

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

VUOROVAIKUTUKSEN TYÖKALUJA ALUEEN TOIMIJOILLE



Suunnittelu- ja päätöksentekoprosessin vaiheet ja niihin soveltuvat menetelmät

1. Impulssi

Idean/aloitteen/tarpeen
hahmottuminen

- Hanke-/alueryhmätoiminta
- Aluefoorumit
- Keskustelupalstat
- Kokemuksellinen paikkatieto

2. Tunnistus

Impulssin välittäminen ja
vastaanottaminen

- Hanke-/alueryhmätoiminta
- Asiantuntijakohtaamiset
- Tiedottaminen alueen kotisivuilla

3. Prosessiin poiminta

Palautejärjestelmien kehittäminen
Kopin ottaminen impulssista

- Hanke-/alueryhmätoiminta
- Asiakaspalautejärjestelmän arviointi

4. Vuorovaikutteinen suunnittelu/valmistelu

Toteutusvaihtoehtojen suunnittelu

- Hanke-/alueryhmätoiminta
- Aluefoorumit
- SWOT-analyysit
- Alueen kotisivut keskustelu ja tiedottaminen
- Alueellisen toimijalistan hyödyntäminen
- Osallistuva paikkatieto

5. Seudullinen päätöksenteko

Päätöksistä tiedottaminen
Päätöksiin tutustuminen

- Hanke-/alueryhmätoiminta
- Aluefoorumit
- Asiantuntijakohtaamiset
- Alueen kotisivut

6. Toteuttamisvaihe

Tiedottaminen etenemisestä
Palautteen antaminen

- Hanke-/alueryhmätoiminta
- Aluefoorumit
- Asiantuntijakohtaamiset
- Alueen kotisivut

► Alueen, kuten kaupunginosan, toimijoiden välillä tapahtuu monenlaista seudullista ja paikallista vuorovaikutusta. Erilaiset vuorovaikutuksen menetelmät palvelevat erilaisia tilanteita, toimijoita ja tarpeita. Yhtä ja ainoaa vuorovaikutuksen tai osallistumisen tapaa ei ole olemassa, vaan sopivan menetelmän valitseminen on tärkeä osa tavoitteiden saavuttamista.

► Tähän julkaisuun on kerätty Kansalaiskanava-hankkeessa *testattuja ja hyväksi havaittuja vuorovaikutuksen työkaluja*. Opas on tarkoitettu *kaikille alueen toimijoille* aluetta suunnittelevista viranhaltijoista asukastoimijoihin. Työkalut on pyritty kuvaamaan siten, että aluetoimijat innostuisivat kokeilemaan uusiakin menetelmiä ohjeiden avulla. Moni menetelmä soveltuu sekä seudulliseen vuorovaikutukseen että kaupunginosatason yhteistyöhön.

► Kuvauksissa on pyritty huomiomaan, mihin suunnittelu- ja päätöksentekoprosessin eri vaiheisiin menetelmät soveltuvat. Edellisellä sivulla on kaavio, jossa menetelmät on sidottu prosessin vaiheisiin. Nämä ovat kuitenkin vain ehdotuksia, eikä mikään estä kokeilemasta työkaluja myös aivan toisenlaisissa tilanteissa!

Vuorovaikutuksen työkaluja alueen toimijoille

1.	<i>Keskustelun ja kohtaamisen paikkoja – impulssien jäsentämistä</i>	4
	Aluefoorumi	4
	Asiantuntijakohtaamiset	6
	Keskustelupalstat	8
2.	<i>Alueellisen tiedonkulun välineitä</i>	10
	Alueen kotisivut	10
	Alueellinen toimijalista – alueryhmätoiminta	12
3.	<i>Alueellisen tiedon keräämisen menetelmiä</i>	14
	Kaupunginosa-SWOT	14
	Kartat alue- ja paikallistiedon keräämisen välineenä (osallistuva paikkatieto)	16
4.	<i>Laadun parantamisen menetelmä ja arvioinnin apuväline</i>	18
	Käyttäjädemokratiaklubi – itsearviointityökirja	18

1. Keskustelun ja kohtaamisen paikkoja – impulssien jäsentämistä

(Raja-)aluefoorumi

Mikä ja miksi?

Aluefoorumi on kaikille alueen toimijoille *avoin keskustelutilaisuus*, jossa keskustelun aihepiirit valitaan alueella ajan-kohtaisten teemojen perusteella. Tarkoituksena on koota alueen toimijat, suunnittelijat, luottamushenkilöt ja asukkaat keskustelemaan alueen asioista. Aluefoorumeissa painotetaan arkea kokonaisuutena, eli paikalla on edustajia useammilta hallinnon aloilta. Foorumin tarkoituksena on myös nostaa esille alueelta *kehittämisideoita*, joita voidaan jalostaa edelleen esimerkiksi alueryhmissä tai hallinnon alueellisissa ryhmissä. Foorumissa ei kuitenkaan tehdä päätöksiä.

Aluefoorumi toimii erinomaisesti käsittelypaikkana myös sellaisille aiheille, jotka eivät vielä ole jäsentyneet konkreettiseksi suunnitelmiksi tai hankkeiksi. Esimerkiksi asukkaiden kokema ongelma voidaan ottaa aluefoorumin aiheeksi. Foorumissa voidaan täsmentää sekä pohtia, mistä tässä asiassa todella on kyse, mihin se liittyy ja miten asian kanssa voitaisiin edetä. Täsmennyntä idea voi edetä im-

pulssina jopa varsinaisiin toimenpiteisiin asti.

Myös myöhemmissä suunnittelun ja valmistelun vaiheissa aluefoorumi toimii oivallisena suunnitelmien esittelyn ja näkemysten keräämisen paikkana. Aluefoorumiin osallistuvat voidaan esimerkiksi tarvittaessa jakaa pienryhmiin pohtimaan ja työstämään käynnissä olevan hankkeen suunnitelmaluonnoksia.

Raja-aluefoorumitoiminta täydentää aluefoorumeita seudullisesta näkökulmasta. Raja-aluefoorumien tarkoituksena on yhdistää naapurikaupunkien raja-alueen toimijat keskustelemaan heille yhteisistä teemoista, kuten liikenteestä tai palveluista. Myös raja-aluefoorumi on kaikille avoin keskustelutilaisuus, jossa välitetään tietoa hallinnon ja asukkaiden välillä ja yli kuntarajojen. Luottamushenkilöiden aktivoiminen mukaan toimintaan on tärkeää.

Miten?

Valitun aihepiirin tiimoilta kutsutaan 2-4 keskustelun alustajaa. Usein järjestäjänä toimii aktiivinen alueyhdistys, esimerkiksi kaupunginosayhdistys. Myös kaupunki voi järjestää aluefoorumin. Tilaisuuteen

kutsutaan esimerkiksi alueen asukkaita, asukasyhdistyksiä, suunnittelevia virkamiehiä ja luottamushenkilöitä. Sopivia markkinointikanavia ovat alueen kotisivut, ilmoitustaulut ja paikallislehdet. Tilaisuus järjestetään jossain (raja-)alueen *keskeisessä kokoontumispaikassa*, johon asukkaiden on helppo tulla. Oleellista on järjestää tilaisuus alueella ja suunnitella se (raja-)alueen näkökulmasta. Illan kulkuun kuuluu kahvit ja siihen liittyvä vapaa-muotoinen keskustelu. Tilaisuus kutsutaan koolle aina samalla tavalla, ja tiedottamisessa hyödynnetään monia tiedotuskanavia. Jokaisen foorumin päätteeksi kerätään *palautetta* tilaisuudesta sekä ideoita seuraavien foorumeiden aiheiksi. (Raja-)aluefoorumi voidaan järjestää esimerkiksi 2-6 kertaa vuodessa. Kysymyksiä alustajille on hyvä kerätä etukäteen esimerkiksi alueen internet-sivuilla tai seutuportaalin keskustelupalstalla, jolloin tilaisuudessa saadaan vastauksia juuri alueen asukkaita askarruttaviin kysymyksiin.

Foorumien aiheet valitaan yhdessä alueen asukkaiden ja yhdistysten kanssa. Myös hallinto voi ehdottaa valmiita aiheita, jotka liittyvät ko. alueen suunnitteluun tai kehittämiseen. Palautteen perusteella voidaan valita seuraavan foorumin aihe.

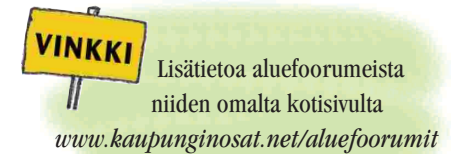
Edut ja haasteet

- edut:

- kaikille avoin ja konfliktivapaa, koska ei päätösvaltaa
- säännöllinen keskusteluyhteys
- uusien näkökulmien löytyminen
- alueen asukkaiden näkemysten kerääminen
- raja-alueen asioiden käsittelykanava
- aiheet alueelta > asukkaiden kiinnostus taattu
- toimijoiden verkostoituminen (erityisesti raja-alueella)

- haasteet:

- vaatii koordinointia ja suunnittelua
- toiminnan oltava jatkuvaa, jotta toimii aitona kehittämisfoorumina
- ei päätösvaltaa > hyöty tultava tiedon jakamisesta ja ideoinnista



Asiantuntijakohtauamiset

Mikä ja miksi?

Hyvät vuorovaikutuskokemukset perustuvat usein toimijoiden todelliseen kasvokkain tapahtuvaan kohtaamiseen. Asiantuntijakohtaamisilla tarkoitetaan *säännöllisiä tapaamisia*, joissa aluetta suunnittelevat viranhaltijat tai luottamushenkilöt jalkautuvat alueelle tapaamaan asukkaita. Heidän tehtävänä on keskustella asukkaiden kanssa, vastata kysymyksiin, kerätä ideoita ja palautetta sekä toisaalta välittää tietoa esimerkiksi suunnittelutilanteesta. Hyvä paikka tällaisille kohtaamisille on *alueen kirjasto*. Myös asukastalot, kahvilat tai baarit voivat toimia kohtaamispaikkoina.

Asiantuntijakohtaaminen sopii menetelmänä suunnittelu- ja päätöksentekoprosessin moneen eri vaiheeseen. Sitä voi hyödyntää esimerkiksi prosessin alkuvaiheessa, kun kartoitetaan asukkaiden näkemyksiä alueen kehittämistarpeista, eli täsmennetään alueelta tulevia impulsseja. Myös suunnittelu- ja valmisteluvaiheessa tämä on hyvä vuorovaikutuksen ja osallistumisen muoto. Epävirallinen keskustelu olemassa olevien suunnitelmaluonnosten pohjalta voi nostaa esiin uusia ideoita tai näkökulmia.

Tavoitteena näissä tapaamisissa on *vapaamuotoinen ja rauhallinen kohtaaminen* asukkaiden ja hallinnon tai päätöksentekijöiden kesken. Kun se tapahtuu yhteisen pöydän ääressä vaikkapa kahvikupin kera, on vastakkainasettelun vaara vähäisempi kuin perinteisissä asukasilloissa. Tällaisessa kohtaamisessa myös

hiljaisempi uskaltaa nostaa oman asiansa esiin, toisin kuin yleisötilaisuudessa suuren yleisön kuunnellissa. Viranhaltijan tai luottamushenkilön näkökulmasta asioista ehditään asukasiltoihin verrattuna keskustella perusteellisemmin ja esimerkiksi päätösten taustat perustella asukkaille. Tuloksena voi olla yhteinen ymmärrys asioiden tilasta.

Vapaamuotoinen kohtaaminen vahvistaa myös henkilökohtaisten kontaktien ja luottamuksen syntymistä toimijoiden välille. Yhteydenpito ja asioista sopiminen on jatkossakin helpompaa, kun on kerran kohdattu saman pöydän ääressä.

Miten?

Parhaimmillaan kohtaamiset ovat *säännöllisiä*, jolloin myös asukkaat osaavat odottaa niitä ja oppivat, mitä hyötyä niistä on. Esimerkiksi kerran kuussa, vaikkapa joka kuun ensimmäinen torstai, viranhaltija tai luottamushenkilö saapuu kirjastoon tai muuhun kohtaamispaikkaan ”päivystämään” pari tunniksi. Kirjastosta tulee ikään kuin olohuone muutamaksi tunniksi kerrallaan. Vierailujen teemat ja sitä kautta vierailijat on sovittu etukäteen. Tärkeää on, että asukkaat voivat ilmoittaa, kenet he haluaisivat tavata. Näin varmistetaan kohtaamisten onnistuminen ja asukkaiden kiinnostus. Asiantuntijakohtaamisia voi hyödyntää myös ”projektikohtaisesti”, eli säännöllisin tapaamisin hankkeen eri vaiheissa.

Tapaamiset voidaan järjestää esimerkiksi yhteistyössä asukastoimijoiden ja kirjaston (tai muun kohtaamispaikan) väen kanssa. Kirjasto tarjoaa tilat, asukasyhdistykset

miettivät vierailujen aihealueet. Kutsuminen ja markkinointi voidaan hoitaa yhdessä. Kutsumisessa henkilökohtaisten kontaktien käyttäminen on tärkeää. Lista tulevista kohtaamisista kannattaa julkaista aina samoja kanavia pitkin, kuten alueen kotisivuilla, paikallislehdessä, kirjaston/kohtaamispaikan kotisivuilla ja ilmoitustauluilla. Näin ihmiset löytävät tiedot ja osaavat myös etsiä niitä jatkossa samoista lähteistä. Ainakin alkuvaiheessa paikalla on hyvä olla myös esimerkiksi asukasyhdistyksen edustaja näyttämässä esimerkkiä keskustelusta sekä ohjaamassa ja houkuttelemassa satunnaisiakin asukkaita saman pöydän ääreen. Myös kahvitarjoilu voi olla tämän henkilön vastuulla.

Edut ja haasteet:

- edut:
 - vähentää ikävää vastakkainasettelua
 - matala kynnyks kysymysten esittämiseen > hiljaisten ääni esiin
 - rauhallinen kohtaaminen > asioiden perustelu ja ymmärryksen syntyminen
 - vierailijat saavat kontaktin kenttään ja näkemystä alueen arjesta
- haasteet:
 - edellyttää vierailijoilta sopivaa suhtautumista ja taitoa ihmisten kohtaamiseen
 - hyvä markkinointi alkuvaiheessa tärkeää
 - suunnitteluun tarvitaan yleensä useampi toimija



Keskustelupalstat

Mikä ja miksi?

Internetissä toimivat keskustelupalstat ovat tuttu juttu erityisesti erilaisille harrastusporukoille. Yhteistä keskustelupalstoilla kirjoittaville on, että heillä on yhteinen intressi, jonka tiimoilta keskustelua käydään. Sama periaate koskee myös alueellisia keskustelupalstoja, joita voi olla esimerkiksi alueen tai sen yhdistysten kotisivuilla. Keskustelijoita yhdistää kiinnostus alueeseen sekä sen ilmiöihin ja kehittämiseen. Keskustelupalsta voi olla kaikille avoin tai suljettu, rekisteröitymistä vaativa.

Asukkaiden ja hallinnon välisessä yhteistyössä keskustelupalstalla on *erilaisia käyttötarkoituksia*. Aluetta suunnittelevat viranhaltijat tai luottamushenkilöt voivat hyödyntää alueen avoimen keskustelupalstan antia *kerätessään tietoa alueesta*. Seuraamalla keskustelujäseniä voi saada kuvan asukkaiden näkemyksestä omasta asuinalueestaan. Keskustelun aiheet liittyvät usein asioihin, joihin asukkaat haluaisivat alueella muutosta. Myös suunnittelijat ja päätöksentekijöitä voivat osallistua keskusteluun esittämällä kysymyksiä, joista erityisesti haluaisivat lisäselvitystä tai –tietoja. Suljetut keskustelupalstat voivat toimia alueen tiettyjen toimijoiden kuten työryhmien jäsenten sisäisenä viestikanavana ja toiminnan tehostajana.

Organisoidumpi tapa hyödyntää keskustelupalstaa on luoda siitä todellinen *kannanottoaika*. Oikeusministeriön otakantaa.fi-sivusto toimii tällä periaatteella,

mutta samaa ideaa voidaan soveltaa myös paikallisesti. Tällaisella palstalla keskusteluaiheita on kerralla käynnissä rajoitettu määrä. Ne ovat esimerkiksi hallintokuntien esiin nostamia aiheita, joista halutaan kerätä asukkaiden näkemyksiä. Otsikoituja keskusteluaiheita voidaan myös haluttaessa taustoittaa. Oheen on liitetty myös muutama kysymys, joihin toivotaan kannanottoja. Kommentteja voi antaa tietyn määräajan puitteissa. Ajan umpeuduttua keskustelun alullepanijat tekevät keskustelusta yhteenvedon ja hyödyntävät sitä suunnittelussaan.

Kuka tahansa voi osallistua keskusteluihin. Oma nimeään ei tarvitse käyttää, vaan osallistua voi myös nimimerkillä. Toimitus poistaa aiheen vierestä kirjoitetut tai asiattomat kommentit ennen julkaisemista.

Keskustelupalsta voi toimia siis sekä alueellisen tiedon keräämisen välineenä että alueen impulssien jäsentäjänä ja kartoittajana. Perinteinen keskustelupalsta on avoin kaikenlaiselle keskustelulle ja kommentteille. Sen kautta voi saada ns. kokemuksellista asukkaiden elämämaailmaan liittyvää tietoa. ”Ohjatumpi” keskustelupalsta toimii paremmin silloin, kun kerätään pohdittuja kannanottoja rajattuun aiheeseen liittyen. Aiheita voivat olla esimerkiksi suunnitteilla oleva kehittämishanke tai valmistelussa olevat suunnitelmaluonnokset. Keskustelupalsta toimii hyvin myös kuntarajat ylittävässä vuorovaikutuksessa. Osallistuminen keskusteluun ei ole paikkaan tai aikaan sidottua, joten kynnys osallistua naapurikaupungin(osan) keskusteluun madaltuu. Erityisesti kannanottoaikalalle seudulliset aiheet soveltuvat hyvin.

Miten?

Palsta tarvitsee kotipesän, eli jonkun tahon, joka sitä ylläpitää. Aiemmin jo mainittiin, että palsta voi sijaita esimerkiksi kaupungin osan omilla sivuilla tai alueen asukas-yhdistyksen kotisivuilla. Tällöin palstan *ylläpitäjänä* on sivuston omistaja. Erityisesti seudullisille kannanottokeskusteluille sopiva paikka voisi olla myös pääkaupunkiseudun seutuportaali.

Alueellisille keskustelupalstoille keskustelunaiheita voivat nostaa sekä hallinnon edustajat että asukastoimijat. Paikallisemmassa versiossa keskustelunaiheet voidaan määrittellä vaikkapa asukas-yhdistyksen kokouksessa, tai ne voivat syntyä luontevasti uusien suunnitteluhankkeiden yhteydessä hallinnon toimesta. Myös aluefoorumista voidaan nostaa aiheita nettikeskusteluun. Tärkeää kuitenkin on, että tällaisen palstan toimintaperiaatteista ja eri toimijoiden rooleista on sovittu etukäteen. Myös kerätyn aineiston hyödyntäminen tulee suunnitella: Kuka tekee yhteenvedon? Miten sitä hyödynnetään?

Kannanottoaikalalle avattavia keskustelujäseniä voi myös ”täsmämarkkinoida” halutuille kohderyhmille. Esimerkiksi kuntarajalla asuvia koskettavia aiheita voidaan mainostaa rajan molemmilla puolilla vaikuttaville asukas-yhdistyksille.

Edut ja haasteet:

- edut:
 - kevyt rakenne, joka perustuu yksilöiden haluun jakaa tietoa
 - nykyaikainen kommunikointitapa uusien kohderyhmien mukaan
 - toimii myös seudullisesti helposti
 - halpa
 - laajan otannan saaminen mahdollista
- haasteet:
 - keskusteluun osallistuvat eivät välttämättä edusta koko alueen näkemystä
 - kannanottoaika: prosessi mietittävä huolella
 - markkinoinnin kohdentaminen ja onnistuminen
 - häiriököviestit, jos palstan moderointi ei toimi kunnolla

2. Alueellisen tiedonkulun välineitä

Alueen kotisivut

Mikä ja miksi?

Sen lisäksi, että erilaisilla yhteisöillä, kuten yhdistyksillä ja yrityksillä, on omat kotisivut, myös alueella voi olla oma sivustonsa. Esimerkiksi Helsingin Kaupunginosa-yhdistysten Liitto ry HELKA tarjoaa kotisivupohjaa helsinkiläisille kaupunginosille. HELKA toimii kotisivutoiminnan koordinoijana ja tarjoaa myös koulutusta ylläpitäjille. Ylläpitäjänä voivat yhtä hyvin olla yksittäiset ihmiset, yritys, kaupunki tai vaikkapa monista aluetoimijoista koostuva ryhmä.

Kaupunginosakotisivujen tarkoituksena on parantaa ihmisten vaikutusmahdollisuuksia heidän omaa asuinaluettaan koskevissa asioissa nykytekniikan avulla. Kaupunginosien omien kotisivujen rakentamista on Helsingissä tuettu alueellisen tiedottamisen ja keskustelun rakentajina. Kaupunginosakotisivut auttavat omalta osaltaan luomaan alueen omista lähtökohdista nousevaa *paikallista tietoa* sekä *vuoropuhelua* ja *yhteyksiä* eri aluetoimijoiden kesken. Olennaista onkin, että kaupunginosasivut eivät ole yhtä kuin

kaupunginosayhdistyksen sivut, vaan ne edustavat samaan aikaan kaikkia alueen toimijoita.

Esimerkki kaupungin ylläpitämistä aluesivuista ovat Vantaan kaupungin alueportaalit. Ne toimivat Vantaan eri alueiden omina viestintä-, tiedotus- ja vaikutuskanavina. Sivuja päivittävät toimituskunnat, joissa on edustus alueen toimijoista sekä viestinnän ammattilaisista kaupungin taholta. Käyttäjänä on monipuolisesti alueen toimijoita sekä asukaspuolelta, yrityksistä sekä julkishallinnosta.

Miten?

Sanomalehteen verrattuna Internetin etuna on mahdollisuus *reaaliaikaiseen tiedottamiseen*. Tärkeä osa kaupunginosakotisivujen tehtävää onkin juuri uutisointi ja tiedottaminen. Tiedotettavia asioita ovat esimerkiksi alueen ajankohtaiset uutiset, sekä tapahtumat.

Ajankohtaistietojen lisäksi kaupunginosakotisivut toimivat alueen ikkunana tai mainoksena ulospäin. Sivuille voi koota kattavan tai suppean kuvauksen alueesta, sen asukkaista, historiasta tai vaikkapa luonnosta. Tällaista tietopakettia voivat alueen nykyiset ja tulevat asukkaat,

koululaiset ja opiskelijat tai aluetta suunnittelevat viranhaltijat. Alueellisten kotisivujen yksi tärkeä tehtävä on poimia aluetta koskevaa virallista tietoa ja linkkejä esimerkiksi rakennushankkeista ja suunnitelmista kaupungin kotisivuilta, jonne alueellinen tieto helposti hukkuu. Erityisesti asukkaita ja muita aluetoimijoita hyödyttävä sisältö on *yhteystietolista*, josta löytyy tieto esimerkiksi kaikista alueen yhdistyksistä, yrityksistä, luottamushenkilöistä ja julkishallinnon palveluista. Listauksessa on hyvä olla yhteystiedot sekä mahdolliset linkit kotisivuille. Yhteystietolista on samalla kuvaus *alueverkostosta*, joka koostuu monentyyppisistä aluetoimijoista. Kaupunginosan kotisivuilta voi löytyä myös tiedot alueverkoston yhteisestä sähköpostilistasta. Myös aluetta käsittelevän kuvagallerian voi koota kaupunginosakotisivuille.

Kaupunginosakotisivut toimivat tärkeänä vuorovaikutuskanavana. Tätä ominaisuutta voivat tukea esimerkiksi keskustelupalsta, palautejärjestelmä, kommentointikartta sekä kaikille avoin aineiston muokkausmahdollisuus. Kotisivut mahdollistavat myös tiedon arkistoinnin pitkältikin ajalta. Arkistoja, kuten muistioita ja dokumentteja, voi olla jaettavissa joko kaikkien tai haluttujen käyttäjien kesken. Tämä ominaisuus on tärkeä aluetoimijoiden yhteydenpidon ja toiminnan avoimuuden kannalta.

Kaupunginosakotisivut voivat toimia myös alueellisen tiedon keräämisen ja alueen tulevaisuuskuvan rakennusalustana ja apuvälineenä. Erilaisia kyselyitä ja gallupeja sekä tekstin tai suunnitelmien kommentointia on helppo toteuttaa kotisivuilla.

Edut ja haasteet

- edut:

- keskittyminen paikallisesti tärkeisiin asioihin
- ajankohtaisuus, muokattavuus, nopea tiedonvälittyminen
- interaktiivisuus ja vuorovaikutteisuus toimijoiden kesken
- arkistointimahdollisuus

- haasteet:

- kotisivut edellyttävät aktiivista toimittamista ja päivitystä
- päivittäminen ja ylläpito koordinoitava
- teknistä osaamista vaaditaan jonkin verran



Helsingin kaupunginosa-kotisivut, Vantaan alueportaalit ja koko pk-seudun

asukastoimijoiden kotisivut löytyvät osoitteesta: www.kaupunginosat.net > *Kaupunginosat* > *Uusimaa*.

Myös kaupunkien omilta sivuilta löytyy asukastoimijoiden yhteystietoja.

Alueellinen toimijalista – alueryhmätoiminta

Mikä ja miksi?

Alueellisen yhteistyön kehittämisessä on olennaisen tärkeää, että alueen toimijat tuntevat toisensa. Yksinkertaisen tehokas tapa luoda ja rakentaa alueverkostoa on listata alueen toimijat. Listaa voi käyttää ennen kaikkea tiedottamiseen mutta myös sopivien yhteistyökumppanien kartoittamiseen erilaisissa hankkeissa ja pienemmissäkin projekteissa. Alueellisen yhteistyön muoto, monitoimijainen alueryhmä, on myös helppo koota listan avulla.

Asukkaiden näkökulmasta listasta on apua myös silloin, kun halutaan esimerkiksi tietoa alueen maankäytön suunnittelusta tai vaikkapa päiväkotipaikoista. Yhteystietojen löytäminen yhdestä paikasta nopeuttaa asian hoitamista ja laskee kynnystä myös palautteen antamiseen. On helpompaa ilmoittaa rikkoontuneesta puiston penkistä, kun ei ensin tarvitse selvittää, kuka asiasta vastaa.

Toimijalista kertoo paljon myös alueen rakenteesta ja osallisuuspotentiaalista. Lista sisältää tiedot alueella toimivista tahoista, eli alueen yhdistyksistä, suunnittelijoista, luottamushenkilöistä ja jopa yrityksistä. Myös poliisin ja seurakunnan yhteystiedot kannattaa liittää mukaan. Lista voi toimia jopa pelkkänä sähköpostilistana, jota käytetään asioista tiedottamiseen, mutta se voi sisältää laajemmatkin yhteystiedot ja toimijoiden kuvaukset.

Alueellinen toimijalista voi sisältää oman kaupunginosan lisäksi yhteystietoja

myös naapurikaupunginosasta tai jopa kuntarajan toiselta puolelta. Myös naapurit kannattaa muistaa tiedotettaessa alueen tapahtumista. Naapurit voivat olla myös kiinnostuneita yhteisestä projektista vaikkapa rajalla sijaitsevan lenkkipolun kunnostamiseksi!

Alueryhmätoiminta on alueellisen yhteistyön jalostunut toimintamuoto ja alue-toimijalistan fyysinen ilmentymä. Ryhmä koostuu alueen julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoista. Se koontuu säännöllisesti keskustelemaan alueen ajankohtaisista asioista. Sillä voi myös olla päätösvaltaa tai resursseja pienimuotoisiin paikallishankkeisiin. Alueryhmätoiminta parantaa tiedonkulkua ja aluetoimijoiden välistä yhteistyötä. Sen avulla voidaan myös vähentää päällekkäisen työn määrää. Vastaavalla periaatteella koottu ryhmä toimii myös hankekohtaisesti väliaikaisena hankeryhmänä. Alueryhmästä on käytetty myös nimeä alueraati tai alue-neuvosto.

Miten?

Tärkein ratkaistava asia toimijalistan rakentamisessa on kysymys listan ylläpitäjästä ja säilytyspaikasta. Kuka tahansa alueen toimija voi itse ylläpitää omia tarpeitaan vastaavaa listaa, kuten ihmiset pitävät henkilökohtaisia sähköpostilistojaan. Tällöin päivittämisvastuu on toimijalla itsellään. Lista voi olla myös useamman toimijan tai vaikkapa alueen kaikkien toimijoiden yhteinen. Tällöin lista voi löytyä alueen tai asukas-yhdistysten kotisivuilta, kirjastosta tai muusta alueen kohtaamispaikasta. Toimijalista on hyvä julkaista myös aluelehdissä.

Yhteisen listan haasteena on tietojen päivittäminen. Ideaalilanteessa listan hoitajana toimii henkilö, joka säännöllisesti tarkistaa kaikkien yhteystiedot ja päivittää listaa. Tällainen henkilö voisi olla esimerkiksi alueen yhdyskuntatyöntekijä tai jonkin yhdistyksen työntekijä. Käytännössä tietojen päivittäminen on usein kuitenkin toimijoiden omalla vastuulla. Jos listaa säilytetään alueen kotisivuilla, voi jokainen käydä itse omilla tunnuksillaan muuttamassa omat yhteystietonsa. Tällainen malli voisi toimia ainakin Helsingissä, jossa hyvin monella kaupunginosalla on omat kotisivut. Toinen vaihtoehto on ilmoittaa muuttuneet tiedot yhteisesti sovitulle taholle, jonka takana lista on. Printatussa muodossa julkaistavan listan päivittäminen edellyttää tätä jälkimmäistä päivitystapaa, eli toimijat ilmoittavat muuttuneet tietonsa jollekin sovitulle taholle, joka päivittää listan aina ennen sen julkaisemista.

Päivittämisvastuu tulee ehdottomasti sopia etukäteen. Kyse on koordinoinnista, vaikkei vastuu kokonaisuudessaan olisikaan vain yhdellä toimijalla.

Kevein ja helpoin malli lienee sellainen, jossa jokainen on itse vastuussa tietojensa päivittämisestä yhdelle taholle, joka päivittää listaa aina tarvittaessa. Jokaisen toimijan on tärkeä tuntea listan toimintaperiaatteet ja huolehtia omasta osuudestaan. Erityisesti uusille toimijoille tulisi välittää tieto listasta. Lista toimii parhaiten silloin, kun kaikki mukana olevat tahot osallistuvat sen ylläpitoon sovitulla tavalla.

Edut ja haasteet

- edut:

- verkoston kehittyminen ja näkyväksi tekeminen
- tiedonkulun paraneminen
- kevyt rakenne
- yhteyksien muodostuminen ja helppo löytäminen

- haasteet:

- koordinointi mietittävä
- alue-/hankeryhmä ei toimi, jos osallistujilta puuttuu kiinnostus

3. Alueellisen tiedon keräämisen menetelmiä

Kaupunginosa-SWOT

Mikä ja miksi?

SWOT-analyysi on tunnettu tapa tarkastella jonkun asian *nykytilaa* ja *tulevaisuutta*. Se on yleinen kehittämisen ja arvioinnin apuväline. Analyysissa määritellään kohteen sisäiset vahvuudet (Strengths) ja heikkoudet (Weaknesses) sekä ulkoiset tai tulevaisuuden mahdollisuudet (Opportunities) ja uhat (Threats).

SWOT-analyysin avulla voidaan tunnistaa ja tulkita myös alueen tai kaupungin keskeisiä piirteitä. Se voi toimia alueen kehittämisideoiden hahmottamisen apuvälineenä. Toisaalta sitä voidaan hyödyntää myös olemassa olevien suunnitelmien arviointiin suunnittelu-prosessin eri vaiheissa. Alueen SWOT-analyysin perusteella voidaan laatia toimenpide-ehdotuksia tai suunnitelmia heikkouksien voittamiseksi ja uhkien torjumiseksi, mutta toisaalta voidaan kehittää myös vahvuksiin ja mahdollisuuksiin perustuvia alueen menestyspolkuja, ja näin jäsentää alueen nykytilaa.

Kaupunginosa- tai aluekohtaisen analyysin voivat laatia esimerkiksi asukas-

toimijat, viranomaiset tai koulut. Kaupunginosa-SWOT on kevyt ja selkeä kehittämistyökalu kaikille aluetoimijoille. Tieto voidaan kerätä internet- tai paperikyselynä sekä seinätaulutekniikalla yleisötilaisuudessa. Erittäin opettavaista on vertailla eri tahojen samasta alueesta tekemiä SWOT-analyysijä keskenään. SWOT-analyysin avulla voidaan käydä keskustelua hallinnon kanssa varsinkin, jos hallinto on tehnyt vastaavanlaista analyysiiä.

Kaupunginosa-SWOT auttaa suunnittelemaan toimintaa alueen kehittämiseen. Se ei ole tiukka strategia vaan kokoelma erilaisia ”tulevaisuusoptioita”, joista voidaan kerralla valita joku toteutettavaksi. Analysoinnin ja visioinnin lisäksi SWOT-analyysissa voidaan tuottaa myös konkreettisia ideoita, joiden toteuttamiseksi laaditaan suunnitelmia ja eri toimijoille annetaan vastuutehtäviä suunnitelman toteuttamiseksi.

Huolellisesti ja perusteellisesti laadittu SWOT-analyysi antaa alueesta ja sen toimijoista aktiivisen ja osallistuvan kuvan. Toisaalta SWOT-analyysistä ei ole hyötyä, ellei siitä tehdä johtopäätöksiä. Vasta johtopäätösten kautta voidaan määritellä tavoitteet ja keinot esimerkiksi kehittämissuunnitelmalle.

Kaupunginosa-SWOT kannattaa laatia muutaman vuoden välein, mikä mahdollistaa muutoksen tai kehityksen ymmärtämisen. Eri aikoina tehtyjen analyysien vertailu kertoo, onko alueelle kehittynyt uusia vahvuuksia ja mitkä ongelmat ovat poistumassa. Usein ensimmäiset SWOT-analyysit saattavat olla tuloksiltaan melko vaatimattomia, mutta jo kolmas analyysi voi tuottaa hedelmällisiä tuloksia ja näkökulmia.

Miten?

Aineistoa voidaan kerätä pelkkien yläotsikoiden (vahvuudet, heikkoudet, uhat, mahdollisuudet) avulla, tai ohjeistukseksi voidaan antaa eri teemoja, joita vastaajat erityisesti pohtivat (esimerkiksi luonto, rakentaminen, päivähoitotilanne, liikenne). Vahvuuksien ja heikkouksien pohtiminen on alueen nykytilanteen arvottamista kun taas uhkien ja mahdollisuuksien näkeminen edellyttää ideointia ja ei niin itsestään selvien asioiden näkemistä. Uhkien ja mahdollisuuksien arvioinnissa pohditaan, miten eri muutosvoimat näyttäytyvät alueella ja asukkaiden elämässä. Vastaukset kerätään yhteen, minkä jälkeen niitä yhdistellään teemoittain tai aiheittain. Asioita jotka

nousevat esiin monessa vastauksessa, voidaan pitää merkittävänä tuloksina.

Tulokset voidaan esittää perinteisesti kirjallisessa muodossa, eli auki- kirjoitettuina. Todellista hyötyä SWOT-analyysistä saadaan vasta, kun tuloksista tehdään johtopäätöksiä. Johtopäätösten perusteella voidaan määritellä tavoitteet, joihin tulisi pyrkiä sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Myös eri toimijoiden roolin tai työnjaon pohtiminen on paikallaan.

Edut ja haasteet

- edut:

- mahdollistaa laajan ja monipuolisen osallistujajoukon monipuoliset tulokset
- paljon käytetty menetelmä monelle tuttu jäsenystapa
- alueen profiiliin jäsentyminen analyysin avulla

- haasteet:

- laatiminen vaatii aikaa ja motivaatiota
- mahdollisuuksien hahmottaminen haastavaa – edellyttää kykyä havainnoida asioita, jotka eivät näy suoraan

Kartat alue- ja paikallistiedon keräämisen menetelmänä (osallistuva paikkatieto)

Mikä ja miksi?

Asuinalueeseen liittyvä tieto on usein paikkaan liittyvää, ja sitä voidaan kerätä ja esittää *karttapohjaisten* sovellusten avulla. Paikkatietojärjestelmien (=GIS, geographical information system) avulla kerätään, yhdistetään ja analysoidaan paikkoihin liittyvää sijainti- ja ominaisuustietoa. Tyypillisesti paikkatietojärjestelmät toimivat tietokoneympäristössä, ja käytettävä aineisto on numeerista. Paikkatietoa voi kerätä nykyisin myös Internetissä toimivien erilaisten karttasovellusten avulla. Ihmisten tuottamasta omiin kokemuksiin pohjautuva laadullisesta paikkatiedosta ja sen käsittelystä voidaan käyttää nimitystä pehmoGIS. Sana pehmo viittaa siihen, ettei käytettävää aineistoa voi mitata eksaktisti numeroina. Esimerkiksi alueeseen liittyvät *tunnekokemukset* ja *mielipiteet* voidaan pehmoGIS-menetelmän avulla käsitellä osana paikkatietojärjestelmää.

PehmoGIS-sovelluksia voi hyödyntää sekä ympäristön tutkimuksessa että suunnittelussa. Kyselyjen avulla voidaan kartoittaa käyttäjien kokemuksia joko eri teemoista kuten turvallisuudesta tai asuin-ympäristön laadusta yleensä. Tällöin tietoa kerätään lähinnä tutkimuskäyttöön mutta myös suunnittelun ja päätöksenteon tueksi.

Kokemuksellista paikkatietoa voi hyödyntää myös Internet-pohjaisilla foorumeilla, jotka toimivat alueen, esimerkiksi kaupunginosan, eri toimijoiden välisenä

tiedontuottamis- ja tiedonsaantikanavana. Foorumi voi olla alueella pysyväisluonteisesti toimiva kehittämissuunnitelmaan liittyvä maankäyttösuunnitelmaan liittyvä suunnittelufoorumi. Foorumit tukevat ensisijaisesti toimijoiden välistä vuorovaikutusta alueiden kehittämisessä. Nykyisin myös erilaiset open source –pohjaiset karttasovellukset kuten GoogleMaps mahdollistavat kansalaisten kokemuksellisen paikkatiedon tuottamisen.

Internet-pohjaiset osallistuvan paikkatiedon menetelmät soveltuvat erinomaisesti kaupunginosia koskevien *suunnitelmien ja kartoitusten työvälineeksi*. Tavoitteena voi olla esimerkiksi kerätä asukkaiden näkemyksiä suunnitelmista ja kaavoitushankkeista tai toisaalta kartoittaa alueen kehittämistarpeita. Vastaajina voivat olla alueen asukkaat ikään katsomatta. Aineiston kerääjänä voi toimia kaupunki, sen virasto tai vaikkapa asukasyhdistys. Menetelmällä saadaan kerättyä suuri määrä laadullista tietoa, jota voi tarkastella kartalla.

Verrattuna perinteiseen kyselyyn karttapohjainen tiedonkeräämismenetelmä mahdollistaa tiedon tarkastelemisen sijainnin perusteella. Voidaan esimerkiksi kartoittaa, missä ovat alueen roskaisimmat paikat tai mikä on asukkaiden mielestä kaupunginosan kaunein paikka. Asukkaat voivat myös antaa palautetta suunnitelmista ja vastata kyselyihin karttasovelluksen avulla valitsemalla tietyn paikan ja kirjoittamalla kommenttinsa avautuvaan tekstikenttään. Kommentit voidaan jättää kaikkien nähtäville tai vain rajatun joukon nähtäväksi. Kun merkinnät tehdään suoraan kartalle, ei jää tulkinnanvaraa siitä, mitä kohdetta vastaaja on tarkoittanut. OPUS-hankkeen

sivuilta löytyy suuri määrä erilaisia esimerkkejä, joissa on hyödynnetty osallistuvan paikkatiedon menetelmää. Katso lisätiedot vinkistä!

Miten?

Internet- ja tietokonepohjaisten sovellusten lisäksi osallistuvan paikkatiedon menetelmää voidaan hyödyntää myös perinteisin keinoin. Kansalaiskanava-hankkeessa alakoululaiset osallistuivat oman lähiympäristönsä analysointiin ja aluetiedon keräämiseen merkitsemällä *kartalle tarralapuilla* erilaisia kohteita. Oppilaiden tuli valita yksi kaunis, yksi ruma, yksi kiva ja yksi pelottava kohde, perustella valintansa ja merkitä kohteet kartalle. Tämän jälkeen kaikki merkinnät laitettiin samalle kartalle ja niistä etsittiin yhteneviä teemoja. Jokaisesta vastausluokasta nousi esiin muutamia muita suosituimpia kohteita. Tuloksista tehtiin raportti, joka toimitettiin eteenpäin mm. medialle. Näin saatiin nostettua esiin lasten ääni oman lähiympäristönsä asiantuntijoina.

Vastaavaa ideaa voidaan soveltaa kaikkien asukasryhmien kohdalla, koska menetelmä ei vaadi tietokoneosaamista tai Internetiä. Ainoastaan kartta, merkitsemisvälineet, kynä ja paperia ovat välttämättömiä. Myös vastaajan kartanlukutaito on tärkeä ominaisuus, koska ilman sitä kohteiden merkitseminen kartalle on vastaajan sanallisen selostuksen ja avustajan ymmärryksen varassa. Internet-pohjaiset sovellukset vaativatkin jo hieman suurempaa panostusta. Vastaajalta se edellyttää tietokoneen käyttötaitoa, mutta sovelluksen laatijan tulee joko itse osata ohjelmoida sovellus tai ostaa palvelu ulkopuoliselta taholta. Tämä luonnollisesti edellyttää taloudellista panostusta asiaan.

Edut ja haasteet

- edut:

- mahdollistaa laadullisen/kokemuksellisen tiedon kerääminen ja analysointi
- helppo osallistuminen eri ikäryhmille (ja -taitoisille)
- nettiversioon voi osallistua moni ajasta ja paikasta riippumatta > suuri otos

- nettiversio haasteet:

- vaatii erityisiä taitoja ja taloudellista panostusta menetelmän toteuttajalta
- karttakäyttöliittymä edellyttää käyttäjältä osaamista

- paperiversio haasteet:

- vastaajien tultava antamaan vastauksensa johonkin
- tulosten analysointi mekaanisempaa ja hitaampaa



Lisätietoa osallistuvasta paikkatiedosta, PehmoGIS-menetelmästä ja Kehittämis- ja Suunnittelufoorumeista OPUS-hankkeen kotisivuilta opus.tkk.fi ja osoitteesta www.pehmogis.fi



4. Laadun kehittämisen menetelmä ja arvioinnin apuväline

Käyttäjädemokratiaklubi – Asiakaspalautejärjestelmän itsearviointityökirja

Mikä ja miksi?

Kansalaiskanava-hankkeen perustaman käyttäjädemokratiaklubin tarkoituksena oli kehittää asiakaspalautteen keruun, hyödynnämisen ja palautteeseen reagoimisen menetelmiä ja siten edistää käyttäjädemokratian toimivuutta. Vastaavan klubin aiheena voi toki olla myös joku muu asiakkuuteen liittyvä teema. Kansalaiskanava-hankkeessa perustetussa klubissa vertailtiin ja kehitettiin eri organisaatioiden asiakaspalautteeseen liittyviä käytäntöjä benchmarking-menetelmän avulla. Tämän klubin jäsenenä oli edustajia erilaisista julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin organisaatioista, joiden toimintaan liittyy asiakaspalautteen keräämistä ja hyödyntämistä, vastaavaa toimintaa tai siihen liittyvää kehittämistyötä. Tärkeä perusperiaate vastaavien klubien toiminnassa on se, että klubin tulee tuottaa hyötyä jäsenilleen, heidän organisaatioilleen ja myös klubin ulkopuolisille tahoille. Lisäksi

tavoitteena on edistää vuorovaikutteista oppimista klubin jäsenten keskuudessa.

Käyttäjädemokratiaklubin tavoitteena on siis kehittää klubin jäsenten organisaatioiden käytäntöjä ja toimintaa vertaisoppimisen ja kokemusten vaihdon avulla. Klubin toiminnan tulokset näkyvät asiakkaille (tai asukkaille) siinä vaiheessa, kun klubista saadut opit ja ideat muutetaan organisaatioissa käytäntöön. Klubi onkin enemmän oman toiminnan kehittämistä kuin suoraa vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa. Tavoitteena on siis kehittää itseä, jotta vuorovaikutus jatkossa toimisi paremmin.

Miten?

Kansalaiskanavan käyttäjädemokratiaklubi kokoontui säännöllisesti n. yhden vuoden ajan. Ensimmäisissä tapaamisissa jäsenet esittelivät omien organisaatioidensa asiakaspalautte- ja osallisuusjärjestelmät, 1–2 esittelyä per tapaaminen. Samaan aikaan muut kirjjasivat ylös järjestelmien hyviä puolia ja kehittämiskohteita. Lopuksi nämä koottiin yhteen ja niiden perusteella alettiin pohtia, millainen olisi ideaali asiakaspalautejärjestelmä ja asiakasosallisuus-

prosessi. Klubi laati pohdinnastaan raportin sekä työkirjan asiakasosallisuuden itsearviointiin. Materiaalit ovat vapaasti tutustuttavissa ja käytettävissä (kts. Vinkki!).

Tärkeä periaate käyttäjädemokratiaklubissa on siis sisäinen benchmarking, eli jäsenten oppiminen toisiltaan. Tämän tulee tapahtua niin, ettei liikesalaisuuksia tai tietosuojaa rikota, mutta kuitenkin asiakasosallisuusprosessin kannalta olennaiset asiat huomioiden. Myös *rakentava ilmapiiri* klubilaisten keskuudessa on tärkeää. Jos jäsenet kokevat olevansa tiukan arvostelun ja vertailun kohteina, eivät esittelyt välttämättä ole avoimia. Helposti käy niin, että jäsenet kilpailevat keskenään paremmuudesta. Tämä ei missään nimessä ole tarkoitus, vaan ideana on tutustua erilaisiin ja eri tarkoituksiin soveltuviin järjestelmiin ja prosesseihin ilman vertailua paremmuudesta.

Vertaisoppimisen lisäksi klubi voi laatia valitsemastaan aiheesta työn. Kansalaiskanavan klubi laati edellä mainitun asiakasosallisuusprosessin ideaalikuvausten sekä *työkirjan prosessien ja järjestelmien itsearviointiin*. Tärkeänä kriteerinä erityisesti työkirjaa laadittaessa oli se, että sen lisäksi että kaikki klubin jäsenet hyötyvät työstä, siitä olisi iloa mahdollisimman monelle muullekin taholle. Eli että työ olisi sovellettavissa muihinkin organisaatioihin. Niin sanottu klubityö jäsentää klubin toimintaa ja kokoaa toiminnan tulokset yhteen. Toisaalta työn aihe kannattaa päättää vasta kun klubi on ollut toiminnassa jo jonkin aikaa, koska etukäteen on vaikea ennustaa, millaiseksi klubin toiminta muodostuu.

Benchmarking-menetelmää voidaan käyttää myös ulkoisesti. Kansalaiskanava-hankkeen klubi suoritti ulkoisen vertailun siinä vaiheessa, kun se oli ensin laatinut alustavat versiot omasta klubityöstään, eli ideaalimallista ja itsearviointityökirjasta. Ulkoinen vertailu toteutettiin siten, että klubi tutustui kahden klubin ulkopuolisen organisaation asiakasosallisuusprosesseihin ja -järjestelmiin, ja täytti samalla tekemäänsä itsearviointityökirjaa heidän esitystensä perusteella. Tarkoituksena oli siis testata, miten työkirja toimisi näissä organisaatioissa työvälineenä. Saatujen kommenttien perusteella työkirjaa vielä hieman muokattiin.

Ulkoinen vertailu kannattaa tehdä siinä tapauksessa, jos klubi tekee myös klubityön. Vaikka klubin jäsenistö koostuisikin monipuolisesti eri alojen ihmisistä, on työn toimivuutta hyvä testata vielä ulkopuolisella taholla, joka ei ole erityisemmin perehtynyt klubin toimintaan. Ulkoisen vertailun kohteeksi kannattaakin valita sellainen organisaatio, joka joltain osin eroaa klubin jäsenten organisaatiosta. Tällöin nähdään, miten työ toimii erilaisissa yhteisöissä.

Kansalaiskanavan käyttäjädemokratiaklubi toimi Suomen Laatukeskuksen alaisuudessa olevassa benchmarking-jaoksessa. Jaos järjestää vuosittain klubipäivän, jossa eri klubit esittelevät töitään. Laatukeskuksen kautta klubityöt saavat laajemman näkyvyyden ja lisää palautetta. Klubi voi toki toimia myös itsenäisesti.

