavoitteena on arvioida, miten asukkaat osallistuvat palvelutuotannon kehittämiseen kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntatoimessa sekä varhaiskasvatuksessa sekä onko osallistumismahdollisuuksia lisätty (kuluvalla strategiakaudella).

Arvioinnin pääkysymys on:

Onko asukkaiden osallistumismahdollisuuksia palvelutuotannon kehittämiseen lisätty strategiaohjelman mukaisesti?

Tarkentavina kysymyksinä ovat:

Mitä asukasosallistumisen keinoja virastoilla on käytössään?

Onko asukasosallistumisen mahdollisuuksia ja keinoja lisätty (strategiakaudella)?

Miten asukkaiden osallistumista seurataan?

Miten asukkaiden osallistumista (ja palautetta) hyödynnetään palvelutuotannon kehittämisessä?

Kysymyksiin haetaan vastauksia tekemällä kysely arvioinnin kohteena oleviin virastoihin. Lisäksi tietoa ja vastauksia etsitään virastojen internet-sivuilta sekä tutustutaan muuhun saatavilla olevaan kirjalliseen materiaaliin.

Rajaukset

Arviointi rajataan koskemaan viittä virastoa, jotka ovat kulttuurikeskus, kaupunginkirjasto, nuorisoasiainkeskus, liikuntavirasto ja varhaiskasvatusvirasto.