

Kansalaiskanava- hankkeen julkaisut

Asiakasosallisuuden itsearviointityökirja
Kanavaopas

Kansalaiskanava – Seutuyhteistyötä paikallistasolla
Virtaa vuorovaikutukseen!
Vuorovaikutuksen työkaluja alueen toimijoille

Tuotokset löytyvät osoitteista:

www.helka.net > Kansalaiskanava

www.helsinginseutu.fi > Osallistuminen > Kansalaiskanava



Kansalaiskanava

Seutuyhteistyötä paikallistasolla

Virtaa vuoro- vaikutukseen!



Toimivan vuorovaikutuksen elementtejä

Kotisivut ja lehti

- Vuorovaikutuksen apuvälineet
- Ajankohtaista tiedottamista ja yhteystietoja – paikallismedia
- Tietoa vaikuttamisesta ja päätöksentekojärjestelmästä
- Keskustelu – vuorovaikutus
- Alueen identiteetin ja yhteisöllisyyden kehittyminen

Aluefoorumi

- Avoin keskustelu- ja ideointitilaisuus
- Käsiteltävinä ajankohtaiset asiat
- Alueen ääni esiin
- ”Kokonainen arki” – edustajia useilta hallinnon aloilta

Koordinointi

- Vuorovaikutuksen avaaminen
- Vastuualueiden tunnistaminen – kokonaisuuden ja osa-alueiden hallitseminen
- Vuorovaikutuksen tarkastelu kokonaisuutena, ei osissa

Vuorovaikutuksen työkalupakki

- Menetelmiä ja apuvälineitä vuorovaikutukseen
- Oikean välineen löytäminen oikeaan tilanteeseen
- Alueellisen tiedon kerääminen

Alueverkostot

- Torin kaikki toimijat
- Verkostojen ja aluetoimijoiden näkyväksi tekeminen
- Toimijoiden keskinäinen tunnettuus
- Yhteystietojen kokoaminen ja löytäminen

Palautejärjestelmä

- Tärkeä osa vuorovaikutusta
- Palautteen antaminen, palautteeseen reagointi, vaikutus toimintaan
- Vaikuttavuus hyödyllisyys

Alueryhmä

- Alueen toimijat saman pöydän ääressä
- Fokuksessa alueen kehittäminen
- Suljettu ryhmä
- ”Keskustelua ja toimintaa”

Kohtaamispaikka

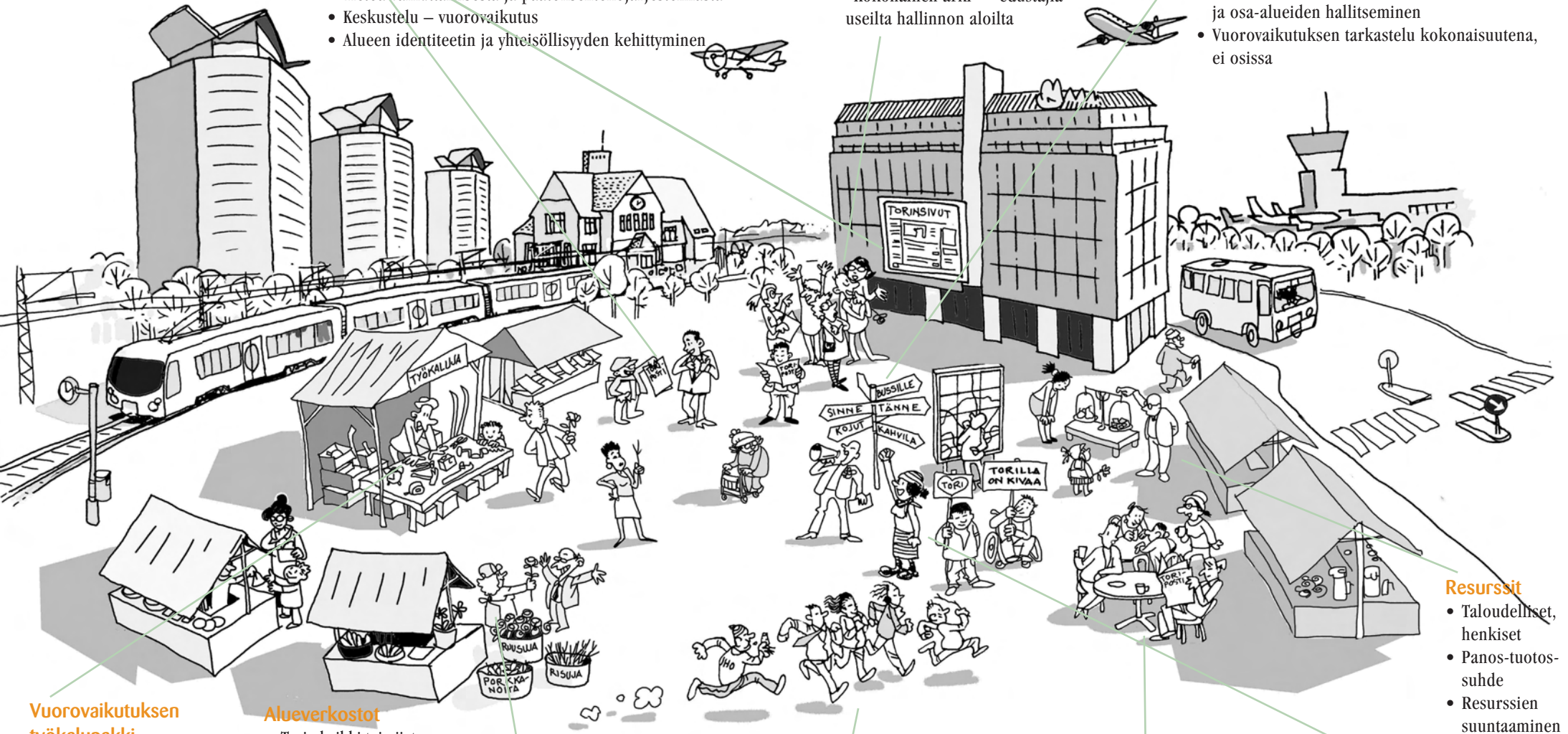
- Kirjastot, yhteispalvelupisteet, asukastalot
- Vierailuja, kohtaamisia ja tiedon välittämistä

Tapahtumat

- Markkinat, näyttelyt, messut, – vapaamuotoinen kohtaaminen
- Aluetoimijoiden ”näkyminen” alueella – tiedonvälitys ja -kerääminen

Resurssit

- Taloudelliset, henkiset
- Panos-tuotos-suhde
- Resurssien suuntaaminen





KOTISIVUT JA LEHTI

Kotisivuilla ja lehdissä tiedotetaan ajankohtaisista asioista sekä alueellisesta toiminnasta. Kotisivut ja lehdet voivat olla yhdistysten tai kaupungin ylläpitämiä ja julkaisemia. Myös kaupunginosilla voi olla omat kotisivut. Paikallisista lehdistä ja kotisivuilta voi löytyä tietoa mm. vaikutusmahdollisuuksista, tapahtumista, alueen kehittämishankkeista sekä aluetoimijoista.

Tiedotuskanavien avulla asukas voi osallistua alueellisen tiedon rakentamiseen ja tulevaisuuskuvien luomiseen esimerkiksi keskustelupalstoilla. Varsinkin kotisivuja voi hyödyntää myös kyselyiden ja kartoitusten välineenä. Kotisivut ja lehti toimivat omalta osaltaan yhteisöllisyyden ylläpitäjinä ja alueen profiilin luojina. Erityisesti kotisivut ovat myös alueen ikkuna muulle maailmalle.



Tutustu pääkaupunkiseudun kaupunginosien ja asukastoimijoiden kotisivuihin osoitteessa: www.kaupunginosat.net >

"Kaupunginosat" > "Uusimaa"

Myös kaupunkien omilta kotisivuilta löytyy asukastoimijoiden yhteystietoja.

ALUEVERKOSTOT

Alueverkostot ovat osa arkea. Alueella on aina olemassa alueverkosto, joka koostuu kaikista alueen toimijoista: yhdistyksistä, aluetta suunnittelevista viranhaltijoista ja luottamushenkilöistä sekä yrityksistä, ja tietysti alueen aktiivisista asukkaista.

Alueverkoston näkyväksi tekeminen, potentiaalin hyödyntäminen ja synergian löytäminen eri toimijoiden välille ovat ratkaisevassa asemassa vuorovaikutuksen kehittämisessä. Lisäämällä verkostojen näkyvyyttä lisätään myös tietoisuutta siitä, kuka vastaa mistäkin. Näkyvyyden lisäämiseksi tarvitaan konkreettisia yhteystietolistoja esimerkiksi julkisella sektorilla aluetta suunnittelevista henkilöistä sekä alueella toimivista järjestöistä ja yhdistyksistä. Yhteystietolistat auttavat tiedon välittämisessä oikeille tahoille ja oikeiden keskustelukumppaneiden löytämisessä. Tiedon tulisi löytyä helposti eri lähteistä, kuten kaupunginosan tai kaupungin kotisivuilta, puhelinluettelosta tai paikallislehdessä.

VINKKI

Ketkä ovat alueen toimijoita?

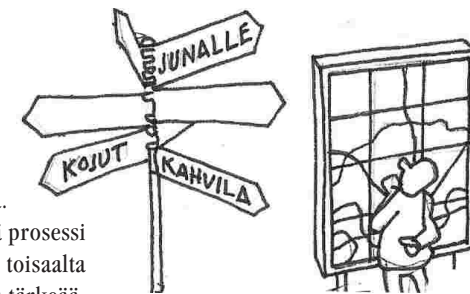
- Asukasyhdistykset (myös kuntarajan toisella puolella)
- Muut alueelliset seurat ja yhdistykset (urheiluseurat, Lionsit ym.)
- Seurakunta ja poliisi
- Yritykset
- Suunnittelevat viranhaltijat eri toimialoilta
- Alueen luottamushenkilöt
- Aktiiviset asukkaat!

KOORDINOINTI

Koordinoinnilla tarkoitetaan vuorovaikutusprosessin avaamista ja prosessin toteutumisesta vastaamista.

Koordinointi on pohdintaa vastuun ja tehtävien jakamisesta.

Mikä tehtävä kuuluu kenellekin ja kuka vastaa siitä, että prosessi toimii? Olennaista on, että jollain on "langat käsissään" ja toisaalta että jokainen osa-alue on jonkin tahon vastuulla. On myös tärkeää, että toimijoilla on yhtenäinen näkemys vuorovaikutusprosessista ja siihen liittyvistä tehtävistä.



KOHTAAMISPAIKKA

Kohtaamispaikoilla tarkoitetaan alueella sijaitsevia fyysisiä tiloja, kuten esimerkiksi asukastaloja, kirjastoja ja yhteyspalvelupisteitä. Niissä alueen toimijat voivat kohdata virallisissa ja epävirallisissa yhteyksissä.

Esimerkkinä kohtaamispaikan tapahtumista ovat vaikkapa viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden säännölliset vierailut ja alueen toimijoiden järjestämät tapahtumat. Naamatusten tapahtuvan kohtaamisen etuina on mahdollisuus rauhalliseen keskusteluun sekä taustojen, tarpeiden ja päätösten perusteelliseen esittelyyn. Henkilökohtainen tapaaminen lisää yhteisymmärrystä paremmin kuin paperilla tai sähköisesti tapahtuva keskustelu.

Fyysiset kohtaamispaikat toimivat sähköisten ja printattavien medioiden tapaan yhtenä tiedonvälittämisen kanavana ja yhteisöllisyyden kehittäjänä.

RESURSSIT

Asukkaiden ja hallinnon välinen vuorovaikutus edellyttää sekä henkisiä että taloudellisia resursseja. Panostuksen riittävyden lisäksi tärkeä kysymys on niiden kohdistaminen: Saadaanko näillä resursseilla sitä mitä tavoitellaan, vai onko resurssit suunnattu väärin? Mihin osa-alueeseen tarvitaan vahvistusta ja mitä voitaisiin tehostaa? On huomioitava, missä asioissa tällä hetkellä onnistutaan ja missä olisi kehittämisen varaa.

TAPAHTUMAT

Tapahtumat ovat vapaamuotoisia alueella järjestettäviä tilaisuuksia, esim. markkinoita ja messuja, joissa alueen toimijat voivat vapaasti kohdata ja vaihtaa informaatiota sekä kerätä näkemyksiä alueen asukkailta. Kysymys on sekä toimijoiden näkymisestä että näkemisestä tapahtumissa.



VINKKI

Esimerkkejä pääkaupunkiseudun kohtaamispaikoista:

- www.asukastalot.bai.fi
- www.belka.net
 - > "Helka tiedottaa"
 - > "Kokoustiloja"

ALUEFOORUMI

Aluefoorumi on kaikille aluetoimijoille avoin keskustelutilaisuus, jossa keskustelun aihepiirit valitaan alueella ajankohtaisten teemojen perusteella tai alueella virinneiden keskustelujen pohjalta. Aihepiirin tiimoilta kutsutaan 2-4 alustajaa. Usein järjestäjänä toimii aktiivinen alueyhdistys, esim. kaupunginosayhdistys. Myös kaupunki voi toimia aluefoorumin järjestäjätahona. Tarkoituksena on koota yhteen alueen toimijat, suunnittelijat, luottamushenkilöt ja asukkaat keskustelemaan alueen asioista. Aluefoorumeissa painotetaan arkea kokonaisuutena, eli paikalla on edustajia useammilta hallinnon aloilta.

VUOROVAIKUTUKSEN TYÖKALUPAKKI

Oikean menetelmän ja toimintatavan valinta on olennainen osa esimerkiksi alueellisen tiedon keräämistä. Vuorovaikutuksen työkalupakki auttaa oikean menetelmän etsimisessä sekä antaa vinkkejä erilaisiin alueellisen yhteistyön muotoihin.

Uuden työtavan kokeileminen voi avata toimijoiden välisiä lukkoja tai tuoda aivan uutta näkemystä tilanteeseen.

ALUERYHMÄ

Alueryhmä on suljettu alueen toimijoista koottu ryhmä, jonka jäsenet on valittu yhteisesti sovituin periaattein. Ryhmässä voivat olla mukana esimerkiksi alueen yhdistykset, yritykset, luottamushenkilöt, aluetta suunnittelevat viranhaltijat sekä vaikkapa koulun rehtori.

Alueryhmiä ovat pääkaupunkiseudulla esimerkiksi Espoon alueneuvottelukunnat ja Vantaan aluetoimikunnat. Ryhmät saattavat esimerkiksi laatia konkreettisia ehdotuksia alueen ajankohtaisista kehittämiskohteista. Ne voivat toimia myös aluefoorumeiden järjestäjätahona sekä konkretisoida aluefoorumeiden keskustelua ehdotuksiksi alueen kehittämisestä. Yhteistyön kautta alueen suunnittelijat saavat käsityksen alueen erilaisista näkemyksistä ja tarpeista.

PALAUTEJÄRJESTELMÄ

Palautejärjestelmällä tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu palautekanavista, palautteen antamisesta ja käsittelystä sekä palautteeseen reagoimisesta. Palauteella tulee olla todellista vaikutusta päätöksentekoon. Tämä on sekä asiakkaan että palautteen kerääjän etu.

Palautejärjestelmä on merkittävä yhteydenpitokanava asiakkaan ja niin yksityisen, julkisen kuin kolmannen sektorinkin välisessä vuorovaikutuksessa.

Lisätietoja aluefoorumeista:
www.kaupunginosat.net/aluefoorumit/

VINKKI



Alueen toimijoille suunnattu vuorovaikutuksen työkalupakki löytyy osoitteesta:
www.belka.net >
Kansalaiskanava.

VINKKI

VINKKI

Asiakaspalautejärjestelmän toimivuutta voi testata itse-arviointityökirjan avulla:
www.belka.net >
Kansalaiskanava.

Samasta paikasta löytyy myös asiakaspalautejärjestelmän ihannemallin kuvaus.

SEUDULLISEN VUOROVAIKUTUKSEN MUISTILISTA

Listat on tarkoitettu kaikille alueiden toimijoille. Osa listan kohdista soveltuu kuitenkin vain esimerkiksi viranhaltijoille tai asukastoimijoille. Kohtia pitää soveltaa tilanteen ja toimijoiden roolien mukaan!

Monessa kohdin viitataan naapurikaupunginosaan. Tällä tarkoitetaan sekä omassa kaupungissa että kuntarajan toisella puolella sijaitsevia naapureita, jotka maantieteellisesti tai toiminnallisesti rajautuvat omaan kaupunginosaan.

Resurssit

- Vuorovaikutukselle on asetettu tavoitteita, jotka on myös saavutettu
- Meillä on riittävät resurssit asukkaiden ja hallinnon väliseen vuorovaikutukseen
- Seudulliseen tiedottamiseen on varattu rahaa
- Voin osallistua työajalla oman tai toisen kaupungin asukastilaisuuksiin myös iltaisin

Koordinointi

- Vuorovaikutusprosessimme on kuvattu mm. Internet-sivuillamme
- Tiedän kenen vastuulle mikäkin asia vuorovaikutusprosessissa kuuluu
- Naapurikaupunginosaan tiedetään, kehen ottaa yhteyttä tiedotusasioissa
- Meillä on yhteisesti sovitut periaatteet vuorovaikutuksen järjestämisestä sekä oman kunnan sisällä että kuntarajan yli tapahtuvassa tiedottamisessa

Palautejärjestelmä

- Asiakkaat ja asukkaat ovat tyytyväisiä palautejärjestelmäämme ja saamallamme palauteella on vaikutusta toimintaamme
- Keräämme järjestämistämme tilaisuuksista palautetta ja ideoita jatkoa varten
- Keräämme arvioita palveluistamme myös naapurikaupunginosaan asukkailta

Kotisivut ja lehti

- Seuraamme alueemme ja naapurikaupunginosaan paikallislehtiä, yhdistysten julkaisuja sekä kotisivuja
- Ilmoitamme alueellisista tilaisuudesta asukasyhdistysten lehdissä, kaupunginosaan kotisivuilla ja raja-alueella pidettävistä tilaisuuksista myös naapurikaupungin tapahtumakalenterissa.
- Suunnitelmiin tai asukastilaisuuksiin liittyvät materiaalit löytyvät helposti myös Internetistä
- Kotisivuillamme on linkit oman (ja naapurikaupunginosaan) toimijoihin ja seutuportaaliin
- Sivuiltamme ja lehdessämme tiedotetaan myös naapurikaupunginosaan ajankohtaisista asioista tarpeen mukaan

- Tiedotteemme ja/tai lehtemme lähetetään myös naapurikaupunginosaan kohtaamispaikkoihin, lehtiin ja esim. asukastoimijoille

Aluefoorumi

- Tiedän mikä on aluefoorumi
- Olen ollut mukana aluefoorumeissa
- Olen tietoinen asukasyhdistysten järjestämistä aluefoorumeista

Alueryhmä

- Tiedän mikä on aluetoimijoista koottu alueryhmä ja että onko alueella alueryhmätoimintaa
- Olen osallistunut alueryhmän kokouksiin alueellani tai naapurikaupunginosaan
- Pidän yhteyttä samaa aluetta suunnitteleviin viranhaltijoihin myös kuntarajan yli

Alueverkostot

- Olen vaihtanut yhteystietoja alueen toimijoiden, esim. asukasyhdistysten tai suunnittelijoiden kanssa, ja olen yhteydessä heihin
- Ylläpidämme omaa sähköpostilistaa alueemme toimijoista tiedottamista varten
- Alueen eri toimijoiden yhteystiedot löytyvät helposti yhdestä paikasta esim. alueen kotisivuilta ja kohtaamispaikoista
- Järjestämme asukastilaisuuksia yhteisesti sekä eri hallintokuntien kesken että yhdessä naapurikunnan suunnittelijoiden ja muiden aluetoimijoiden kanssa
- Pyydämme kommentteja suunnitelmiin myös kuntarajan toiselta puolelta

Kohtaamispaikka

- Hyödynnän alueeni kohtaamispaikkoja ja asukastaloja tapahtumien järjestämisessä
- Toimitan materiaalia ajankohtaisista aiheista myös naapurikaupunginosaan kohtaamispaikkoihin

Tapahtumat

- Olen osallistunut alueellani järjestettyihin vapaa-aiheisiin tapahtumiin