



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

LEENA KOIVISTO

# **Osallisuussuunnitelma**

Case: Akaan kaupunki

LIIKETALouden KOULUTUSOHJELMA  
2020

Tekijä(t) Koivisto, Leena	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 10.12.2020
	Sivumäärä 73	Julkaisun kieli suomi
Julkaisun nimi <b>Osallisuussuunnitelma Case: Akaan kaupunki</b>		
Tutkinto-ohjelma Liiketalous		
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä Akaan kaupungille suunnitelma kuntalaisten osallistamiseksi kunnalliseen päätöksentekoon, toimintojen suunnitteluun ja kehittämiseen. Osallisuussuunnitelmalla vastattiin vuonna 2019 jätettyyn valtuustoaloitteeseen.</p> <p>Opinnäytetyökysymyksillä etsittiin vastausta siihen, miten kuntalaiset saadaan osallistumaan itseään koskevien asioiden suunnitteluun vuorovaikutuksessa kaupungin toimijoiden kanssa ja miten heidät saadaan tuomaan esiin mielipiteitään ja kehittämis ehdotuksiinsa kunnallisen päätöksenteon tueksi.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin pääasiallisesti laadullista tutkimusmenetelmää. Työn teoreettisessa osassa tarkasteltiin lainsäädännön vaatimuksia kuntalaisten osallistamiseksi. Lisäksi tutkittiin kuntalaisten eri osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia sekä niiden soveltuvuutta eri tilanteisiin. Akaan kaupungin työntekijöitä haastateltiin ja kuntalaisten näkemyksiä osallistamisesta kerättiin verkkokyselyn avulla. Verkkokysely toteutettiin Akaan kaupungin www-sivulla marraskuussa 2020. Lisäksi tutkittiin ja vertailtiin muiden kuntien olemassa olevia osallisuussuunnitelmia ja osallistamistoimia.</p> <p>Haastattelujen, kyselyvastausten ja havainnoinnin perusteella löydettiin toteutettavissa olevat osallistamismenetelmät Akaan kaupungin ja sen asukkaiden käytettäväksi. Niiden pohjalta laadittiin osallistamissuunnitelma, mistä tehtiin myös tiivistetty versio päivittäiseksi työkaluksi kaupungin toimijoiden tarpeisiin. Osallistamissuunnitelmaan koottiin ne osallistamismenetelmät, joiden tulosten perusteella katsottiin parhaiten vastaavan sekä kaupungin työntekijöiden että kuntalaisten näkemyksiä parhaiten osallisuutta lisäävistä keinoista.</p>		
<a href="#">Asiasanat</a> osallistaminen, osallisuus, yhteisöllisyys		

Author(s) Koivisto, Leena	Type of Publication Bachelor's thesis	Date 10.12.2020
	Number of pages 73	Language of publication: Finnish
Title of publication <b>The Inclusion Plan for the City of Akaa and its' Residents</b>		
Degree program Business Administration		
<p>The aim of this thesis was to create an inclusion plan for the City of Akaa to involve the residents in the municipal decision-making, planning and development of functions. The inclusion plan was a response to a council initiative in 2019 put forward.</p> <p>The research questions sought an answer to how to engage the residents of the City of Akaa in planning issues in cooperation with the City's employees and how to bring their opinions and development proposals out to support municipal decision-making.</p> <p>In this thesis project both qualitative and quantitative research methods were used. The theoretical part of the work highlighted the requirements of legislation for the inclusion of the residents of the municipality. Different participation and influence possibilities of residents and the suitability of these possibilities for different situations were also examined. Employees of the City of Akaa were interviewed and the views of the residents on inclusion were gathered through an online survey. The online survey was conducted on the web pages of the City of Akaa in November 2020. In addition, existing inclusion plans and inclusion activities in other municipalities were examined and compared.</p> <p>Based on the interviews, survey responses, and observation, feasible inclusion methods were found for the City of Akaa and its residents. An inclusion plan was written based on them, including a condensed version as a daily tool for the needs of town operators. The inclusion plan included methods of inclusion, which were considered best to reflect the views of both the employees of the City of Akaa and the residents as to the methods for increasing inclusion.</p>		
<u>Key words</u> collectivity, inclusion, inclusiveness		

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA .....	7
2.1 Opinnäytetyöongelma ja -kysymykset .....	7
2.2 Käsitteet .....	8
2.3 Teoreettinen viitekehys .....	10
2.4 Käytettävät tutkimusmenetelmät .....	11
3 KUNTALAISTEN OSALLISTUMINEN .....	13
3.1 Lakimääräinen oikeus .....	13
3.2 Osallistamisen perusperiaatteet .....	15
3.3 Osallisuuden prosessi .....	17
3.4 Lainsäätäjän ja yhteiskunnan tarjoamat osallistamismenetelmät .....	18
3.5 Yleiset osallistamismenetelmät eri tilanteissa .....	18
3.5.1 Asioiden vireille tulo ja valmistelu .....	18
3.5.2 Päätöksenteko ja toimeenpano .....	20
3.5.3 Suunnittelu ja palveluiden kehittäminen .....	21
4 OSALLISUUSSUUNNITELMIEN VERTAILUA .....	22
4.1 Porin malli .....	22
4.2 Varkauden malli .....	26
4.2.1 Kansalaistoimintaohjelma .....	26
4.2.2 Osallisuuskanavat .....	28
4.3 Helsingin malli .....	32
4.3.1 Osallisuuden periaatteet .....	32
4.3.2 Osallisuus- ja vuorovaikutusmalli .....	33
4.4 Yhteenveto vertailuista osallisuusmalleista .....	36
5 OPINNÄYTETYÖSELVITYSTEN TULOKSET .....	37
5.1 Aineiston kerääminen .....	37
5.2 Haastattelujen tulokset .....	38
5.2.1 Osallistamisen ja osallisuussuunnitelman hyödyllisyys .....	38
5.2.2 Nykyiset osallistamistavat .....	39
5.2.3 Kuntalaisten osallistaminen suunnittelutyöhön .....	40
5.2.4 Kuntalaisten osallistaminen kehittämistyöhön .....	42
5.2.5 Kolmas sektori palveluiden ja hankkeiden toteuttajana .....	43
5.2.6 Osallistamistapojen eroavaisuudet: kuntalainen, seura ja järjestö .....	44
5.2.7 Toiveet osallisuussuunnitelmalle .....	45
5.2.8 Muita esille nousseita asioita .....	45

5.3 Kuntalaiskyselyn tulokset .....	46
5.3.1 Vastaajan ikä .....	47
5.3.2 Vastaajan sukupuoli .....	47
5.3.3 Vastaajan asuinalue .....	47
5.3.4 Kuntalaisten osallistamisen tarpeellisuus ja tärkeys .....	48
5.3.5 Osallistuminen Akaan kaupungin toimintaan .....	48
5.3.6 Kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien osallistamisen tärkeys .....	51
5.3.7 Kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien osallistumishalukkuus.....	53
5.3.8 Vuorovaikutus kunnan ja kuntalaisten välillä .....	61
5.3.9 Tiedottaminen ja viestintä .....	62
5.3.10 Yhteenveto kuntalaiskyselyn vastauksista .....	64
5.4 Selvityksen johtopäätökset.....	68
6 YHTEENVETO JA POHDINTA .....	70
LÄHTEET	
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tilaajana on Akaan kaupunki. Akaa on noin 16 500 asukkaan kunta, joka perustettiin vuoden 2007 alussa yhdistämällä Toijalan kaupunki ja Viialan kunta. Vuoden 2011 alusta siihen liittyi Kylmäkosken kunta. (Akaan kaupungin www-sivut 2020.) Opinnäytetyön tilaajan yhteyshenkilönä toimii Akaan hallintopäällikkö Salla Saari-Männistö.

Kuntalaki velvoittaa kunnat antamaan kuntalaisille mahdollisuuksia päästä osallistumaan ja vaikuttamaan heitä koskevien asioiden ja palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen sekä järjestämään varsinaista toimintaa. Useat kunnat ovat tehneet erityisen osallistamis- tai osallisuussuunnitelman tai -mallin omien kuntalaistensa osallistamiseksi.

Suunnitelma hyödyttää sekä kuntien työntekijöitä, luottamushenkilöitä että kuntalaisia. Se antaa luottamushenkilöille ja työntekijöille työkaluja siihen, miten, missä ja milloin kuntalaisille merkittävistä asioista voidaan järjestää suunnittelu- tai keskustelutilaisuuksia ja milloin heidät voidaan ottaa mukaan aktiiviseen toimintaan tai palveluiden järjestämiseen. Osallistamis- tai osallisuussuunnitelma sisältää keinovalikoiman, joita kulloisessakin esiin tulevassa asiassa tai hankkeessa on tarkoituksenmukaisinta käyttää.

Akaan kaupunki otti tavoitteekseen tehdä osallisuussuunnitelman vuoden 2020 aikana. Kuntalaisia osallistettiin suunnitelman laatimisessa verkkokyselyn kautta ja kaupungin viran- ja toimenhaltijoita haastateltiin. Lisäksi tehtiin vertailua olemassa olevista osallisuus- ja osallistamissuunnitelmista. Nyt laadittu osallisuussuunnitelma on Akaan kaupungin ensimmäinen. Käytännön kokemusten ja ympäröivän yhteiskunnan muutosten myötä myös osallisuussuunnitelmaa tulee päivittää.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

### 2.1 Opinnäytetyöongelma ja -kysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä kaikkia Akaan kaupungin toimialoja palveleva osallisuussuunnitelma siitä, miten kuntalaisia voidaan kuunnella ennen päätöksentekoa ja miten kuntalaisille voidaan antaa mahdollisuus osallistua eri tavoin kunnan toimintaan. Jo tähän mennessä usea toimiala on käyttänyt hyödyksi kyselyitä, asukasiltoja ja muita tilaisuuksia, missä on esitelty valmisteltavana olevia suunnitelmia ja pyydetty asukkailta niihin kommentteja. Kuntalaisten osallistaminen halutaan tuoda kaikille toimialoille yhteisiksi hyviksi käytänteiksi.

Osallisuussuunnitelman tekeminen on vastaus maaliskuussa 2019 jätettyyn valtuustoaloitteeseen, missä toivottiin todellisia keinoja aktivoida kuntalaisia, kunnassa toimivia seuroja ja kolmatta sektoria osallistumaan kaupungin palveluiden ja hankkeiden toteuttamiseen. Aloitteen tekijöiden pyrkimyksenä oli saada kuntalaiset aidosti vaikuttamaan asuinympäristönsä toimintaan ja päätöksentekoon. (Akaan kaupunginhallituksen pöytäkirja 18.2.2020, 48 §.)

Akaan viimeisimmässä strategiassa on nostettu esiin kunnan asukkaiden yhteisöllisyys eli yhdessä tekeminen ja asukaslähtöisyys. Osallisuussuunnitelmassa halutaan vahvistaa niitä kumpaakin. Kuntalaiset halutaan osallistumaan itseään koskevien asioiden valmisteluun, kehittämiseen ja varsinaiseen tekemiseen vuorovaikutuksessa kunnan kanssa. Lisäksi halutaan suunnitella palvelut asiakas- ja tarvelähtöisesti. (Akaan kaupungin www-sivut 2020.)

Tällä opinnäytetyöllä on tarkoitus vastata seuraaviin kysymyksiin opinnäytetyöongelman ratkaisemiseksi:

- Miten kuntalaiset saadaan osallistumaan itseään koskevien asioiden suunnitteluun?
- Mitä erilaisia tapoja voidaan käyttää kuntalaisten osallistamiseen?
- Miten kuntalaiset saadaan tuomaan esiin mielipiteitään ja kehittämisehdotuksiaan ennen kunnallista päätöksentekoa?

Aihe sopii hyvin tutkimuskohteeksi sekä liiketalouden koulutuksen suuntautumisvaihtoehtoni, julkishallinnon kehittäminen, että aiemman julkishallinnon työkokemukseni perusteella. Opinnäytetyö tehdään omaan asuinkuntaani, jonka toiminnan kehittämisessä on mielekästä olla mukana.

## 2.2 Käsitteet

Kuntalaki antaa perusteet kaikelle kuntalaisten osallistamiselle. Osallisuus itsessään on sekä vaikuttamista kunnan asioihin että vuorovaikutusta eri toimijoiden välillä. Seuraavassa tarkastellaan edellä mainittuja ja muita tässä opinnäytetyössä esiin tulevia käsitteitä. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Opinnäytetyön viitekehys ja käsitteet.



Kuntalaki säätelee Suomen kuntien toimintaa monella tavalla. Siellä määrätään muun muassa kunnan asukkaiden mahdollisuuksista vaikuttaa kunnan asioihin. Kunnallinen itsehallinto taas perustuu siihen, että kuntalaiset hoitavat yhteisiä asioita yhdessä. Jotkut tehtävät on sille laissa säädettyjä, mutta kunta voi hoitaa myös haluamiaan tehtäviä ja palveluita. Käytännössä kuntalaiset valitsevat keskuudestaan edustajat, luottamushenkilöt, jotka se valtuuttaa asioita hoitamaan. Kaikessa kunnan toiminnassa toimitaan kuntademokratian eli kuntalaisten kansanvallan ehdoilla. Kuntalaisilla on siis lain suoma valtaa vaikuttaa kunnan asioihin. (Kuntalainen keskipisteessä 2015, 4, 6; Kuntalaki 410/2015, 1 § 1 mom., 7 §, 14–15 §, 22 §; Kuvio 1.)

Avainsana tässä opinnäytetyössä on osallisuus. Osallisuus on kuntalaisten aktiivista ja välitöntä osallistumista halunsa ja osaamisensa mukaisesti yhteiskunnallisiin itselle tärkeisiin asioihin. Osallisuus on tapa kehittää demokratiaa kuntalaisia kuulemalla ja heitä koskevista asioista tiedottamalla. Osallisuutta ovat myös kunnan järjestämiin kyselyihin vastaaminen, pienryhmähaastattelut, erilaiset talkoot, kansalaistoiminnat ja -aktivismi, millä halutaan saada asioita eteenpäin, tuotetaan palvelua tai ylläpidetään asuinympäristön asumismukavuutta. Tietyn asuinalueen asukas- tai kyläyhdistys voi toimia linkkinä kuntaan päin antaen päättäjille palautetta tai tietoa toiveistaan. Kunnan on myös mahdollista delegoida edustuksellista päätösvaltaa suoraan jonkun alueen asukkaille niin halutessaan. (Kuvio 1; Jäppinen & Nieminen 2014, 2, 8; Valtioneuvosto 2002, 4–5.)

Osallistamisen perusideana on ”yhdessä olemme enemmän” eli yhteiskehittäminen ja -suunnittelu. Osallistamalla kuntalaisia pyritään tuomaan lisäarvoa kunnallisten toimintojen suunnitteluun. Osallistamalla yhteisönsä toimintaan kuntalainen pystyy vaikuttamaan asioihin, jotka ovat hänelle tärkeitä. Osallisuussuunnitelman tarkoituksena on saada kuntalaiset auttamaan uuden toiminnan suunnittelussa ja toimintamallien luomisessa sekä samalla antamaan oma panoksensa kunnallisten päätösten pohjaksi yhdessä kunnan toimijoiden kanssa. Voidaan siis puhua kuntalaisten ja työntekijöiden yhteissuunnittelusta. Osallistamisen tarkoituksena on lisätä vuoropuhelua ja -vaikutusta kuntalaisten, kunnallisten viranhaltijoiden, toimihenkilöiden ja toimielinten välillä. (Auvinen & Liikka, 2015, 4–8; Kuvio 1.)

Osallisuussuunnitelmasta ei ole tulossa kiveen hakattua mallia, vaan se antaa liikkumavaraa löytää kulloinkin optimaalisen tavan hyödyntää kuntalaisten mielipiteitä tai ehdotuksia. Puhtaasti oikeita tai väriä tapoja kuntalaisten aktivoimiseen ei ole, on vain tärkeää löytää kulloiseenkin tilanteeseen sopivin tapa toteuttaa osallistamista. Oikeita tapoja osallistamiseen ja kuntalaisten aktivointiin voidaan hakea kokeilemalla. Tätä voidaan nimittää myös kokeilukulttuuriksi. Kokeilukulttuurilla tarkoitetaan uudistavaa, uudistuvaa ja luovaa tapaa toimia, kokeilevaa kehittämistoimintaa, mikä rikkoo totutut toimintamallit. (Antikainen, Kangas, Alhola, Stenvall, Leponiemi, Pekola, Rannisto & Poskela 2019, 1, 3–4; Auvinen & Liikka, 2015, 5; Kuvio 1.)

### 2.3 Teoreettinen viitekehys

Kuntalaki antaa vahvan lähtökohdan kunnan asukkaiden oikeudelle osallistua oman kuntansa toimintaa. Kuntalaki velvoittaa valtuustoa pitämään eri tavoin huolta kuntalaisten vaikuttamismahdollisuuksista. (Kuntalaki 10.4.2015/410, 22–29 §.) Teoriaosuudessa tullaan käymään läpi kuntalain esille tuomat mahdollisuudet kuntalaisten oikeuksista ja mahdollisuuksista. Kunnan asukkaiden mielipiteiden huomioon ottamisen varmistamista säädellään myös mm. maankäyttö- ja rakennuslaissa ja nuorisolaissa.

Kuntaliitto on julkaissut paljon teoksia kuntalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksin liittyen. Se on tutkinut kuntalaisten mielipiteitä siitä, mitä he pitävät parhaimpina vaikuttamiskanavina sekä kartoittanut sitä, millaisia tapoja kunnat ovat käyttäneet pyrkiessään vuorovaikutukseen kuntalaisten kanssa. Kunnallisen demokratian kehittymiseen liittyvä materiaali tukee perusajatusta osallistumisesta, vaikuttamisesta ja vuorovaikutuksesta kuntalaisten ja kunnallisten päättäjien välillä eikä vierasta erilaisia kokeilujakaan. (Jäppinen & Nieminen 2014, 2–4; Kuntalainen keskipisteenä 2015, 8–20; Pakarinen & Erkkilä 2017, 297–300, 304–307; Piipponen & Pekola-Sjöblom 2019, 4–7; Sallinen & Koski 2017, 137–139.)

Porin kaupungilla on melko tuore osallisuussuunnitelma, jota opinnäytetyön toimeksiantaja piti hyvänä esimerkkinä myös Akaan kaupungin osallisuussuunnitelmaksi. (Porin kaupungin www-sivut 2020.) Myös Helsingin ja Varkauden kaupungit ovat

toteuttaneet samankaltaiset osallistamismallit (Helsingin kaupungin www-sivut 2020; Varkauden kaupungin www-sivut 2020). Tässä opinnäytetyössä tullaan esittelemään edellä mainittujen kuntien osallistamismalleja ja löytämään vertailupohjaa nyt työstettävänä olevalle osallisuussuunnitelmalle.

## 2.4 Käytettävät tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö pohjautuu laadulliseen tutkimusmenetelmään ja siinä osittain toimintatutkimukseen, koska teoreettisen aineiston ja tiedonkeruun tuotosten pohjalta on tarkoituksena myös tehdä konkreettinen osallisuussuunnitelma kunnan ja kuntalaisten käyttöön. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on tarkastella saatua aineistoa sekä monipuolisesti että yksityiskohtaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa halutaan ymmärtää ilmiöitä. Ilmiön oppii tuntemaan sekä teoria-aineiston että havainnoinnin perusteella. Ilmiöön liittyviä ja siihen vaikuttavia tekijöitä tuntemalla voidaan päästä tilanteeseen, missä pystytään ennustamaan eri tekijöiden vaikutuksia lopputulokseen. Toimintatutkimus on pääasiallisesti laadullinen, koska kyseessä on kokonaisvaltainen tiedon hankinta, missä aineistoa haetaan paitsi kirjallisuudesta myös suoraan niiltä ihmisiltä, joita tutkimuksen lopputulos tulee aikanaan hyödyttämään. Toimintatutkimuksessa pyritään saamaan aikaan muutosta tutkittavaan asiaan siten, että tutkija itse on prosessissa mukana. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 162, 164; Kananen 2017, 39–45, 49.)

Tässä opinnäytetyössä teoria-aineistoa saadaan suoraan lainsäädännöstä, mutta myös kuntademokratiaa ja kuntalaisten osallistumista käsittelevästä kirjallisuudesta, julkaisuista ja muille kunnille tehdyistä vastaavista kuntalaisten osallistamissuunnitelmista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164; Kananen 2017, 16, 34–36, 38, 51, 82).

Aineistonkeruumenetelminä tullaan käyttämään havainnointia, teemahaastatteluja ja avoimia kysymyksiä kunnan viranhaltijoiden ja työntekijöiden näkemysten ja ideoiden esiin tuomiseksi. Mahdollisuuksien mukaan pyritään kasvokkain tapahtuvaan keskusteluun, mutta verkkohaastattelukin on mahdollinen. Tavoitteena on saada mahdollisimman kattavasti eri hallintokuntien edustajien haastatteluita aineistoksi. Teemoina haastattelussa ovat mm. kuntademokratia, kuntalaisten vaikutusmahdollisuudet ja

digitalisaatio, joiden pohjalta pyritään löytämään vastauksia kuntalaisten aktivoimiseksi. Oppimiskahvila (Learning Café) -tyyppistä ideapajaa ja avoimia kysymyksiä tullaan käyttämään kuntalaisten mielipiteiden esiin nostamiseen. Oppimiskahvila on yksi tapa havainnoida osallistuen. Tarkoituksena on siis osallistaa kuntalaiset jo osallisuussuunnitelman tekemiseen. Oppimiskahvilan ja avointen kysymysten tavoitteena on löytää kuntalaisten mielestä parhaat ja heille mieluisimmat tavat osallistua kunnan toimintaan ja heitä koskevan päätöksenteon valmisteluun. Kanasen (2017) mukaan ”kysymyksillä tuotetaan tietoa tutkimuskysymysten ratkaisemiseksi”. Selvityksen aikana voidaan vain toivoa kuntalaisten runsasta osallistumista ja aktiivisia haastateltavia, jotta kertyvän aineiston pohjalta pystytään tekemään selvät johtopäätökset ja saamaan osallisuussuunnitelma valmiiksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164; Innokylän www-sivut 2020; Kananen 2017, 41, 43, 82–84, 114.)

Mikäli koronavirus tilanne jatkuu vielä pitkään, saatetaan oppimiskahvilan tilalla joutua käyttämään kyselyä, jolloin käytössä olisi myös määrällinen (kvantitatiivinen) tutkimusmenetelmä. Kysely olisi tällöin pääsääntöisesti strukturoitu, mutta avoimille vastauksille tulnaisiin myös jättämään tilaa. Kysely tulnaisiin julkaisemaan digitaalisessa muodossa sosiaalisessa mediassa ja kunnan verkkosivulla. Määrällisessä tutkimuksessa tulee tutkittavaan ilmiöön perehtyä ennalta niin hyvin, että pystyy valitsemaan asetettavat yksityiskohtaiset kysymykset. Vastausten pohjalta on mahdollista tehdä johtopäätökset esimerkiksi suosituimmista tavoista aktivoida kuntalaista osallistumaan oman kuntansa toimintaan. Kysymyksenasettelu ja aiheen kiinnostaminen vaikuttavat toki vastausaktiivisuuteen. Mikäli vastausaktiivisuus jää kovin alhaiseksi ei aineiston määräkään välttämättä riitä tarkkojen johtopäätösten tekemiseen. (Kananen 2017, 43, 53, 67, 82, 88, 133.)

Kertynyttä aineistoa analysoidaan sisällöllisesti sitä mukaan, kun aineistoa kertyy. Aineistoa tarkastellaan sekä opinnäytetyöongelman että -kysymysten kautta. Haastattelut, jotka on nauhoitettu, muutetaan kirjalliseen muotoon, jotta kaikki käytettävissä oleva materiaali on yhteismitallista. Suuressa aineistomäärässä koodataan eli sisällöistä haetaan ilmiöön liittyvä tieto, mikä tiivistetään siten, että sen sisältöä voidaan kuvata lyhyesti koodin avulla. Tämän jälkeen syntyneet koodit luokitellaan omiin ryhmiinsä samalla nimeten ryhmät. (Kananen 2017, 88, 131–134.)

## 3 KUNTALAISTEN OSALLISTUMINEN

### 3.1 Lakimääräinen oikeus

Kuntalakia on päivitetty viimeksi vuonna 2019 kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien osalta. Lain mukana valtuuston on huolehdittava siitä, että kuntalaisilla on monipuoliset mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa kunnalliseen päätöksentekoon ja asioiden valmisteluun. (Kuntalaki 410/10.4.2015, 22 § 1 mom.) Kunnalla on käytettävänä tähän useita tehokkaita tapoja. Näitä ovat muun muassa erilaisten keskustelutilaisuuksien ja kuntalaisraatien järjestäminen ja mielipidekyselyt kuntalaisten toiveista palveluiden tai kuntatalouden suunnittelussa ennen päätösten tekemistä. Palveluiden käyttäjien edustajia voidaan valita kunnallisiin toimielimiin, jolloin he saavat edustuksellisesti olla päättämässä itseään ja edustamaansa ryhmää koskevista asioista. Asukas- ja kyläilloissa on mahdollista innovoida uusia tai kehittää jo olemassa olevia palveluita kunnan edustajien ja kuntalaisten kanssa yhteistyössä. Kunta voi ottaa huomioon jo olemassa olevat asukas- ja kyläyhdistykset, urheiluseurat tai vastaavat järjestöt ja tukea niiden toimintaa palveluiden suunnittelussa ja asioiden valmistelussa kuntalaisten hyväksi hyvinkin konkreettisella tavalla. (Kuntalaki 22 § 2 mom.)

Kuntalain mukaan kunnan asukkaalla, kunnan palvelun käyttäjällä, säätiöllä ja yhteisöllä, joka toimii kunnassa, on myös aloiteoikeus eli oikeus tehdä aloitteita asioissa, jotka koskevat kunnan ylläpitämää toimintaa (Kuntalaki 23 §). Kunnallisesta neuvonantavasta kansanäänestystä päättää aina valtuusto kuntalaisten tekemän aloitteen pohjalta. Äänestykseen voivat osallistua kaikki äänioikeutetut, mutta äänestyksen on mahdollista koskea vain osaakin kunnan äänestysalueista. Kuntalaisilla on myös mahdollista tehdä aloite kansanäänestyksen järjestämisestä, mutta aloite vaatii taakseen 15 vuotta täyttäneistä kunnan asukkaista vähintään neljä prosenttia. Valtuuston päätettäväksi jää toteutetaanko kansanäänestys vai ei. (Kuntalaki 24–25 §.)

Kunnalla on tärkeä velvollisuus huolehtia asukkaidensa ja kunnan alueen järjestöjen ja muiden palveluiden käyttäjien tiedonsaannista. Kunnan tulee ilmoittaa ne tavat, joilla asukkaat voivat osallistua asioiden valmisteluun ja vaikuttamiseen. Lisäksi sen

tulee tiedottaa valmisteltavana olevista asioista, suunnitelmista ja asioiden käsittelystä sekä tehdyistä päätöksistä. Esityslistojen tulee olla kunnan internet-sivulla ilman salaiseksi määriteltyä tietoa. Kunnan palveluihin ja talouteen liittyvän tiedon sekä päätösten tulee olla selkeästi ja ymmärrettävässä muodossa kuntalaisten löydettävissä. (Kuntalaki 29 §.)

Tietyille kuntalaisryhmille on kuntalaissa määritelty omat vaikuttamiskanavat. Kunnanhallitus nimittää esimerkiksi nuorisovaltuuston ja luo edellytyksiä sen osallistumiseen etenkin opiskeluun, terveyteen ja hyvinvointiin, asumiseen, liikkumiseen ja elinympäristöön liittyvien asioiden suunnitteluun, valmisteluun ja toteuttamiseen. Nuorisovaltuustolla on myös mahdollisuus toteuttaa ja seurata muita asioita, jotka ovat tärkeitä lapsille ja nuorille. Nuorisovaltuusto on mukana aktiivisesti myös silloin, kun kehitetään lasten ja nuorten kuulemis- ja osallistumismenettelyjä kunnassa. On mahdollista, että nuorisovaltuusto on myös useamman kunnan yhteinen. (Kuntalaki 26 §; Nuorisolaki 1285/21.12.2016, 8 §.)

Muita kuntalaissa mainittuja erityisryhmiä, joiden osallistumista ja vaikuttamismahdollisuuksia on haluttu varmistaa, ovat vanhukset ja vammaiset. Näitä varten kunnan on asetettava sekä vanhus- että vammaisneuvosto, jotka voivat olla useamman kunnan yhteisiä. Kyseeseen voi tulla myös niiden yhdistelmä. Neuvostot osallistuvat edustamiaan väestöryhmiä koskevien palveluiden ja toimintojen suunnitteluun ja asioiden valmisteluun. Tärkeitä toimialoja kunnallisissa palveluissa heille ovat etenkin terveys- ja hyvinvointipalvelut sekä asumiseen, liikkumiseen ja päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseen liittyvät asiat. Neuvostot myös seuraavat asioiden täytäntöönpanoa. (Kuntalaki 27–28 §.)

Muussakin lainsäädännössä on huomioitu kuntalaisten vaikuttamisen mahdollisuudet ja kunnan tiedottamisvelvollisuus. Maankäyttö- ja rakennuslaki velvoittaa kunnan olemaan yhteistyössä kaava-asioissa niiden tahojen kanssa, joihin kaavan vaikutus ulottuu huomattavasti. Näitä ovat mm. kaava-alueen maanomistajat, alueella asuvat tai työssä käyvät, viranomaiset tai yhteisöt, tai muut, joiden etuihin kaavalla ollaan vaikuttamassa. Samassa yhteydessä kunnalla on siis myös tiedotusvelvollisuus kaavoituksen valmistelusta, jotta henkilöillä tai yhteisöillä, joilla on etuja ajettavanaan, on mahdollisuus sekä saada tietoa kaavoituksesta ja sen vaiheista, että halutessaan päästä

vaikuttamaan kaava-asiaan joko suullisesti tai kirjallisesti. (Maankäyttö ja rakennuslaki 132/5.2.1999, 6§, 62–63§.)

### 3.2 Osallistamisen peruseriaatteet

Osallistaminen perustuu kunnallishallinnon ja kuntalaisten avoimeen kanssakäymiseen, ajatusten ja ideoiden jakamiseen sekä toimintojen käytännön toteutukseen. Osallistamalla pyritään saavuttamaan yhdessä parempia tuloksia kuin yhden henkilön tai organisaation aikaansaamana olisi mahdollista eli se perustuu täysin yhteistyöhön ja yhdessä tekemiseen. Osallisuus jonkin asian eteenpäinviemiseen tuo myös sitoutumista tehtävään työhön ja vastuuta tavoitteen saavuttamisesta. Osallistamalla kuntalaisia pyritäänkin tuomaan lisäarvoa kunnallisten toimintojen suunnitteluun ja asioiden valmisteluun. Osallistamalla yhteisönsä toimintaa kuntalainen pystyy myös vaikuttamaan asioihin, jotka ovat hänelle tärkeitä. Osallistaminen on sekä kunnan asukkaiden kuulemista että vuorovaikutusta kunnan eri toimialojen, luottamushenkilöiden ja asukkaiden välillä. (Aalto-Matturi & Wilhelmsson 2010, 128–129; Auvinen & Liikka, 2015, 5.)

Kunnilla on hyvin erilaiset ja -kokoiset keinovalikoimat käytössään kuntalaisten aktivoimiseen. Ne valitsevat käytettävät tavat omien tarpeidensa ja toiveidensa perusteella. Myös kunnan koolla on merkitystä. Isommilla kunnilla on yleensä laajempi keinovalikoima käytössään pikkukuntiin verrattuna. Vuonna 2018 kunnat käyttivät keskimäärin kahdeksaa eri osallistamisen keinoa, joista keskustelu- ja kuulemistilaisuudet sekä yhdistysten ja järjestöjen kuulemiset olivat eniten käytettyjä. Vain pieni osa (11 % vuonna 2018) kunnista on kuitenkin toistaiseksi tehnyt oman kuntademokratia- tai osallisuusohjelman, missä tarkemmin kerrotaan ne konkreettiset keinot, joita kuntalaisten aktivoimiseen heillä on käytössä. Osallistamissuunnitelman tai muun osallisuusohjelman voimaantulo vaatii aina kunnanvaltuuston päätöksen. (Kuntalainen keskipisteenä 2015, 3, 13; Piipponen & Pekola-Sjöblom 2019, 4–7.)

Tulevaisuudessa kunnan yhdeksi tärkeimmäksi tehtäväksi muodostuu kunnan elinvoimaisuuden säilyttäminen ja kuntalaisten hyvinvoinnista huolehtiminen. Niukkenevien resurssien vuoksi tulee entistä tärkeämmäksi käyttää olemassa olevia voimavaroja

minkäänlaisista rakenteellisista tai kuvitteellisista rajoista välittämättä. Näitä voimavaroja ovat kunnan viran- ja toimenhaltijoiden sekä luottamushenkilöiden lisäksi kunnan asukkaat, yritykset, erilaiset järjestöt ja yhdistykset. Yhteiskehittäminen pääsee hyvin alkuun, kun muodostetaan näiden edellä mainittujen eri toimijoiden keskinäinen verkosto ja otetaan käyttöön kaikki se osaaminen, mitä heillä on tarjolla. Yhdessä tehdyt suunnitelmat vaikuttavat positiivisesti yhteisöllisyyden syntymiseen ja aitoon ja avoimeen kanssakäymiseen sekä asiakaslähtöiseen toimintaan. (Kuntalainen keskipisteenä 2015, 7; Manninen 2017, 384–385; Sallinen & Koski 2017, 136–139.)

Kuntalaiset ovat halukkaita osallistumaan itseään koskevaan päätöksentekoon ja palveluiden suunnitteluun. Avainasemassa on kuitenkin kuntalaisten tiedonsaanti (tieto-osallisuus). Kuntalaisilla on oikeus saada informaatiota heitä koskevista asioista, päätöksistä ja suunnitelmista. Tiedot esimerkiksi uusista suunnitelmista aktivoivat asukkaita ja osallistaminen on sen jälkeen mahdollista toteuttaa. Asiakas- ja käyttäjälähtöisiä osallistamismenetelmiä voidaan pitää parhaina uuden palvelun suunnitteluun tai olemassa olevan palvelun laadun parantamiseen. Nykyaikaiset digitaaliset ratkaisut mahdollistavat jatkuvan vuorovaikutuksen kuntalaisten ja kunnan välillä. (Aalto-Matturi 2010, 14; Jäppinen & Nieminen 2014, 2–4; Kuntalainen keskipisteenä 2015, 14, 20; Piipponen & Pekola-Sjöblom 2019, 4.)

Kuntalaiset eivät enää ole pelkästään vain passiivisia hallintoalamaisia, vaan he ovat aktiivisia toimijoita, joita myös palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen liittyvät asiat kiinnostavat. Käyttäjälähtöisessä yhteiskehittämisessä kuunnellaan palveluiden käyttäjien mielipiteitä ja kehitysehdotuksia. Kehittämistä voidaan kutsua joko palvelumuotoiluksi, innovaatio- tai kokeilutoiminnaksi. Kaikki ne kuitenkin tähtäävät samaan lopputulokseen eli osallistamaan käyttäjät tarvitsemiansa palvelutuotteiden aktiiviseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Kehittämistyöhön halutaan valjastaa kaikki mahdollinen osaaminen. Kunnan toimintaan osallistumalla kuntalainen paitsi, että pääsee vaikuttamaan käyttämiinsä palveluihin parhaiten, myös sitoutuu omaan asuin-kuntaansa. Tulevaisuudessa nähtäneen enemmän myös kuntalaisten ja kunnan yhteistä palvelutuotantoa. (Jäppinen 2017, 326–327; Kuntalainen keskipisteenä 2015, 7, 13–15.)



Kuntalaisille läheisimmiksi toiminnan ja osallistumisen muodoiksi ovat osoittautuneet osallistuminen koulujen ja päiväkotien vanhempainiltoihin, yhteydenpito kunnallisiin viranhaltijoihin ja luottamushenkilöihin sekä erilainen talkootoiminta kunnan hyväksi. (Piipponen & Pekola-Sjöblom 2019, 15.)

### 3.3 Osallisuuden prosessi

Osallistamisessa jokainen osallistuja toimii aktiivisesti hankkeen tai tavoitteen puolesta. Alkusysäys toiminnalle on yleensä jokin kunnan organisaation, virkamiehen tai kunnan jäsenen havaitsema ongelma tai kehityskohde. Jotta yhteisöllisessä ratkaisussa päästään parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen, tarvitaan mukaan paljon erilaisia toimijoita. Näin myös varmistetaan asian käsittely monesta eri näkökulmasta. Osallistava toimintatapa ei ole koskaan staattista, vaan se on jatkuvasti muuttuvaa. Vuoropuhelu toimijoiden välillä tuo esiin eri näkökulmia, jotka johtavat odottamattomiin muutoksiin ja lopputulos voikin olla aivan toista, kuin mihin alun perin oli mahdollisesti ajateltu päädyttävän. Innovatiivisuus onkin luonteva osa osallistavaa toimintaa. (Aalto-Matturi & Wilhelmsson 2010, 128; Auvinen & Liikka, 2015, 5.)

Osallistavan toiminnan tarkoituksena on saada aikaan päätös yhteistyössä toisten kanssa. Yhteistyö myös synnyttää lisää osaamista jokaiselle itsenäiselle toimijalle samalla, kun ryhmän yhteiset toimintatavat kehittyvät. Yhteistyöllä pyritään saamaan kaikki mahdollinen yksilöiden osaaminen hyötykäyttöön eli jalostamaan lopputulosta. Osallistamisen toimintatapa synnyttää aina jotain. Tulos voi olla joko konkreettinen toteutus tai kirjallinen suunnitelma, mutta tuloksena voi olla myös itse osallistamisprosessin kehittyminen. (Auvinen & Liikka, 2015, 6–7.)

Suurin osa kuntalaisista tyytyy vaikuttamaan kotikuntansa asioihin vain äänestämällä kuntavaaleissa. Erilaiset osallistavat toimintamallit voivat auttaa kuntalaisia vaikuttamaan päätöksentekoon vaalikausien aikanakin. Toimintamallit on kuitenkin pidettävä mahdollisimman yksinkertaisina ja helposti saavutettavina. Niiden tarkoituksena on vahvistaa demokratiaa, lisätä kunnallisen päätöksenteon avoimuutta ja vahvistaa päätösten ennakoarviointia. (Aalto-Matturi 2010, 14–15; Aalto-Matturi & Wilhelmsson 2010, 127–128.)

### 3.4 Lainsäätäjän ja yhteiskunnan tarjoamat osallistamismenetelmät

Edellä mainittu kuntalaisaloite tai aloite kunnallisen kansanäänestyksen järjestämisestä ovat eräitä lakisääteisiä tapoja saada kuntalaisia askarruttava asia tai palvelutarpeen täyttäminen päättäjien käsiteltäväksi. Kuntalaisaloitteiden tekeminen on kuitenkin hyvin vähäistä, vaikka se onkin selkeä suoran vaikuttamisen keino. Kuntalaiset jättivät esimerkiksi vuonna 2017 keskimäärin seitsemän aloitetta jokaisessa Suomen kunnassa. (Jäppinen & Nieminen 2014, 9, 18; Kuntalaki 23 §; Piipponen & Pekola-Sjöblom 2019, 1, 9, 12.)

Kuntien ja kuntalaisten käytössä on oikeusministeriön ylläpitämä verkkopalvelu Otakantaa.fi, minkä kautta on mahdollista myös vaikuttaa. Sivusto on tarkoitettu viranomaisten ja kansalaisten keskinäiselle toiminnalle ja se on laadittu tehostamaan yhteistyötä. Verkkopalvelusta on paikka niin hankesuunnittelulle, kuntalais- ja kansalaisaloitteiden laatimiselle kuin lausuntojen jättämiselle. Otakantaa.fi -palveluun voi kuka tahansa kansalainen jättää oman aloitteensa tai keskustelunavauksensa aiheesta kuin aiheesta. Kunnalla on palvelun kautta mahdollisuus pyytää kuntalaisten lausuntoja haluamaansa valmistelutyöhön. (Otakantaa.fi www-sivut 2020; Piipponen & Pekola-Sjöblom 2019, 12.)

### 3.5 Yleiset osallistamismenetelmät eri tilanteissa

Kuntalaisia voidaan osallistaa monella eri tavalla sekä asioista päättämisen (päätöksenteko-osallisuus), kehittämisen (suunnitteluosallisuus) että toimeenpanon (toimintaosallisuus) eri vaiheissa. Seuraavassa tutkitaan eri osallistamismenetelmien soveltuvuutta edellä mainituissa tilanteissa. (Jäppinen & Nieminen 2014, 4–5; Piipponen & Pekola-Sjöblom 2019, 4.)

#### 3.5.1 Asioiden vireille tulo ja valmistelu

Vireille tulevista asioista tulee tiedottaa kuntalaisia niin varhaisessa vaiheessa kuin mahdollista. Kunta voi hyödyntää asukkaidensa osaamista, ideointia ja palautteenantoa kutsumalla heitä koolle ja kuuntelemalla heidän mielipiteitään vireillä olevista

asioista tai kuullakseen heidän kokemuksiinsa olemassa olevista palveluista. Käytettävissä on niin sanottuja fokusryhmiä, joissa pieni määrä kuntalaisia kokoontuu vaihtamaan ajatuksia annettuun teemaan liittyen. Kunta- tai kuntalaisfoorumissa keskusteluun taas osallistuu fokusryhmiä isompi määrä kuntalaisia. Foorumien osallistujat voivat edustaa joko jotain kunnan aluetta tai asukas- tai asiakasryhmää. Näitä keskustelutilaisuuksia on mahdollista käyttää mihin tahansa kunnan hallinnonalaan liittyvän asian valmisteluun ja kehittämiseen. Foorumit toimivat myös tiedon jakamisen paikana kunnan asukkailta kunnan toimielimiin ja päinvastoin. Tärkeintä kunnan kannalta on kuitenkin toimia aktiivisessa vuorovaikutuksessa kuntalaisiin ja mahdollistaa yhteistyö asukkaiden, kunnan ja muiden yhteisöjen välillä yhteiseksi parhaaksi. Keskustelutilaisuuksissa saadut tulokset tulee dokumentoida. (Aalto-Matturi & Wilhelmsson 2010, 131–132; Jäppinen & Nieminen 2014, 2–10; Manninen 2017, 385–386; Piipponen & Pekola-Sjöblom 2019, 4, 6; Tuurnas & Haveri 2017, 58.)

Asioiden valmistelussa on käytettävissä monia erilaisia osallistamismenetelmiä. Hyvinä tapoina osallistuttaa kuntalaisten asioiden valmisteluun ovat muun muassa kuntalais- ja kansalaisraadit. Niissä keskustellaan säännöllisin väliajoin päätettävänä olevista asioista, kuunnellaan aiheen asiantuntijoita ja lopuksi laaditaan yhteinen julkinen lausunto. Kuntalaisraatien toiminta on aina ohjattua lopputuloksen varmistamiseksi. Living Lab -toiminta taas pohjautuu palvelun käyttäjien havainnointiin, eläytymiseen ja analysointiin, myös kyselytutkimukset ja ideariihet ovat sille ominainen toimintatapa. (Jäppinen & Nieminen 2014, 13–14; Piipponen & Pekola-Sjöblom, 6.)

Lausunnon antamista on käytetty jo pitkään yhtenä tapana kannanottojen saamiseksi asioiden valmistelun yhteydessä. Lausunto voidaan pyytää joko tietyltä sidosryhmältä tai kaikilta, joita asia kiinnostaa. Lausuntopyyntöt ovat julkisia, jotta asiakkailta, asukkailla ja sidosryhmillä on mahdollisuus antaa lausunto niin halutessaan. (Jäppinen & Nieminen 2014, 14.) Valtionhallinnon tarjoama palvelu ([www.otakantaa.fi](http://www.otakantaa.fi)) on hyvänä apuna myös hankevalmistelun osallistamisessa. Sähköisenä alustana se mahdollistaa vuorovaikutuksen hanke-esittelyn jälkeen. Halukkailla on siellä mahdollisuus osallistua keskusteluun aiheesta ja esittää kysymyksiä. (Jäppinen & Nieminen 2014, 14.)

### 3.5.2 Päätöksenteko ja toimeenpano

Kunnan on mahdollista delegoida päätösvaltaa tietyn asuinalueen asukkaita edustavalle toimielimelle. Kyseessä on niin sanottu aluelautakunta, joka mm. antaa lausuntoja asukkaita koskevista asioissa. Sillä on myös oikeus tehdä esityksiä kunnalle. Mikäli kunta on antanut aluelautakunnalle taloudellista vastuuta ja vastuun palveluiden järjestämisestä, se voi itsenäisesti tehdä päätöksiä niiden suhteen. Esimerkiksi Rovaniemen kaupungissa toimii kuusi eri aluelautakuntaa. (Jäppinen & Nieminen 2014, 18, 27; Rovaniemen kaupungin www-sivut 2020; Tuurnas & Haveri 2017, 58–59.)

Palvelujen yhteistuotannossa kuntalaiset, paikalliset järjestöt ja yhdistykset ovat aktiivisessa yhteistyössä kunnallisten toimijoiden kanssa. He voivat toimia myös palvelujen järjestäjänä. Etenkin alueiden viihtyvyyteen, yhteisöllisyyteen ja elinvoimaisuuteen liittyen on osallisuudella vahva vaikutus. Esimerkiksi urheiluseuran tai asukasyhdistyksen kanssa voidaan tehdä sopimus liikuntapaikkojen ylläpidosta tai lähipuiston nurmikon leikkuusta. (Tuurnas & Haveri 2017, 58–59.)

Kuntalaiset tekevät itse päätöksen siitä mitä kunnallisia palveluita he tarvitessaan käyttävät. Palvelusetelin avulla kunta voi antaa vaihtoehtoja, joista kuntalainen valitsee parhaaksi katsomansa. Kunta voi myös antaa asiakkaille oman henkilökohtaisen budjetin, minkä sisällä he voivat tehdä valintoja yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Päätöksenteossa on oltava kuitenkin mukana kunnan edustaja, jonka kanssa kartoitetaan tarpeet ja tehdään suunnitelma palveluiden käytöstä. Tämä malli sopii hyvin esimerkiksi vanhus- ja vammaispalveluiden järjestämiseen, missä henkilökohtaiset tarpeet voivat asiakkailta vaihdella paljonkin (Jäppinen & Nieminen 2014, 18, 24.).

Osallistuva budjetointi tuo käytäntöön kuntalaissa mainitun kuntalaisten oikeuden osallistua kunnan talouden suunnitteluun. Osallistuvassa budjetoinnissa kunta ja sen asukkaat keskustelevat ja suunnittelevat yhdessä mihin kuntien verotuloja kohdennetaan. Kuntalaisten mukaan ottaminen prosessiin ja päätöksentekoon tuo esiin kuntalaisten tahtotilan: mikä on heidän mielestään se tärkein asia, joka juuri nyt halutaan saada kuntoon. Osallistuvaa budjetointia voidaan hyödyntää monin tavoin sekä uuden luomiseen että palvelujen kehittämiseen. On mahdollista tehdä sekä kertaluonteisia hankkeita, päättää tietyn vuosittaisen määrärahan käytöstä kunakin talousarviovuonna

tai kohdentaa määräraha tietyille alueelle, jonka asukkaat saavat sitten itse pohtia ja päättää sen käyttötarkoituksesta. (Jäppinen & Nieminen 2014, 22; Pihlaja, R. 2017, 4.).

### 3.5.3 Suunnittelu ja palveluiden kehittäminen

Vanhoja palveluiden toimintamalleja voidaan uudistaa tutustumalla palvelun käyttäjien arkeen, asettumalla heidän paikalleen ja tarkastelemalla asioita asiakkaan näkökulmasta. Kunta voi myös pyytää muutamia palveluiden käyttäjiä pitämään kirjaa omista palveluvalinnoistaan tietyn ajan. Nämä asiakas- ja käyttäjäkyselyjen merkinnät voivat olla kirjallisia, ääni- ja kuvatallenteita tai miellekarttoja. Niiden avulla saadaan dokumentoitua kuntalaisten palautteet, ideat, toiveet ja tarpeet kustakin palvelumuodosta. Kunta saa täten suoraa palautetta asiakkailta ja pääsee kehittämään palveluita asiakaslähtöisesti, asiakkaiden toiveita ja tarpeita vastaavasti. Menetelmää voidaan kutsua myös muotoiluluotaimeksi, missä palveluntuottajalla on suora yhteys asiakkaisiin. Tässä tapauksessa osallistamistoimissa ei ole mukana ulkopuolista tutkijaa. (Jäppinen & Nieminen 2014, 34–35, 41–42; Piipponen & Pekola-Sjöblom 2019, 6.)

Sidosryhmien kanssa käytyjen keskustelujen tai haastattelujen pohjalta voidaan luoda kuvaavia sidosryhmäkarttoja. Niitä voidaan käyttää tulevaisuuden näkymiä arvioitaessa ja palveluita kehitettäessä. (Jäppinen & Nieminen 2014, 37.)

Kerättyä tietoa hyödyntämällä löydetään korjausta vaativat kohdat, mutta myös tarpeita saattaa tulla samalla esiin. Pelkkä palautteen ja ideoiden kerääminen ei riitä, vaan niiden pohjalta tulee myös tehdä johtopäätökset ja toimet asioiden korjaamiseksi ja uusien palvelumallien luomiseksi. Käyttäjaprofiileiden luomista voidaan käyttää tarkemman asiakaskuvan luomisessa. Lähestymistapa on tällöin konkreettisempi, kun asioita tarkastellaan tietyn, keskenään samankaltaisesti käyttäytyvän asiakasryhmän kannalta. Suunnittelussa on käytettävissä myös muita apuvälineitä, kuten empatiakaarteja, auttavat saamaan tietoa asiakkaan arvoista, tunteista, peloista ja toiveista. (Jäppinen & Nieminen 2014, 42–47, 49.)

Palvelupolkukarttaa taas käytetään palvelukokemuksen tunnistamiseen tai uuden palvelun suunnittelemiseen. Tarkoituksena on tässäkin löytää mahdolliset nykytilan haasteet tai ongelmat ja toisaalta löytää uusia palvelumalleja. Kunnallinen työyhteisö voi käyttää roolipelin pelaamista hyväkseen ymmärtääkseen asiakaskokemuksen laadun ja asiakkaiden tarpeet. (Jäppinen & Nieminen 2014, 50–53, 55.)

Palvelumuotoilu on nykyaikainen keino osallistamisen toteuttamisessa. Siinä yhdessä kehittämällä luodaan puitteet saumattomalle yhteistyölle palvelun käyttäjien, suunnittelijoiden ja tuottajien kesken. Toiminnassa käytetään hyväksi aiemmin muotoilussa hyväksi havaittuja menetelmiä, joilla toimintaa kehitetään, keksitään uutta ja suunnitellaan palveluja nimenomaan asiakkaan näkökulmasta. Tämä yhteiskehittäminen vaatii johdon tuen, alustavaa suunnittelutyötä ja vetäjät järjestettävälle tilaisuuksille, jotta haluttu toiminnan suunta pysyy koko ajan mielessä. Kokeilukulttuuri on yksi osa palvelumuotoilua ja sen avulla löydetään ne kullekin kunnalle parhaiten sopivat tavat yhteistyön tekemiseen. Kokeilukulttuurissa perusideana on aktiivinen yhteistoiminta kunnan, kuntalaisten ja muiden kunnan sidosryhmien kesken. Kokeilemalla eri yhteistyömuotoja ja työ- ja toimintatapoja löydetään hedelmällisin pohja yhteistyölle ja voidaan samalla unohtaa ne toimintamuodot, mitkä eivät edistä kuntalaisten osallistumista tarpeeksi hyvin. Kokeilut voivat olla hyvinkin laajoja innovatiivisia muutoksia tai vain pieniä toimintatapojen muutoksia. (Jäppinen & Nieminen 2014, 55; Manninen 2017, 386–387; Pakarinen & Erkkilä 2017, 297–300; Virrankoski 2013, 1–2.)

## 4 OSALLISUUSUUNNITELMIEN VERTAILUA

### 4.1 Porin malli

Porin kaupungille on vuonna 2018 hyväksytty osallisuus- ja vuorovaikutusmalli, jossa on päätetty ne tavat, joilla kaupungin asukkaat ja palveluiden käyttäjät pystyvät osallistumaan kaupungin toimintaan ja vaikuttamaan palveluiden kehittämiseen ja päätösten valmisteluun. Tarkoituksena on hyödyntää kuntalaisten, asukkaiden ja yhteisöjen asiantuntemusta. Mallissa kuvataan sitä, miten kaupunki edistää kuntalaisten

osallisuutta ja mihin sillä pyritään. Kunnan asukkaat saavat mallista tietoa käytettävissä olevista osallistumismahdollisuuksistaan, he myös pystyvät arvioimaan tavoitteiden toteutumista sen pohjalta. Kunnan työntekijöille ja luottamushenkilöille malli on sekä toimintaohje että työkalupakki. Mallia kehitetään vuorovaikutuksessa kaupunkilaisten kanssa. Uusilla toimintatavoilla pyritään aktivoimaan kuntalaiset palveluiden kehittämiseen. Toiveena on myös, että kuntalaiset innostuvat ottamaan vastuuta sekä asuinalueidensa että erilaisten palveluiden kehittämisestä. Mukaan yhteistyöhön on otettu myös kaupungissa toimivat yhdistykset sekä muut kaupungin kumppanit. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

Osallistaminen otetaan kaikessa kaupungin prosesseissa ja tekemisessä. Avoimuus on kaiken perusta, jotta osapuolet tietävät mihin osallistamisella pyritään ja mihin ollaan menossa. Palveluiden käyttäjille annetaan sekä vastuuta että valtaa suunnitella palveluita, jopa riskiä ottaen. Kehittämistoimiin osallistujille on annettava vapaat kädet, jotta ylipäättään voidaan tavoitella jotain täysin uutta ja ennakko-odotukset rikkovaa. Pitää siis olla samalla valmis myös kohtaamaan epäonnistumisia. Kuntalaisten osallistaminen mahdollistetaan jokaisen eri tilanteen ja tarpeen mukaisesti. Käytössä on useita erilaisia menetelmiä, joista valitaan kulloinkin parhaiten sopivin. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

Pori kutsuu omaa osallisuusmalliaan seitsemän askeleen osallisuusmalliksi. Kunta pyrkii reagoimaan kuntalaisten ajankohtaisiin ja tärkeisiin tarpeisiin eli asioihin, mitkä vaikuttavat heidän arkeensa. Kehittämisen kohde, aihe tai asia nimetään ja määritellään syy osallistamiselle eli se, miksi yhteiskehittäminen aloitetaan ja ketkä ovat siinä mukana. Aluksi kirjataan ylös kaikki mahdolliset ihmiset ja ryhmät, joille kehittämisen kohde on tärkeä ja joiden hyvinvointiin, arkeen tai liiketoimintaan vaikutetaan. Kuntalaisten omaan arkeen läheisesti liittyvät asiat tai henkilökohtaisen kiinnostuksen kohteet mahdollistavat kuntalaisten aktivoitumisen yhteiskehittämiseen. Osallistamisen alussa määritellään myös tavoite, jonka etukäteen ajatellaan olevan lopputuloksena. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

Osallistamisessa varmistutaan siitä, että osallistaminen todella koskee palveluiden käyttäjien enemmistöä eikä vain muutamaa aktiivista kuntalaista. Tulokset saattavat vääristyä, mikäli kohteena eivät ole palvelun todelliset käyttäjät. Osallistamisen

kohderyhmäksi valitaan se, jolla on selkeä tarve kehittää jotain asiaa tai hanketta ja jolla on myös tietoa ja taitoa päästä lopputulokseen. Kohderyhmän tulee olla motivoitunut, jotta kehittämistoiminnalla on edellytykset onnistua. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

Kaupunki määrittelee osallistamiselle aina selkeät tavoitteet, jotka kerrotaan kehittämiseen osallistuville kuntalaisille. Osallistamisella tulee aina saada aikaan konkreettinen lopputulos. Yhdessä tehden ja eri näkökulmista asiaa katsoen voi lopputulos toki olla aivan erilainen kuin mitä alun perin on ajateltu saavutettavan. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

Keinot ja käytettävät menetelmät osallistamiselle valitaan sen perusteella, mikä kulloinkin katsotaan toimivimmaksi. On mahdollista käyttää hyödyksi jo aiemmin asian eteen tehtyä työtä. Kaupunki rajaa menetelmiä sen perusteella, missä vaiheessa hanketta tai kehittämistyötä kuntalaiset halutaan mukaan suunnitteluun tai sen perusteella millaista tietoa tai tekemistä heiltä toivotaan. Osallistujille tulee kuvailla valittu menetelmä ja kertoa miten sitä käytetään ja millaista osaamista sen käyttö vaatii. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

Mikäli on tarkoitus saada selville kuntalaisten mielipiteet, toiveet ja tarpeet tai löytää mahdolliset ongelmat, joita heillä palveluiden käyttäjinä on, on yhtenä keinona haastattelu. Haastattelussa on käytössä etukäteen mietityt kysymykset ja haastatteluun käytettävä aika on rajattu kahteen tuntiin. Haastattelu tehdään yleensä haastateltavan kotonan. Toinen tapa saada kootusti tietoa kuntalaisilta, on kutsua koolle henkilöitä keskustelemaan tietystä teemasta. Kyseessä on niin sanottu fokusryhmätoiminta. Tämäkin tapahtuu ohjatusti, jolloin ryhmän kokoonkutsuja ohjaa keskustelua apukysymyksiä esittäen. Hän myös varmistaa, että jokainen osallistuja pääsee ilmaisemaan mielipiteensä. Kummallakin tavalla kerrytetään tietoa kohderyhmästä. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

Ideakioskia voidaan käyttää menetelmänä, kun suunniteltava toiminta tai palvelu on jo tiedossa ja kuntalaisilta halutaan lisätietoa siitä, miten palvelun tulisi toimia ollakseen hyvää. Ideakioski pystytetään julkiseen tilaan, missä ohikulkijat päästään pysäyttämään ja pyydetään heitä osallistumaan suunnitteluun joko ideoita esittämällä tai



jonkin heille annettavan tehtävän kautta. Aikaa tähän voidaan käyttää minuuteista puoleen tuntiin. Saadut ideat laitetaan esille tekstein ja kuvin. Toisena vaihtoehtona voidaan käyttää kolmen tunnin työpajaa, mihin joukko ihmisiä kutsutaan mukaan. Työpajassa syntyneet ideat ja suunnitelmat esitetään ryhmän toisille jäsenille mahdollisimman havainnollistaen ja syntyneistä ideoista keskustellaan. Keskustelujen pohjalta luodaan kompromissi, missä osallistujien mielestä toteutuksen kannalta tärkeimmät ideat merkitään ylös. Ideakioskin ja työpajan lopputuloksena syntyy suunnitelma palvelun toteuttamiseksi. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

Päätöksenteon tueksi kaupunki voi kysyä kuntalaisten mielipidettä eri toteutusvaihtoehtoihin. Kun kuntalaiset valitsevat mielestään parhaan toteutustavan, voidaan samalla kysyä myös perusteluita valinnalle. Mielipiteitä voidaan kerätä joko verkkoäänestyksen tai käyttäjäraadien avulla. Verkkoäänestyksessä kohderyhmälle annetaan vaihtoehtoja mietittäväksi. Kohderyhmänä olevat tekevät perustellun valinnan. Valintaperusteet voidaan antaa joko julkisesti tai osoittaen ne vain suunnittelutiimille. Käyttäjäraati taas kootaan testaamaan prototyypit ja keskustelemaan niistä. Eri vaihtoehtojen kohdalta kirjataan toteuttamisen kannalta sekä positiiviset että negatiiviset perustelut. Jokainen raadin jäsen valitsee itselleen parhaan vaihtoehdon. Kummallakin tavalla saatuja näkökulmia käytetään päätöksenteon tukena. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

Viime vuosina Pori on varannut talousarviossaan tietyn summan niin kutsuttua hyvinvointirahaa, minkä käyttö on tarkoitettu yhteisen tekemisen ja yhteisöllisyyden kehittämiseen ja hyvinvoinnin parantamiseen. Voidaan puhua osallistavasta budjetoinnista. Rahaa voi hakea hankkeen toteuttamiseksi ja hakija voi olla kuka tahansa kunnan toimija. Hankkeen tai tehtävän toiminnan tulee kuitenkin olla kaikille avointa ja ilmaista. Yhdessä tekemiseen kannustetaan. Hankerahan myöntämisestä päättää Porin kaupungin hyvinvointi, mutta kuntalaisten mielipidettä kuullaan ennen lopullista päätöksentekoa. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

Porin kaupunki on valmis etsimään kuntalaisista kumppania, jonka toivoo toteuttavan jonkun olemassa olevan toiminnan tai palvelun. Fasilitoinnissa kaupunki sitoutuu toiminnan mahdollistamiseen sekä huolehtii käytännön järjestelyistä kuten tiloista, tiedottamisesta ja huollosta sekä tukee toimijoita. Kuntalaiset osallistuvat vain varsinaiseen toimintaan. Mahdollistamisen ollessa kyseessä kaupunki etsii

yhteistyökumppanin, jolle se antaa resursseja toiminnan tai palvelun toteuttamiseen. Toiminnan ehdot ja tavoitteet sovitaan. Resurssit voivat tässäkin olla tiloja tai markkinointi- ja asiantuntija-apua, jopa suoraa rahallista tukea, mutta käytännön vastuu toiminnan järjestämisestä on yhteistyökumppanilla. Sekä fasilitointi että mahdollistaminen tuottavat toteutuneen palvelun tai toiminnan. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

Osallistamisen yhteydessä voi syntyä paljonkin dokumentoitavaa materiaalia, mutta taltiointiprosessista ei haluta tehdä liian raskasta ja byrokraattista. Prosessin alkuvaiheessa päätetään siitä, kuinka muistiinpanoja, videota, ääntä ja valokuvia hyödynnetään. Lisäksi nimetään dokumentoinnista vastaava henkilö, joka kulloisessakin työpaikassa, käyttäjäraadissa tai fokusryhmässä siitä vastaa. Taltiointi on tärkeää, koska saatua tietoa on mahdollista hyödyntää muulloinkin kuin vain käsitellyssä tapauksessa. Lopputulokset jaetaan aina Porin kaupungin organisaation sisällä tahoille, jotka tietoa tarvitsevat, mutta joskus tulosten julkistaminen myös ulkopuolisille toimijoille saattaa olla tarpeellista. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

Pori rohkaisee kokeilukulttuuriin ja pitäytyy kontrolloimasta liiaksi osallistamista. Kaupunki kehottaa hyödyntämään olemassa olevia verkostoja ja kohderyhmiä sekä yhdistämään erilaisia osallistamistapahtumia. Myös digitaalisten kanavien käyttöön kannustetaan. Osallistamisen eri toimintatavat pyritään vakiinnuttamaan kaupungin normaaliksi toimintakulttuuriksi. Osallistamisen lopputulokset arvioidaan vertaamalla niitä tavoitteeseen eli mietitään, miten hyvin lopputulos saavutettiin, miten siihen päästiin tai olisiko voitu saavuttaa vieläkin parempi tulos. Tulosten jatkoseurannasta huolehditaan. Porin mallissa on tärkeää oman oppimisen lisääntyminen ja tiedon jakaminen toisille; osallistujien tulee tietää asioiden etenemisestä ja tavoitteiden saavuttamisesta. (Porin kaupungin www-sivut 2020.)

## 4.2 Varkauden malli

### 4.2.1 Kansalaistoimintaohjelma

Varkauden kaupunki on hyväksynyt vuonna 2018 Aukkaiden Warkaus -nimisen kaupunkistrategian ja kansalaistoimintaohjelman vuosille 2018–2021.

Kansalaistoimintaohjelma sisältää työkaluja, jolla kaupunkistrategian tavoitteet ovat saavutettavissa. Nämä työkalut ovat erilaisia toimintamalleja, mikä mahdollistaa kuntalaisten aktiivisen osallistumisen ja ohjelmaa kuvaavaksi termiksi onkin otettu ”Osallistu oikeesti!”. Toimintaohjelma kannustaa yhteistyön ja verkostoitumisen lisäämiseen kaupungin ja sen asukkaiden välillä. Pyrkimyksenä on saavuttaa aitoa vuorovaikutusta, tiedon ja osaamisen jakamista. Osaamista myös hankitaan kouluttautumalla ja sitä on tarjolla niin kaupungin henkilöstölle kuin kuntalaisille. Ohjelma perustuu lainsäädännön velvoittamana kuntalaisten vaikutusmahdollisuuksista huolehtimiseen ja siitä on pyritty tekemään mahdollisimman monivaikutteinen ja -kanavainen malli. Kansalaistoimintaohjelman pyrkimyksenä on myös luoda mainetta sillä, että kuntalaiset tulevat tietoisemmiksi oman kaupunkinsa asioista. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Kansalaistoimintaohjelman valmistelussa ovat olleet mukana sekä kunnan asukkaat, asiantuntijat että järjestöjen ohjausryhmä. Varkaus osallisti kuntalaisia jo kaupunkistrategian valmistelussa sekä sähköisen kyselyn että ideakioskin kautta. Kuntalaiset käyttivät mahdollisuuden hyväkseen ja ideoita kertyi 2 300 kappaletta. Samassa yhteydessä kuntalaiset myös esittivät toiveita siitä, että heidän ääntään kuultaisiin paremmin asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Kansalaistoimintaohjelma huomioi myös Varkauden kaupungin yhdistykset ja järjestöt, jotka voivat tehdä esityksiä ja osallistua kaupungin kumppanuustoimintaan. Yhdistysten edustajia on mukana esimerkiksi kaupungin hyvinvointityössä. Myös sopimusyhteistyö kaupungin kanssa on mahdollista. Järjestöjen ohjausryhmässä on edustajia eri yhdistyksistä ja järjestöistä kaupungin edustuksen lisäksi. Järjestöjen ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti ja se on merkityksellinen viestintäkanava kunnan ja järjestöjen välissä. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Toimintaohjelman tavoitteena on demokratiavajeen pienentäminen, palveluiden kehittäminen asukaslähtöisesti ja kestävän taloudenpidon huomioon ottava uusien toimintamuotojen yhteissuunnittelu. Osallisuuden kautta kuntalaiset saavat paremman kokonaiskuvan kaupungin toiminnasta, vahvistavat omaa sitoutuneisuuttaan kuntaan ja ymmärtävät oman panoksensa merkityksen kunnan tulevaisuudelle. Kaikella tällä

pyritään vahvistamaan kuntalaisten hyvinvointia ja kunnan elinvoimaa. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

#### 4.2.2 Osallisuuskanavat

Kansalaistoimintaohjelma muodostuu erilaisista osallisuuskanavista. Ne muodostuvat sekä perinteisistä lakisääteisistä osallisuusmuodoista että valtionhallinnon tarjoamista sähköisistä palveluista. Näitä on täydennetty kunnan omilla kohtaamisella mahdollistavilla kanavilla. Kanavia käytetään välineinä sekä päätöksenteossa että kehittämistoiminnassa. Kanavien avulla halutaan saada käyttöön asukkaiden osaaminen, kokemukset ja uudet näkökulmat valmisteltavina oleviin asioihin. Kanavia käytetään myös palvelumallien kehittämiseen, yhteistyön luomiseen, viestintään ja markkinointiin. Osallisuuskanaville on kehitetty niin sanotut tietokortit, joista käy ilmi ketä osallistujaa (päättäjää, asukas vai henkilöstö) kulloinkin tarkoitetaan ja millaisia keinoja (monologi, dialogi, kehitys ja verkosto) käytetään. Kanavista sähköinen palautekanava ja asukaskyselyt ovat yksisuuntaisia, muut vuorovaikutteisia. Kansalaistoimintaa koordinoi osallisuuskoordinaattori, joka on osa kaupungin markkinointi- ja viestintätiimiä. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Varkaus käyttää asiakasraateja hyväkseen terveystalveluiden suunnittelussa, niiden palvelujen kehittämisessä sekä asiakaspalautteen keräämisessä. Asiakasraati on käytössä myös varhaiskasvatustalveluiden puolella. Osallistujat kutsutaan kaupungin www-sivun kautta, mutta tarvittaessa on käytössä myös lehti-ilmoittelu. Raatien puheenjohtajat ja sihteerit ovat kaupungin henkilöstöä. Raatien tapaamisten aiheet päättää raati itse ja kokoontumisista laaditaan sekä esityslistat että muistiot. Raatien pääasiallinen tarkoitus on tuottaa palveluiden käyttäjien eli kokemusasiantuntijoiden palautetta palveluista sekä antaa parantamishdotuksia ja osallistua suunnitteluun. Asiakasraateja on mahdollista perustaa muillekin toimialoille, mikäli tarvetta ilmenee. Kaupunki on lisäksi hankkinut eRaati -palvelun, millä on tarkoitus koota sähköinen asiakasraati mielipidekyselyitä varten. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Asukastilaisuudet järjestetään teeman ”Osallistu oikeesti!” alla ja niissä yleensä keskustellaan ajankohtaisista asioista tai tiedotetaan jostakin. Kaksituntisia

asukastilaisuuksia järjestävät kaikki kaupungin toimialat ja niissä voi olla alustajina myös kaupungin ulkopuolisia esiintyjä johdattelemassa osallistujia keskusteluun. Jotta avoimuus ja vaikutusten arviointi on mahdollista, dokumentoidaan tilaisuuksien aiheet, tavoitteet ja osallistujamäärät. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Osallistava budjetointi on prosessi, missä käydään avointa keskustelua arvovalinnoista ja sovitellaan eri tahojen intressit yhteen. Mukana prosessissa ovat kaupungin henkilöstö, kunnan asukkaat, organisaatiot ja järjestöt. Osallistavassa budjetoinnissa puhutaan rahasta ja sen puutteesta ja pyritään löytämään kaikkia tyydyttävä kompromissiratkaisu. Varkaus käyttää apuna sähköistä budjetointityökalua, eBudjettia, minkä se on kehittänyt yhdessä erään ohjelmistoyrityksen kanssa valtiolta saamansa avustuksen turvin. Työkalun avulla kuntalainen voi nähdä ne vaikutukset, mitä oma ehdotus saa aikaan kaupungin taloudelle, koska reaalityökalu ja sen kehitysnäkymät on sisällytetty sovellukseen. Kuntalainen voi myös jättää oman budjettiehdotuksensa eBudjetin kautta kaupungin viralliseen käsittelyyn. Jätetystä ehdotuksesta kaupunki antaa palautetta ja tiedottaa www-sivullaan kaikista saamistaan ehdotuksista. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Osallistuvaa budjetointia pilotoitiin työllisyys- ja nuorisopalveluiden kehittämiseen tarkoitetulla ”Huaveitten hautomolla”. Pilotilla kerättiin ideoita työllisyys- sekä nuorisopalvelujen kehittämiseksi entistä käyttäjälähtöisemmäksi ja sen vuoksi hautomoon osallistujat olivat kummastakin kohderyhmästä. Vapaaehtoisia osallistujia haettiin sosiaalisen median, sidosryhmien ja kunnan omien toimintojen kautta. Kuntalaiset pääsivät hautomossa osallistumaan sekä palveluiden suunnitteluun että niiden sisällön tuotantoon. Hautomonkin tulokset raportoitiin kuntalaisille kaupungin www-sivulla. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Kuten edellä kerrottiin, osallistuivat Varkauden kaupungin asukkaat kaupunkistrategian laatimiseen. Apuna tässä käytettiin idealeiriä. Idealeiri on kaksipäiväinen kuntalaisille, päättäjille ja kaupungin henkilöstölle tarkoitettu vuorovaikutteinen tapahtuma. Siellä käsitellään ja keskustellaan kulloinkin merkittävästä ajankohtaisesta asiasta. Idealeirille on tärkeää saavutettavuus, joten tämä huomioidaan myös fasilitoinnissa eli tila on esteetön ja idealeiriin voi osallistua myös sähköisesti. Idealeiri on mahdollista järjestää yhteistyössä useiden toimialojen tai yksiköiden kanssa, mutta se voi koskea

vain yhtäkin toimialaa tai yksikköä. Leirillä aikaansaadut keskeiset tulokset raportoidaan kuukauden kuluessa joko kaupungin www-sivulla kirjallisesti, videolla tai podcastina. Idealeirin kävijämääristä kirjataan sekä fyysisesti läsnäolleet että verkossa osallistuneet. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Kumppanuuspöytiä käytetään yleensä jonkin teeman kehittämISRakenteena tai täydentävänä osallisuusmallina. Tarkoituksena on löytää ratkaisuja tietystä palvelusta tai kuntalaisten elinympäristöstä nouseviin tarpeisiin keskustellen eri toimijoiden kanssa. Kumppanuuspöytien kautta on mahdollista saada päätöksenteon tueksi asukkaiden kokemuksiin perustuvaa tai asuinaluekohtaista tietoa. Asukkaat voivat myös nostaa esiin asioita, joita haluavat edistettävän kaupungin eri hallintokunnissa aina mahdolliseen päätöksentekoon asti. Kumppanuuspöytiä perustetaan tarpeen mukaan. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Warkaus-Battle-tapahtuma järjestetään vähintään kahden eri joukkueen välillä. Tavoitteena on saada ratkaistua jokin strateginen ongelma, mikä on noussut esiin joko kaupungin organisaatiosta tai kuntalaisilta. Haasteen perusteella osallistujat eli kehittäjät joko haetaan avoimella haulla tai kutsutaan vain tiettyyn kohderyhmään kuuluvat henkilöt paikalle. Tapahtuma vaatii kunnolliset järjestelyt eli tapahtuman vetäjän, joka huolehtii mm. järjestelyistä ja ajan käytöstä sekä käsiteltävänä olevan aiheen asiantuntijat joukkueisiin. Asiantuntija voi olla myös kokemusasiantuntija. Warkaus-Battlea voidaan käyttää hyvin laajasti eri kehittämistoimiin eri ikäisille joukkueille. Turnauksesta ja sen tuloksista tiedotetaan vähintään kaupungin www-sivulla. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Myös 5–12-vuotiaiden lasten on mahdollista osallistua kunnan kehittämistoimintaan oman kanavansa, lasten parlamentin, kautta. Edustuksellisuutensa vuoksi siihen valitaan jokaiselta alakoululta kolme edustajaa. Lasten parlamentti kokoontuu kaksi kertaa vuodessa tilaisuuteen, missä lapset voivat esittää elinympäristönsä kehittämiseen liittyviä toiveita ja ajatuksia. Parlamentin puheenjohtajana toimii joko kaupungin virkamies tai luottamushenkilö. Lasten parlamentin pöytäkirjat ovat julkisia. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Nuorille on tarjolla useitakin kanavia, joiden kautta he voivat vaikuttaa. Oppilas- ja opiskelijakunnat toimivat kouluilla ja oppilaitoksilla ajaen nuorten etuja. Varkaudessa toimii myös nuorisotalotoimikunta ja kaksi kertaa vuodessa kokoontuva varjovaltuusto, mikä on alle 29-vuotiaiden avoin keskustelufoorumi. Käytössä on myös nuortenideat.fi-palvelu, nuorisotiedotusportaali ja tapaamiset päättäjien kanssa. Lisäksi on virallinen nuorisovaltuusto, mikä on tarkoitettu 13–22-vuotiaille nuorille. Se toimii asiantuntija- ja yhteistyöelimenä ja nuorten edustajana kaupunginhallituksen alaisuudessa. Nuorisovaltuusto edistää ja seuraa kaikkea toimintaa tuoden nuorten näkökulmaa esille. Lisäksi se edistää yhteistyötä kaupungin ja nuorten välillä. Nuorisovaltuusto voi antaa lausuntoja asioista, mitkä koskettavat nuoria. Se voi myös tehdä esityksiä ja aloitteita omaa elinympäristöään koskien ja omilla toimillaan herättää nuorissa mielenkiittoa yhteiskunnalliseen toimintaan. Se myös edistää tiedottamista nuorten palveluista. Nuorisovaltuustossa on enintään kaksikymmentä jäsentä ja toimikausi kestää kaksi vuotta. Paikkoihin haetaan avoimella haulla tiedotusvälineiden, nuorisotilojen ja oppilaitosten kautta. Nuorisovaltuuston nimeää kaupunginhallitus ja sillä on käytössään oma määräraha. Nuorisovaltuutetuilla on läsnäolo- ja puheoikeus toimielinten kokouksissa sen mukaan, miten toimielin asiasta päättää. Kokouksia pidetään noin joka toinen viikko ja pöytäkirjat löytyvät kaupungin www-sivulta. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Päättäjät ja kuntalaiset tuodaan yhteen joko kokousten yhteydessä tai erillisissä tapaamisissa päättäjien aloitteesta. Esimerkkinä on puheenjohtajan punttitreenit, missä asukkaita kutsutaan kuntosalille yhteisiin harjoituksiin. Teema voi olla jokin toinenkin, mutta yhteinen tekeminen on ideana. Päättäjä voi myös viettää päivän jossain kaupungin palvelupisteessä töihin osallistuen. (Varkauden kaupungin www-sivut 2020.)

Varkauden osallisuuskanaviksi on kirjattu myös kunnan asukkaan ja muun jäsenen lakisääteinen oikeus jättää kirjallinen kuntalaisaloite, mikä on mahdollista tehdä myös Kuntalaisaloite.fi-verkkopalvelun kautta. Lakiin perustuvia kuntalaisten osallisuuden muotoja ovat myös vammais- ja vanhusneuvostot. Vammaisneuvosto tekee jokaiselle valtuustokaudelle oman vammaispoliittisen ohjelman, mitä hyödynnetään kaupungin päätöksissä ja viranomaistoimissa sekä järjestöissä. Vanhusneuvosto varmistaa ja huolehtii ikääntyneiden asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista sekä seuraa vanhusten selviytymistä arjessa. Sen tehtävänä on myös edistää vanhusten

selviytymistä eri palveluissa ja toiminnoissa. Se seuraa kaupungin päätöksiä ja toimia ja miettii niiden vaikutuksia ikäihmisten näkökulmasta ja toimii yhteistyöelimenä kunnan ja eri vanhusjärjestöjen välissä. Varkauden vanhusneuvosto voi vaikuttaa ympäristön, tilojen ja palveluiden suunnitteluun ja tiedottaa vanhusten palveluiden saatavuudesta ja etuuksista sekä tarvittaessa tehdä niihin liittyviä esityksiä. Osallisuuskanaviksi on merkitty myös muut valtionhallinnon ylläpitämät sähköiset kanavat edellä mainittujen ([kansalaisaloite.fi](http://kansalaisaloite.fi) ja [nuortenideat.fi](http://nuortenideat.fi)) lisäksi. Näitä ovat [otakantaa.fi](http://otakantaa.fi), [lausuntopalvelu.fi](http://lausuntopalvelu.fi) ja [vaalit.fi](http://vaalit.fi). (Varkauden kaupungin [www-sivut](http://www.sivut) 2020.)

Merkille pantavaa on, että Varkauden kaupunki on ottanut osallisuusmallinsa osaksi myös kuntalaisten osaamisen lisäämisen ja koulutuksen. Ohjelmassa annetaan linkki Sitran palveluun, missä voi opetella dialogia ja rakentavan keskustelun käynnistämistä. Varkautelaisen kansalaisopiston kanssa taas on sovittu, että se edistää kansalaistoimintaa koulutustarjonnallaan. (Varkauden kaupungin [www-sivut](http://www.sivut) 2020.)

### 4.3 Helsingin malli

#### 4.3.1 Osallisuuden periaatteet

Helsinki haluaa hyödyntää kaupunkilaisten eli asukkaiden, elinkeinoelämän ja yhteisöjen osaamista ja asiantuntemusta kaupungin ja sen alueiden ja palveluiden kehittämisessä yhä toimivimmiksi. Kaupungin toiminnan halutaan olevan asukaslähtöistä ja sen vuoksi kuntalaisille taataan yhdenvertaisia osallistumismahdollisuuksia sekä mahdollisuus tehdä omaehtoista toimintaa. Kuntalaisten osallistumiseen ja vuorovaikutuksellisen kanssakäymisen syntymiseen vaikuttavia asioita ovat muun muassa hallinnon ja viestinnän avoimuus ja selkeys, alueelliset osallistamistoimet, osallistuva suunnittelu ja budjetointi, käyttäjä- ja asiakasraadit, palautteiden ja asiakaskokemusten hyödyntäminen. Myös toimivat aloitekäytännöt ja erilaiset kansalaistoiminnan kannuste- ja tukimenettely edesauttavat osallisuutta. (Helsingin kaupungin [www-sivut](http://www.sivut) 2020.)

Kullakin kaupungin toimialalla on oma vahvistettu osallisuussuunnitelmansa. Osallisuuden toteutumista seurataan ja siitä raportoidaan tietyin väliajoin. Osallisuus on kirjattu sekä kaupungin hallintosääntöön että strategiaan. Kaupunginvaltuusto asettaa



myös talousarviossa tavoitteita ja painopisteitä vuorovaikutteiselle osallisuudelle. Kaupungilla on lakisääteisten vammais- ja vanhusneuvostojen sekä nuorisovaltuuston lisäksi myös tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustoimikunta. (Helsingin kaupungin www-sivut 2020.)

#### 4.3.2 Osallisuus- ja vuorovaikutusmalli

Osallisuusmallilla pyritään tekemään Helsingistä nykyistä parempi paikka elää, asua ja työskennellä hyödyntämällä kuntalaisten osaamista ja asiantuntijuutta. Osallisuusprosessien avoimella vuorovaikutuksella pyritään vahvistamaan yhteenkuuluvuutta, ymmärrystä ja toisten kunnioittamista. (Helsingin kaupungin www-sivut 2020.)

Helsingille on nimetty osallisuuden neuvottelukunta, jota johtaa pormestari. Hän myös vastaa osallisuudesta toimintana. Osallisuuden neuvottelukuntaan kuuluu lisäksi sidosryhmien edustajia. Kaupunkiorganisaatiossa on myös osallisuuden johtoryhmä, mikä seuraa osallisuuden toteutumista eri mittareilla sekä sovittaa toimintoja yhteen. Jo edellä mainitut vanhus- ja vammaisneuvostot sekä nuorisovaltuusto vahvistavat kaupunkilaisten osallisuutta. Kaupunkistrategian mukaisesti kukin kaupungin toimiala toteuttaa ja seuraa osallisuutta omissa tekemisissään. Kullakin toimialalla tästä on vastuussa apulaispormestari. Raportointi tehdään valtuustokauden puolivälissä. Kuntalaiset ja muut sidosryhmät otetaan mukaan jo palveluja suunniteltaessa. (Helsingin kaupungin www-sivut 2020.)

Helsinkiäisillä on mahdollisuus osallistua kotikuntansa toimintaan edustajiensa välityksellä jo edellä mainittujen kuntalaisten mukaisten vammais- ja vanhusneuvostojen sekä nuorisovaltuuston kautta, mutta myös suoraan seuraavassa esitettävien tavoin. (Helsingin kaupungin www-sivut 2020.)

Kuntalaisten tekemät kuntalaisaloitteet ja niille tehdyt toimenpiteet tulevat kaupunginvaltuustolle tiedoksi kaksi kertaa vuodessa. Kaupunginhallitus toimii esittelijänä. Aloitteen tekijälle ilmoitetaan se taho, joka kaupungin organisaatiossa aloitetta käsittelee, sekä arvioidaan aloitteen käsittelyyn menevä aika. Nuorten eli 13–17-vuotiaiden aloitteet menevät lausunnonle nuorisovaltuustoon ennen kuin niistä tiedotetaan

kaupunginvaltuustoa. Nuorilla on lisäksi kehitetty oma osallisuuskanava, mitä kautta he voivat osallistua keskusteluun ja lähettää omia ideoita kommentoitavaksi. (Helsingin kaupungin www-sivut 2020.)

Päätöksenteon läpinäkyvyyttä vahvistetaan sillä, että kaupunginvaltuuston kokoukset ovat seurattavissa verkossa ja tallenteet nähtävissä myöhempääkin katselua varten. Tallenteina näkyvät myös erilaiset tiedotustilaisuudet. (Helsingin kaupungin www-sivut 2020.)

Digitaalisuutta on lisätty myös kuntalaisten mielipiteiden ilmaisemiseen. Verkkosivulla ”kerrokantasi.hel.fi” voi lausua mielipiteitään kulloinkin suunniteltavana olevasta asiasta. Siellä esillä olevasta kartasta näkee, mikäli omalla asuinalueella on käynnissä kaavoitus- tai muita suunnitelmia. Palvelukartan kautta taas voi kertoa palautteen suoraan palvelusta vastaaville tahoille. Lisäksi on kehitetty Helsinki-sovellus, mikä digitaalisena alustana sekä madalta asukkaiden kynnystä osallistua että helpottaa asioiden tiedottamista. Toimialat järjestävät vuoden aikana asukasilloja ja muita tilaisuuksia usein. Niissä kerrotaan ajankohtaisista suunnitelmista ja ne toimivat samalla kuulemistilaisuuksina. Tiedot tulossa olevista asukastapahtumista löytyvät sekä kaupungin www-sivuilta että sosiaalisen median alustalta. (Helsingin kaupungin www-sivut 2020.)

Kuntalaiset ja palvelujen käyttäjät pääsevät myös antamaan palautetta, jota käytetään etenkin palveluiden kehittämiseen ja parantamiseen. Kaupungin tulee vastata palautteen antajalle pääsääntöisesti viiden arkipäivän sisällä palautteen vastaanottamisesta. Palautteen antaminen on mahdollista verkkosivulla, missä voi myös valita palautteen kategorian aina kiitoksesta ja moitteesta muuhun ilmoitukseen. Palautteen lisäksi samasta paikasta on mahdollista myös tehdä ehdotuksia. (Helsingin kaupungin www-sivut 2020.)

Helsinki on jakanut kaupungin alueisiin ja nimennyt niille niin sanotut stadiluotsit, joita on eri alueilla yhteensä seitsemän. Stadiluotsi on kaupungin työntekijä, jonka tehtävänä on suunnitella alueellisia osallisuusfoorumeita yhdessä asukkaiden kanssa tarpeiden mukaisesti, edistää eri toimijoiden välistä yhteistyötä ja tukea yhdenvertaisuuden toteutumista alueellaan osallistavan budjetoinnin osalta. Yrityksiä varten on

yritysluotseja, joiden tehtävänä on edistää eri alueiden elinkeinomahdollisuuksia ja työllistymistä sekä yritysten aloitteita. Alueen asukkaat ja kaupungin työntekijät yhdessä määrittelevät parhaiten palvelevat yhteistyöfoorumit, joilla keskustelu tapahtuu. (Helsingin kaupungin www-sivut 2020.)

Helsingin kaupunki on vuosittain varannut osallistuvaan budjetointiin 4–5 miljoonaa euroa, minkä käytöstä asukkaat päättävät äänestämällä. Äänestämään pääsee äänestysvuonna vähintään 12 vuotta täyttävä kaupungin asukas yhdellä asuinalueella. Äänestys toteutetaan pääosin verkossa, mutta myös kouluissa ja joissakin palvelupisteissä on mahdollista äänestää. Äänestyskohteena ovat asukkaiden tekemät ideat, joita on kehitetty pidemmälle työpajoissa ja keskusteluissa yhdessä kaupungin toimijoiden kanssa. Syntyneistä ehdotuksista toteutetaan ne, jotka ovat toteutettavissa tietyssä budjetissa ja äänestyksessä saavat eniten kannatusta. Kaupunginhallitus vahvistaa äänestyksen tuloksen ja toimeenpanee valitut ehdotukset. Ideat voivat koskea joko koko kaupunkia tai sen tiettyä asuinalueita. Prosessi vie käytännössä noin vuoden. Osallistavassa budjetoinnissa pyritään varmistamaan eri väestöryhmien osallistaminen avoimen ja monipuolisen viestinnän avulla. (Helsingin kaupungin www-sivut 2020.)

Vapaaehtoistoiminnalla on neljä koordinaattoria eri toimialoilla tukemassa vapaaehtoistyön toimintamallia. Koordinaattorien käytöllä pyritään saamaan aikaan yhteiset käytännöt ja takaamaan palvelun saavutettavuus ja kehittyminen. Tavoitteena on myös lisätä mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnan käytölle kaupungin eri organisaatioissa. Toisaalta yhdellä yhteisellä mallilla pyritään madaltamaan yhdistysten ja järjestöjen mukaantuloa vapaaehtoistoimintaan. (Helsingin kaupungin www-sivut 2020.)

Helsinki käyttää niin sanottua osallisuuspeleä tuodakseen osallisuusmallia tutuksi kaupungin henkilöstölle. Pelin avulla pyritään saavuttamaan yhteisymmärrys siitä mitä osallistamisella kulloinkin tarkoitetaan, mitä se käytännössä on ja millä konkreettisilla toimilla sitä voidaan edelleen kehittää. Pelin avulla tehdään käytännön osallisuussuunnitelmaa omaan työympäristöön. Pelaajina ovat henkilökunnan jäsenet, jotka vastaavat toiminnasta. Peliä vetää vähintään yksi niin kutsuttu fasilitaattori, jonka tehtäviin kuuluu työpajatyöskentelyn valmistelu ja keskustelun ohjaaminen sekä ajankäytöstä ja dokumentoinnista huolehtiminen. Mukana työpajassa tulee olla myös henkilö, jolla on

valta päättää toimenpiteistä, joihin työpaja päättyy. (Helsingin kaupungin www-sivut 2020.)

#### 4.4 Yhteenveto vertailluista osallisuusmalleista

Edellä esitellyt kolme osallisuusmallia ovat melko yhteneväisiä menetelmiensä suhteen. Menetelmät toimivat työkaluina osallistamisen vuorovaikutteisessa toteuttamisessa. Osallistamisella pyritään jokaisessa mallissa aktivoimaan kuntalaisia oman asuinkuntansa toimintojen ja palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Samalla tuetaan varsinaiseen toimintaan osallistumista joko vapaaehtoisuuden pohjalta tai sopimusteitse yhdistys- ja seuratoiminnan kautta. Asiakas- ja asukaslähtöinen tekeminen tulee niissä vahvasti esille. Menetelmät on kaikissa sisällytetty varsinaiseen tekemiseen. Käytetyissä menetelmissä korostuu kuntalaisten osaaminen ja kokemukset, joita halutaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä ja uuden toiminnon tai palvelun suunnittelussa.

Kuntalaisten mielipiteillä ja palautteella on tärkeä osa kaikissa esimerkkimalleissa. Kuntalaisille ja palveluiden käyttäjille on varattu mahdollisuuksia ilmaista itseään sekä sähköisesti verkon välityksellä että fyysisissä tapaamisissa raatien ja keskusteluryhmien jäsenenä. Menetelminä ovat haastattelut, teemakohtaiset keskusteluryhmät (= fokusryhmätoiminta), käyttäjä- ja asiakasraadit, erilaiset asukastilaisuudet, osallistava budjetointi, ideointitapahtumat, alueelliset osallisuusfoorumit, ideakioskit ja -leirit ja verkkoäänestys.

Esimerkkikaupunkien suuruusluokka tulee esille muun muassa siinä, että henkilöresursseja on osallisuustoimintoihin käytössä eri määrät kussakin kunnassa. Jokaisessa niissä on kuitenkin nimettyjä tahoja, joilla on vastuu osallistamistoimista yhteissuunnittelun onnistumiseksi. Helsinki on asukasmääränsä vuoksi jakautunut seitsemään alueeseen, joissa asukkaiden osallistamista edistetään lähidemokratian näkökulmasta.

## 5 OPINNÄYTETYÖSELVITYSTEN TULOKSET

### 5.1 Aineiston kerääminen

Opinnäytetyötä varten haastateltiin kahdeksan Akaan kaupungin viran- ja toimenhaltijaa. Kaupunki ehdotti haastateltaviksi ma. perusturvajohtaja Elina Anttilaa, va. kaupunkikehitysjohtaja, elinkeinopäällikkö Jari Jokista, viestintä- ja markkinointisihteeri Sini Kantolaa, tekninen johtaja Jaana Kootaa, sivistysjohtaja Tero Kuusistoa, vanhuspalvelujohtaja Anna-Stiina Salmista, varhaiskasvatusjohtaja Anneli Säteriä ja vammaispalvelujohtaja Marjut Takasta. Näiden henkilöiden yksilöhaastattelut suoritettiin 23.10.–11.11.2020 Teams-kokousohjelmaa käyttäen. Haastattelut nauhoitettiin haastateltujen suostumuksella ja myöhemmin aineisto purettiin kirjalliseen muotoon ja analysoitiin.

Haastattelu oli niin kutsuttu teemahaastattelu eli se perustui haastattelijan antamiin teemoihin, joiden pohjalta keskustelu käytiin (liite 1). Käsittelyyn teemat nousivat aiheen teorian ja vertailussa mukana olleiden osallisuussuunnitelmien pohjalta. Teemahaastattelu on laadullinen tutkimusmenetelmä, missä syntyneestä sisällöstä nostetaan esiin ilmiöön liittyvät asiat ja tieto. (Kananen 2010, 58–63; Kananen 2014, 87–92.)

Learning Cafe-työpajan tilalle jouduttiin koronaviruspandemian vuoksi ottamaan kysely, mikä oli vastattavissa Akaan www-sivulla 11.–20.11.2020 välisen ajan. Kyselyyn saatiin yhteensä vain 28 vastausta, joten tilastollisesti merkittäviä johtopäätöksiä näin pienestä määrästä ei voitu tehdä. Vastausprosentti jäi reilusti alle yhden prosentin, jos vastaajien määrää suhteutetaan kuntalaisten (16 500) määrään.

Kanasen (2010) mukaan kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tarvitaan vähintään 100 havaintoa, jotta tilastollisten testien tekeminen luotettavasti onnistuisi. Sen vuoksi kyselyvastausten tulkinnassa onkin nyt pääosin tyydytty suoriin jakaumiin. Kyselyssä saatiin kuitenkin jonkinlainen tuntuma kuntalaisten osallistumishalusta ja heidän parhaaksi katsomistaan osallistamismenetelmistä. Kysely on perinteisesti kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, jossa saatuja tuloksia tarkastellaan numeerisesti. Nyt käytetty kysely oli pääosin strukturoitu, mutta siinä oli mahdollista antaa myös vapaamuotoisia

vastauksia ja vastata mielipidekyselyihin viisiportaisella asteikolla. (Hirsjärvi, Remes & Salovaara 2009, 193–204; Kananen 2010, 85–86, 95, 102–103.)

## 5.2 Haastattelujen tulokset

### 5.2.1 Osallistamisen ja osallisuussuunnitelman hyödyllisyys

Haastatelluilta tiedusteltiin, pitivätkö he kuntalaisten osallistumista kunnan suunnittelu- ja kehittämistyöhön ja osallisuussuunnitelman laatimista hyödyllisenä ja tärkeänä asiana kaupungille (liite 1). Kaikki haastatellut Akaan kaupungin työntekijät pitivät tärkeänä sitä, että kuntalaiset osallistuvat aktiivisesti kunnan toimintaan. Osallistamisesta todettiin myös se, että osallistaminen itsessään ei ole päämäärä vaan sen avulla on tavoiteltava jotain parempaa lopputulosta kuin mihin ilman osallistamista päädyttäisiin. Osallistamisesta nähtiin olevan hyötyä palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen sekä varsinaisen toiminnan toteuttamiseen.

Osallisuussuunnitelman katsottiin tuovan näkyväksi sen, mitä osallisuus kaupungin näkökulmasta tarkoittaa ja miten se näkyy kuntalaisille. Suunnitelman toivottiin vahvistavan strategiassakin mainittuja asukaskeskeisyyttä ja yhteisöllisyyttä. Sen nähtiin myös mahdollistavan yhtenäisen linjan ja toimintatavat kaupungin eri toimialoilla. Osallistamisesta toivottiin tulevan systemaattista ja selkeisiin toimintatapoihin perustuvaa. Sen vuoksi suunnitelmalta toivottiin yhtenäistä keino- ja menetelmävalikoimaa, mistä toimijat voivat valita kulloiseenkin tarpeeseen sopivimman tavan osallistaa kuntalaisia. Osallisuussuunnitelman nähtiin kuitenkin olevan elävä eli menetelmienkin muuttuvan tulevaisuudessa toimintaympäristön muutosten ja saatujen kokemusten pohjalta.

Säännönmukaisen osallistamisen alkamisen nähtiin vaativan myös kaupungin toimintakulttuurin muuttamista. Tähän katsottiin tarvittavan sekä henkilöstön valmiutta muuttaa totuttuja toimintatapojaan että luottamushenkilöiden tukea.

## 5.2.2 Nykyiset osallistamistavat

Haastatelluilta kysyttiin, mitkä osallistamistavat ovat tai ovat olleet heidän mielestään toimivia kuntalaisten, seurojen ja järjestöjen osallistamiseksi Akaassa ja mitä he itse näkevät parhaimpina aktivoimistapoina (liite 1). Keskusteluissa tuli esiin nykyisiä osallistamistapoja, joista asiakastyytyväisyyskyselyt ovat käytetyin eri palvelusektoreilla. Niistä saadaan asiakkailta suoraa palautetta, minkä perusteella palveluita pystytään kehittämään. Verkossa tehtävät kyselyt ovat tavallisimpia, mutta paperilomakkeillakin asiakastyytyväisyyttä mitataan. Asukasiltoja on järjestetty yleensä projektiluonteisesti tietyn valmisteltavana olevan asian tiimoilta.

Alle kouluikäisten palvelun käyttäjien eli lähinnä varhaiskasvatuksessa olevien osalta yhteistyökumppaneita ovat yksittäisten päiväkotien vanhempainyhdistykset sekä vanhemmat, jotka ovat mukana lapsen varhaiskasvatussuunnitelman tekemisessä. Koulu- ja päiväkotien vanhempainyhdistykset ja Akaan vanhempainverkosto ry nähtiin hyvinä yhteistyötahoina, joita voisi osallistaa enemmänkin palveluiden kehittämisessä.

Hyvänä osallistamisen väylänä nähdään myös vanhus- ja vammaisneuvosto, jonka kautta voidaan sekä tiedottaa asioista että saada palveluita koskevaa palautetta, toiveita ja ehdotuksia. Niitä asiakkaita, joiden ei syystä tai toisesta ole mahdollista antaa suoraa palautetta ja jotka eivät myöskään osallistu minkään järjestön tai yhdistyksen toimintaan lähestytään eri tavoin. Tällaisia henkilöitä ovat esimerkiksi kehitysvammaiset, joille on erikseen tehty selkokielineen kysely, johon pystyy vastaamaan joko itsenäisesti tai omaisen tai muun tukihenkilön avulla. Lisäksi vanhus- ja vammaispalveluiden puolella on järjestetty niin sanottuja omaisten iltoja, joissa keskustelun kautta on saatu palautetta palveluista.

Kulttuuriryöryssä on paikallisia toimijoita eli yleensä eri yhdistysten edustajia, jotka osallistuvat tapahtumien konkreettiseen järjestämiseen. Ryhmä ei välttämättä ole toiminnassa koko ajan, mutta aktivoituu tulevan tapahtuman kynnyksellä. Muutenkin tulosaluekohtaisia asiantuntijaryhmiä pidettiin hyvinä.

Seurojen ja yhdistysten kanssa suositaan suoraa kontaktia eli niiden edustajien kanssa on järjestetty tarvittaessa tapaamisia. Keskustelua käydään ajankohtaisista asioista tai

sitten kysytään mielipiteitä ja tarpeita esimerkiksi eri hankkeiden toteuttamista koskien. Ne toimialat, joilla ei välttämättä vielä ollut kertynyt paljon kokemuksia seurojen kanssa tehtävästä yhteistyöstä, pitivät sitä kuitenkin varteenotettavana vaihtoehtona. Yhteistyökuvioita ja osallisuutta toimintaan tulisi tällöin miettiä tarkemmin niiden kanssa. Ylipäättään verkostoituminen ja vuorovaikutus kolmannen sektorin eli eri järjestöjen ja yhdistyksen kanssa nähtiin tarpeelliseksi.

### 5.2.3 Kuntalaisten osallistaminen suunnittelutyöhön

Haastatelluilta kysyttiin, miten kuntalaiset heidän mielestään saadaan parhaiten osallistumaan itseään koskevien asioiden suunnitteluun sekä kertomaan mielipiteitään ennen kunnallista päätöksentekoa (liite 1). Haastatteluissa nostettiin esiin ensinnäkin tiedottamisen merkitystä. Suunnitteilla ja valmisteltavina olevista asioista tulisi tiedottaa kuntalaisia avoimesti mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Näin heidät voitaisiin parhaiten ottaa mukaan suunnitteluun ja varmistaa kuntalaisten mielipiteen näkyminen lopputuloksessa.

Kysely on ollut käytetty menetelmä, jolla kuntalaisten mielipiteitä, näkemyksiä ja ehdotuksia valmisteltavista asioista on kerätty. Kysely on yleensä myös helppo toteuttaa ja anonyyminä menetelmänä se antaa mahdollisuuden tuoda mielipiteet rohkeasti esiin. Kyselyissä todettiin kuitenkin olevan omat vaaran paikkansa, koska jotkut aiheet saattavat olla paljon tunteita herättäviä ja kuntalaisten reagointi toisinaan hyvinkin vahvaa. Kysely nähdään kuitenkin yhdeksi tärkeimmistä osallistamistavoista myös tulevaisuudessa. Suurin osa haastatelluista piti verkossa tai mobiilisovelluksen kautta järjestettävää kyselyä parhaimpana, mutta muistutti samalla varsinkin iäkkäämpien kuntalaisten huomioimisesta etenkin silloin, kun käsitellään heille tärkeitä asioita ja palveluita.

Hankkeisiin kuntalaisia on osallistettu tähän mennessä myös asukas- ja yleisötilaisuuksia järjestämällä. Niissä on kerrottu hankkeeseen liittyvät tosiasiat. Osallistujilla on sen jälkeen ollut mahdollisuus antaa esitetyistä suunnitelmista palautetta, ehdotuksia ja mielipiteitä suullisesti. Kirjallista palautetta on voinut joissain tilanteissa palauttaa järjestäjälle myös tapaamisen jälkeen. Haastattelujen perusteella kävi ilmi, että



useallakin toimialalla löytyisi käyttöä kuntalaiskeskusteluille etenkin tulevaisuutta suunniteltaessa. Niitä pidettiin myös vaikuttamisen paikkoina varsinkin sellaisille asukkaille, jotka eivät aktiivisesti osallistu mihinkään yhdistykseen tai järjestöön.

Yleiskeskusteluun tarkoitettujen yleisö- ja asukastilaisuuksien ei nähty tukevan suunnittelua. Niillä voisi haastattelujen perusteella olla kysyntää vain, jos luottamushenkilöt saataisiin niihin mukaan keskustelemaan laajemmista kokonaisuuksista esimerkiksi kaupungin strategiaan tai tulevaisuuteen liittyvistä asioista. Avoimet keskustelutilaisuudet käyvät myös informaation jakamiseen. Vanhuspalvelupuolella on onnistuneesti järjestetty sekä omaisten iltoja että informaatiotilaisuuksia. Lakisääteisillä kuulemistilaisuuksilla ja lausuntopyyntöillä on tietysti sama tavoite kuntalaisten mielipiteiden esiin saamiseksi.

Iäkkäämpien kuntalaisten osallistamiskanavana tuli esiin etenkin vanhus- ja vammaisneuvosto, missä on eri yhdistysten ja järjestöjen edustajia. Muistutettiin kuitenkin, että myös yhdistyksiin kuulumattomien mielipiteet pitäisi pystyä ottamaan tavalla tai toisella huomioon, ellei verkko- ja mobiilikyselyihin vastaamiseen ole välineitä tai osaaamista. Verkkokyselyiden tilalla tulisikin pitää sekä kirjalliset kyselyt että tarvittaessa myös puhelinhaastattelut.

Eri kohderyhmien osallistaminen vaatii haastateltujen mukaan erilaisia tapoja ja kanavia. Paras tapa on tuoda osallistaminen lähelle niitä ihmisiä, joita suunniteltu asia tai palvelu eniten koskettaa ja joille sillä on eniten vaikutusta. Esimerkkeinä mainittiin oppilaskunnat, koululaiset ja heidän vanhempansa esimerkiksi koulu-uudistusten ja koulujen uudisrakentamisen yhteydessä ja tietyn alueen asukkaat ja alueen palveluiden käyttäjät elinympäristöä koskevassa suunnittelussa. Vaikka internetin, verkkotapaamisten ja sosiaalisen median mahdollisuuksia hyödynnettäisiin täysimääräisesti, ei haastateltujen mielestä sovi unohtaa perinteistä sanomalehteä ja fyysisesti järjestettäviä asukastilaisuuksia. Eri kanavissa on haastateltujen kokemuksen mukaan ollut hie-man erilainen osallistujajoukko. Monipuolisesti valituilla osallistamiskanavilla voidaan saada monipuolinen otos kuntalaisia mukaan suunnitteluun.

Haastatteluissa tuli ilmi, että lähivuosina Akaassa on tarkoitus saada ensimmäiset kokemukset osallistavasta budjetoinnista. Sitä ei vielä tällä hetkellä ole kaupungilla

käytössä. Myös kilpailu mainittiin yhtenä mahdollisena osallistamismenetelmänä. Kaupunki on nimittäin järjestänyt syksyllä 2020 kilpailun, missä haettiin nimeä valmistuvalle hyvinvointi- ja terveystaloukselle. Kilpailu oli kuntalaisten keskuudessa hyvin suosittu, joten sen perusteella nähtiin vastaavan toiminnan menestyvän tulevaisuudessakin.

#### 5.2.4 Kuntalaisten osallistaminen kehittämistyöhön

Haastatelluilta kysyttiin, miten kuntalaiset heidän mielestään saadaan parhaiten osallistumaan itseään koskevien asioiden ja palveluiden kehittämiseen (liite 1).

Palautte on kuulemma paras tapa arvioida jonkin asian ja palvelun toteutumisen onnistumista. Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat haastateltavien mukaan hyvä tapa saada suoraa palautetta palveluiden käyttäjiltä. Asiakaskyselyissä toivotaan saatavan nimenomaan todelliseen kokemukseen perustuvaa palautetta sekä hyvin että huonosti toteutuneesta palvelusta. Kyselyiden vaikuttavuus palveluiden kehittämiseen on merkittävää. On myös helpompi tehdä johtopäätöksiä palvelun kehittämistarpeesta, kun palautteen antajien määrä suhteessa käyttäjiin on korkea. Näin saadaan selkeä kuva palvelun tilasta ja mahdollisista toivotuista parannusehdotuksista ja saada palveluista sellaisia, kuin käyttäjät haluavat. Kyselyn yhteyteen nähtiin olevan mahdollista liittää myös äänestämisen eri vaihtoehtojen välillä. Eri palveluiden käyttäjäryhmien todettiin olevan valmiuksiltaan hyvin erilaisia, siksi sekä perinteinen suullinen ja kirjallinen että sähköinen menetelmä palautteen keräämiseksi saivat kannatusta.

Palveluiden käyttäjistä koottu asiakasraati todettiin myös kokeilemisen arvoiseksi. Vielä siitä ei ole saatu kokemuksia. Myös tässä tavassa käyttäjäryhmät saadaan otettua mukaan kehittämistoimiin. Asiakasraadissa palvelun käyttäjistä muodostunut edustajisto keskustelee palvelun järjestämiseen ja toteuttamiseen liittyvistä asioista sekä omakohtaisista kokemuksistaan. Aivan joka toimialalle niiden ei kuitenkaan katsottu sopivan.

Yksittäisenä toimielimenä vanhus- ja vammaisneuvosto nostettiin esiin vanhuspalvelujen kehittämisen välineenä. Edustajistona se pystyisi tuomaan eri yhdistysten näkökulmat tarkasteltaviin asioihin.

Muina kehittämistapoina tulivat esiin erilaiset pilotit ja kokeilut, joiden käyttäjäkokemusten perusteella on mahdollista päättää toiminnan jatkosta. Myös kehittämistoiminta yhdessä eri alueellisten ja valtakunnallisten toimijoiden kanssa nähtiin jossain tapauksessa tarpeelliseksi ja kannatettavaksi.

### 5.2.5 Kolmas sektori palveluiden ja hankkeiden toteuttajana

Haastatelluilta tiedusteltiin, onko heidän mielestään tarpeellista aktivoida kolmatta sektoria eli järjestöjä ja yhdistyksiä osallistumaan kaupungin palveluiden ja hankkeiden toteuttamiseen ja mikä palvelu voitaisiin antaa kolmannen sektorin huolehdittavaksi (liite 1). Haastateltavien kertoman perusteella voitiin päätellä, että kolmannen sektorin kanssa on jo ollut yhteistyötä niin, että kolmannen sektorin edustaja on järjestänyt toiminnan. Yhteistyötä voisi kuulemma kuitenkin lisätä useallakin toimialalla. Löytyisi siis vielä toimintaa, jonka järjestämisestä voisi kunnan sijaan huolehtia joku paikallinen yhdistys, seura tai järjestö. Kolmannen sektorin osallistaminen koettiin siis tärkeäksi asiaksi.

Paikallisia yhdistyksiä on käytetty eri tapahtumien järjestämisessä, kampanjoissa ja tempauksissa. Kokemuksia kolmannen sektorin kanssa toimimisesta on tullut sivistystoimen sektorilla tähän mennessä muun muassa itsenäisyyspäivän ja veteraanipäivän juhlien järjestämisvastuun antamisesta paikallisille yhdistyksille. Kustannuksista on vastannut kaupunki. Toiminnasta on kuitenkin sovittu vuosi kerrallaan, koska yhdistysten vastuuhenkilöissä on ollut suurta vaihtuvuutta. Toiveena olisikin pidempiaikaiset sopimukset järjestämisvastuista. Kaupungin omat resurssit ovat rajalliset ja kolmannen sektorin toimijat ovat sen vuoksi tärkeä voimavara.

Myös teknisellä sektorilla on jo tehty yhteistyötä seurojen ja yksityishenkilöiden kanssa muun muassa latujen hoidossa. Tekninen sektori on tällöin antanut konekannan heidän käyttöönsä ja vastannut kustannuksista. Samansuuntaista toimintaa toivotaan

etenkin ympäristön viihtyvyyden ja ulkoalueiden hoidon eli esimerkiksi siisteyden, nurmikon leikkuun ja kukkaistutusten osalta. Käytännössä toiminnasta voisi vastata jonkin alueen asukasyhdistys tai asiasta innostuneet asukkaat.

Kolmannen sektorin tai vapaaehtoisten toimintaa on ollut jonkin verran varhaiskasvatuspuolella, mutta esimerkiksi seurakunnan kanssa se on vähenemässä. Tilalle saattaisi olla mahdollista virittää yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Esimerkkinä mainittiin Mannerheimin lastensuojeluliiton tai Suomen Partion osaamisen ja asiantuntijuiden hyödyntäminen.

Yhdistykset ja niiden järjestämä toiminta nähtiin myös fyysisen toimintakyvyn ja mielenterveyden ylläpitämisen voimavarana. Uutta toimintamallia etenkin vanhusten yksinäisyyden ja iäkkäämpien kuntalaisten syrjäytymisen ehkäisijänä elämän taitekohdissa tulisi kehittää ja siten tukea heidän toimintakykynsä jatkumista. Vapaaehtoistoimintana yhdistykset ovat järjestäneet kaveri- tai kerhotoimintaa etenkin vanhus- ja vammaispalveluissa. Omaiset ovat saattaneet myös toimia vapaaehtoisina. Tukihenkilötoiminta esimerkiksi lapsi- ja nuorisotyössä nähtiin hyvänä mahdollisuutena, samoin erilainen vertaistukitoiminta eri asiakasryhmillä.

#### 5.2.6 Osallistamistapojen eroavaisuudet: kuntalainen, seura ja järjestö

Haastatelluilta kaupungin työntekijöiltä tiedusteltiin myös, onko heidän mielestään eroa yksittäisen kuntalaisen, seuran tai järjestön osallistamisessa toimintaan (liite 1). Saatujen vastausten perusteella voi sanoa, että eri kanavissa asioista tiedottamalla pystytään kyllä saamaan yhteys eri kohderyhmiin, mutta osittain asiaa hankaloittaa toiminnan koordinoimattomuus ja yhteisen toimintamallin puuttuminen. Osallistamisen nähtiin periaatteessa olevan mahdollista samoja menetelmiä käyttäen, mutta ottaen kuitenkin kunkin kohderyhmän erityispiirteet huomioon.

Seurojen ja yhdistysten kautta tavoitetaan kuntalaisia nyt hyvin. Niiden katsottiin myös pystyvän vaikuttamaan asioihin enemmän kuin yksittäisten kuntalaisten, minkä vuoksi niiden osallistamista pidettiin hyvänä asiana. Yksittäisten kuntalaisten osallistaminen on haastateltavien mukaan ollut haastavampaa: useimmiten kuntalaisen

yhteydenotto ja sitä kautta osallisuus on liittynyt negatiivisen palautteen antamiseen. Keinoja yksittäisten kuntalaisten osallistamiseen haluttiinkin selvittää jopa yhdessä kolmannen sektorin kanssa.

Yhdistysten osalta mietittiin myös sitä ketä toiminnassa oikein osallistetaan – jäsenistöä vai vain johtohenkilöitä – ja mikä on sen vaikutus osallistamistavan valintaan. Yhdistyksiä pystytään osallistamaan yksityishenkilöitä paremmin myös siinä tapauksessa, kun osallistaminen vaatii sitoutumista tiettyyn toimintaan. Näissä tapauksissa kunta usein myös tarjoaa jonkinlaisen vastineen yhdistykselle.

### 5.2.7 Toiveet osallisuussuunnitelmalle

Haastatelluilta tiedusteltiin myös, mitä osallisuussuunnitelman tekemisessä tulisi ottaa huomioon (liite 1). Suunnitelman toivottiin sisältävän konkreettisia toimia ja toimijoita siten, että vastuut ja kaupungin toimenpiteet olisivat selkeästi nähtävissä. Kuvauksen toivottiin olevan visuaalinen, jotta selvästi nähdään, miten missäkin tapauksessa edetään. Suunnitelman toivottiin olevan selkeä, jotta sitä on helppo seurata ja hyödyntää. Samanlaisten osallistamistoimenpiteiden toivottiin olevan kaikkien toimialojen käytössä, koska tällä hetkellä kukin toimii tahollaan omien näkemystensä mukaisesti. Osallisuussuunnitelman toivottiin myös tukevan yhteiskehittämistä eli pyrkimyksenä tulisi olla kuntalaisten ottaminen mukaan esimerkiksi hankesuunnitteluun heti alusta alkaen. Eräässä haastattelussa muistutettiin myös osallistamismenetelmien käytön ja tulosten seurannasta, jotta osallistamista voidaan kehittää järjestelmällisesti.

### 5.2.8 Muita esille nousseita asioita

Keskustelujen lopuksi kysyttiin vielä, onko jotakin, mitä haastateltu haluaa vielä tuoda esiin (liite 1). Viestinnän avoimuutta ja monimuotoisuutta tuotiin esiin joissakin haastattelussa. Etenkin oli huoli ikäihmisten osallisuuden varmistamisesta. Kuinka saavat äänensä kuuluviin he, joilla ei ole sosiaalista tukiverkkoa ympärillään? Viestintäkanavia valittaessa tulisi ottaa huomioon, etteivät kaikki halua käyttää sosiaalista mediaa tai ettei kaikilla ole käytössään uudempaa viestintäteknologiaa tai osaamista niiden käyttöön. Muistutettiin siis myös perinteisten viestimien eli puhelimen ja

sanomalehden sekä fyysisten tapaamisten ja kokoontumisten tärkeydestä. Samassa yhteydessä nousi esiin kysymys toimialakohtaisten viestintäsuunnitelmien tarpeellisuudesta suhteessa kunnan yhteiseen viestintästrategiaan. Myös yleinen tiedottaminen kunnan järjestämistä palveluista katsottiin tärkeäksi, jotta kuntalaiset saavat tarvitsemansa tiedon eri vaihtoehdoista palvelua tarvitessaan.

Lisäksi tuotiin esiin myös nykyaikaisten mobiilisovellusten hyödyntämisen mahdollisuudet. Lyhyisiin kyselyihin vastaaminen, äänestäminen ja palautteen antaminen saataisivat olla nykyistä sujuvampaa ja tuloksellisempaa, mikäli mobiililaitteeseen olisi ladattavissa kaupungin oma sovellus. Pitkäjänteisillä kyselykäytännöillä taas saataisiin pidemmän aikavälin dataa asiakastyytyvyydestä ja siinä tapahtuvista muutoksista. Kertyneen datan perusteella olisi mahdollista tehdä tarkempia johtopäätöksiä ja kehittämistoimia. Kyselyihin vastaajan ja palautteen antajan anonyymiyden säilyminen katsottiin hyvin tärkeäksi.

Kaupungin henkilö- ja aikaresurssien todettiin ainakin joillakin sektoreilla olevan rajalliset osallistamistoimien suorittamiseksi, joten toiveissa oli kilpailuttaa esimerkiksi media-alan toimija, joka voisi hoitaa käytännön toimet kyselyiden osalta. Nykyisellään kyselyiden laatimiset, jakelut ja vastausten yhteenvedot tehdään omana työnä eikä aikaa uusien osallistamistapojen suunnittelulle ja toteuttamiselle ole juuri jäänyt pääasiallisten työtehtävien rinnalla.

### 5.3 Kuntalaiskyselyn tulokset

Kuten aiemmin jo kerrottiin, jouduttiin alkuperäisestä kuntalaisten osallistamistavasta luopumaan koronavirusepidemian vuoksi. Tämän vuoksi osallistaminen suoritettiin kyselyn muodossa. Kyselyyn vastanneiden määrä (28 vastaajaa) oli kuitenkin niin vähäinen, ettei tuloksia voida tarkastella tilastollisesti luotettavasti (Kananen 2010, 102–103). Kuntalaisten panos osallisuussuunnitelman tekemiseen kuitenkin haluttiin sisällyttää, joten kyselyn avulla saatuja vastauksia on suunnitelman laatimisessa hyödynnetty.

### 5.3.1 Vastaajan ikä

Vastaajilta kysyttiin ensimmäiseksi heidän ikäänsä. Kysymys esitettiin muodossa:

Vastaajan ikä 15–20, 21–30, 31–40, 41–50, 51–60, 61–70, 71–80, 81–90, 91–, en halua vastata.

Kyselyyn vastasi yhteensä 28 henkilöä. Kyselyn tulosten mukaan suurin osa eli 21 vastaajaa oli iältään 31–60-vuotiaita. Seuraavaksi eniten eli yhteensä viisi oli vastaajia ikäryhmästä 61–70-vuotiaat. Ikäryhmässä 71–80 vastaajia oli kaksi. Alle 30-vuotiaita ja yli 80-vuotiaita vastaajia ei ollut lainkaan. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Vastaajan ikä.

	lukumäärä
31–40	7
41–50	7
51–60	7
61–70	5
71–80	2

### 5.3.2 Vastaajan sukupuoli

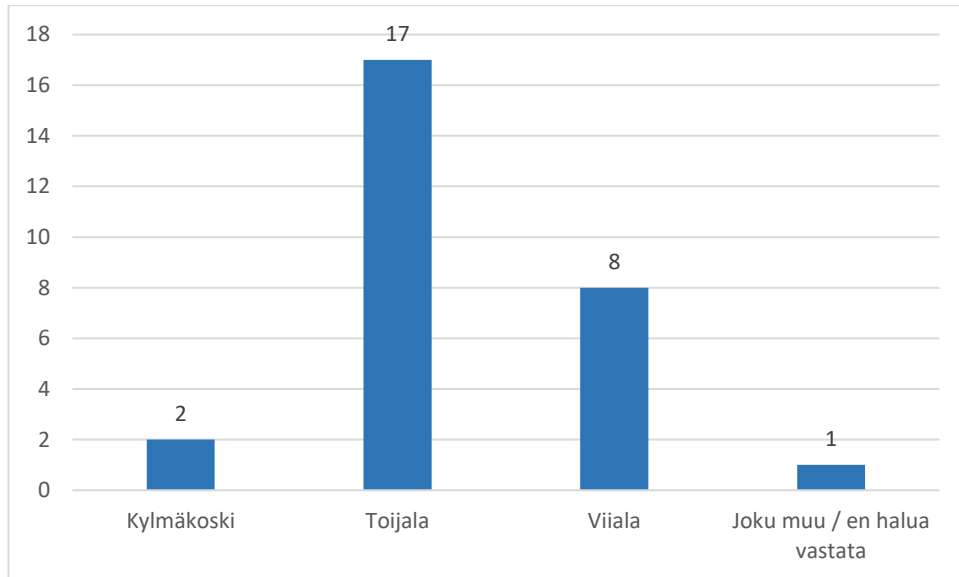
Vastaajilta kysyttiin myös heidän sukupuoltaan. Kysymys esitettiin muodossa: a) nainen, b) mies, c) joku muu / en halua vastata

Vastaajista oli tulosten mukaan naisia 19 ja miehiä seitsemän. Vastaajista kaksi oli joko muun sukupuolinen tai ei halunnut ilmaista sukupuoltaan. Kaikki vastaajat vastasivat esitettyyn kysymykseen.

### 5.3.3 Vastaajan asuinalue

Vastaajilta kysyttiin missä Akaan taajamassa he asuvat. Kysymys esitettiin muodossa: Vastaajan asuinalue a) Kylmäkoski, b) Toijala, c) Viiala, d) en halua vastata

Vastauksen asuinalueestaan antoi 28 henkilöä, joista suurin osa eli 17 kertoi asuvansa Toijalassa. Viialassa asui kahdeksan ja Kylmäkoskella asui kaksi vastaajaa. Yksi vastaaja asui joko muualla tai ei halunnut kertoa asuinalueitaan. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Vastaajan asuinalue.

#### 5.3.4 Kuntalaisten osallistamisen tarpeellisuus ja tärkeys

Vastaajilta kysyttiin, pitivätkö he kuntalaisten osallistamista kunnan toimintaan tarpeellisenä ja tärkeänä asiana. Kysymys esitettiin muodossa: Pidätkö kuntalaisten osallistamista tarpeellisenä eli onko kuntalaisten osallistaminen kunnan toimintaan mielestäsi tärkeää? Vastausvaihtoehdot: kyllä, ei, en osaa sanoa.

Vastaajista 27 oli sitä mieltä, että kuntalaisten osallistaminen kunnan toimintaan on tarpeellista ja tärkeää. Yksi vastaaja ei osannut sanoa mielipidettään. Kukaan ei vastannut kysymykseen kielteisesti.

#### 5.3.5 Osallistuminen Akaan kaupungin toimintaan

Vastaajilta kysyttiin heidän osallistumisestaan Akaan kaupungin toimintaan viimeksi kuluneen neljän vuoden aikana. Kysymys esitettiin muodossa: Oletko osallistunut



Akaan kaupungin toimintaan viimeisen neljän vuoden aikana? Voit valita 1–8 vaihtoehtoa: äänestämällä kuntavaaleissa, tekemällä kuntalaisaloitteen, valtuutettuna / varavaltuutettuna, lautakunnan jäsenenä / varajäsenenä, nuorisovaltuuston jäsenenä / varajäsenenä, vanhus- ja vammaisneuvoston jäsenenä / varajäsenenä, vanhempainyhdistyksessä (esim. koulun tai päiväkodin), palvelun käyttäjänä (esim. asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaamalla), yhdistyksen tai seuran jäsenenä (esim. urheiluseurat, eläkeläisjärjestöt, kulttuuritoimijat), kyselyyn vastaamalla (kaupungin verkkosivulla tai lomakkeella), kilpailuun osallistumalla, äänestämällä (valinta eri vaihtoehtojen välillä), talkoolaisena (esim. tapahtumajärjestelyissä), vapaaehtoisena (esim. ystävöityminen), en mitenkään / en halua vastata. Jos olet osallistunut kaupungin toimintaan muilla kuin edellä mainituilla tavalla, voit kertoa siitä tässä.

Kysymykseen vastasi 28 vastaajaa. Vastaajista 27 kertoi osallistuneensa kaupungin toimintaan tavalla tai toisella. Vain yksi vastaaja ilmoitti, ettei ole osallistunut Akaan kaupungin toimintaan mitenkään tai ei halunnut vastata esitettyyn kysymykseen.

Vastaajista enemmistö eli 24 kertoi äänestäneensä kuntavaaleissa viimeisen neljän vuoden aikana. Neljä vastaajaa ei ollut äänestänyt neljän vuoden takaisissa kuntavaaleissa.

Kaupungin tekemiin kyselyihin on viimeisen neljän vuoden aikana vastannut yhteensä 22 vastaajaa. Kuusi vastaajaa ei ole vastannut kyselyihin.

Kaupungin palveluita on viimeisen neljän vuoden aikana käyttänyt suurin osa eli 20 vastaajaa. Kahdeksan vastaajaa kertoo, ettei ole käyttänyt kaupungin palveluita.

Kaupungin toimintaan yhdistyksen tai seuran jäsenyyden kautta on osallistunut 16 vastaajaa viimeisen neljän vuoden aikana. 12 vastaajaa ei ole osallistunut kaupungin toimintaan yhdistyksen tai seuran kautta.

Viimeisen neljän vuoden aikana kaupungin järjestämiin kilpailuihin on osallistunut yhdeksän vastaajaa. Suurin osa eli 19 vastaajaa on jättänyt osallistumatta kilpailuihin.

Viimeisen neljän vuoden aikana kahdeksan vastaajaa oli äänestänyt eri vaihtoehtojen välillä. Äänestykseen oli jättänyt osallistumatta 20 vastaajaa eli suurin osa kyselyyn vastanneista.

Viimeisen neljän vuoden aikana neljä vastaajaa oli osallistunut kaupungin toimintaan talkoolaisena ja neljä vapaaehtoisena. Vanhempainyhdistyksessä oli toiminut neljä vastaajaa 28:sta viimeisen neljän vuoden aikana, mutta suurin osa eli 24 ei ollut ollut vanhempainyhdistysten toiminnassa mukana.

Vain kaksi vastaajaa 28:sta kertoi tehneensä kuntalaisaloitteen, suurin osa eli 26 vastaajaa ei ollut tehnyt kuntalaisaloitteita viimeksi kuluneen neljän vuoden aikana. Kaksi vastaajaa kertoi toimineensa valtuutettuna tai varavaltuutettuna viimeisen neljän vuoden aikana. Suurin osa eli 26 vastaajaa ei ole toiminut valtuutettuna tai varavaltuutettuna. Vain kaksi vastaajaa kertoi toimineensa lautakunnan jäsenenä tai varajäsenenä viimeisen neljän vuoden aikana. Suurin osa eli 26 vastaajaa ei ole toiminut lautakunnan jäsenenä tai varajäsenenä.

Yhteensä kolme vastaajaa ilmoitti osallistuneensa kaupungin toimintaan muulla kuin edellä mainituilla tavoilla. Heistä yksi on osallistunut kaupungin järjestämiin infotilaisuuksiin, yksi on toiminut toiminnan järjestäjänä ja mahdollistajana sekä rahoituksen hankkijana ja yksi vastaaja kertoo olevansa kaupungin töissä.

Nuorisovaltuuston jäsenenä tai varajäsenenä tai vanhus- ja vammaisneuvoston jäsenenä tai varajäsenenä ei ollut toiminut kukaan kyselyyn vastaajista viimeksi kuluneen neljän vuoden aikana. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Osallistuminen kaupungin toimintaan.

	kyllä	ei
Äänestänyt kuntavaaleissa	24	4
Vastannut kyselyyn	22	6
Palvelun käyttäjänä	20	8
Yhdistyksen tai seuran jäsenenä	16	12
Osallistunut kilpailuun	9	19
Äänestänyt eri vaihtoehdoista	8	20
Osallistunut vapaaehtoisena	4	24
Toiminut talkoolaisena	4	24
Toiminut vanhempainyhdistyksessä	4	24
Toiminut lautakunnan jäsenenä tai varajäsenenä	2	26
Tehnyt kuntalaisaloitteen	2	26
Toiminut valtuutettuna tai varavaltuutettuna	2	26
En ole osallistunut Akaan kaupungin toimintaan mitenkään tai en halua vastata.	1	27
Infotilaisuuksissa	1	27
Toiminnanjärjestäjänä, mahdollistajana, rahoituksen hankkijana	1	27
Töitä tekemällä	1	27
Toiminut nuorisovaltuuston jäsenenä tai varajäsenenä	0	28
Vanhus- ja vammaisneuvoston jäsenenä / varajäsenenä	0	28

### 5.3.6 Kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien osallistamisen tärkeys

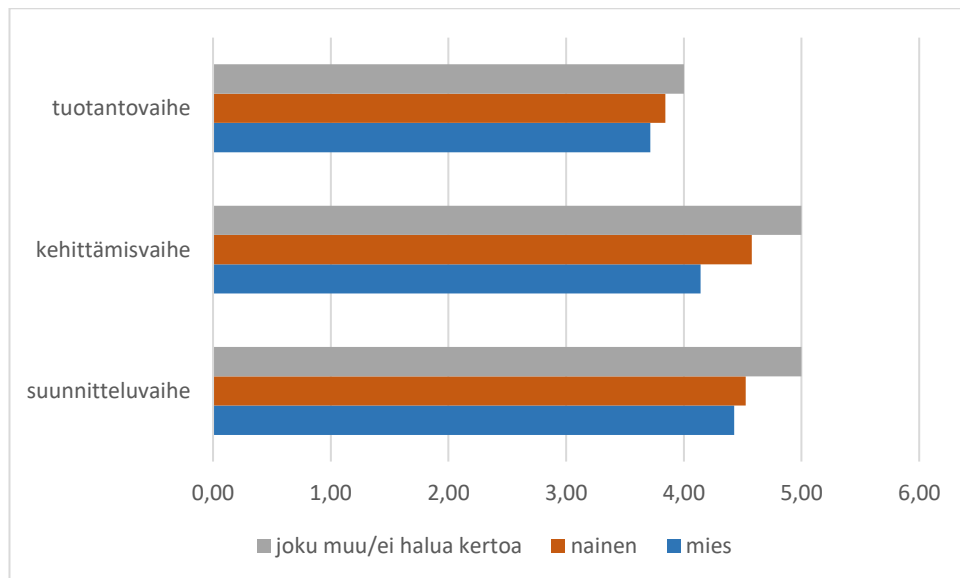
Vastaajilta kysyttiin, kuinka tärkeänä he pitivät kuntalaisten ja palvelun käyttäjien osallistamista toiminnan ja palveluiden suunnitteluvaiheessa, kehittämisvaiheessa ja tuotantovaiheessa. Kysymys esitettiin muodossa: Kuinka tärkeänä näet kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien osallistamisen kaupungin toiminnan ja palveluiden suunnitteluvaiheessa (valmisteilla oleva asia) / kehittämisvaiheessa (olemassa olevan palvelun parantaminen) / tuotantovaiheessa (toiminnan järjestäjänä tai järjestämiseen osallistuvana). Vastausvaihtoehdot: 1 = en lainkaan tärkeänä, 2 = en juurikaan tärkeänä, 3 = neutraali kanta, 4 = jokseenkin tärkeänä, 5 = erittäin tärkeänä.

Vastaajia oli yhteensä 28. Erittäin tärkeänä kuntalaisten ja palvelun käyttäjien osallistamista suunnitteluvaiheessa piti 16 vastaajaa, jokseenkin tärkeänä 11 vastaajaa ja yksi vastaaja otti kysymykseen neutraalin kannan.

Palveluiden ja toimintojen kehittämisessä kuntalaisten ja palvelun käyttäjien osallistamista piti erittäin tärkeänä 15 vastaajaa, jokseenkin tärkeänä 12 vastaajaa ja yksi vastaaja otti kysymykseen neutraalin kannan.

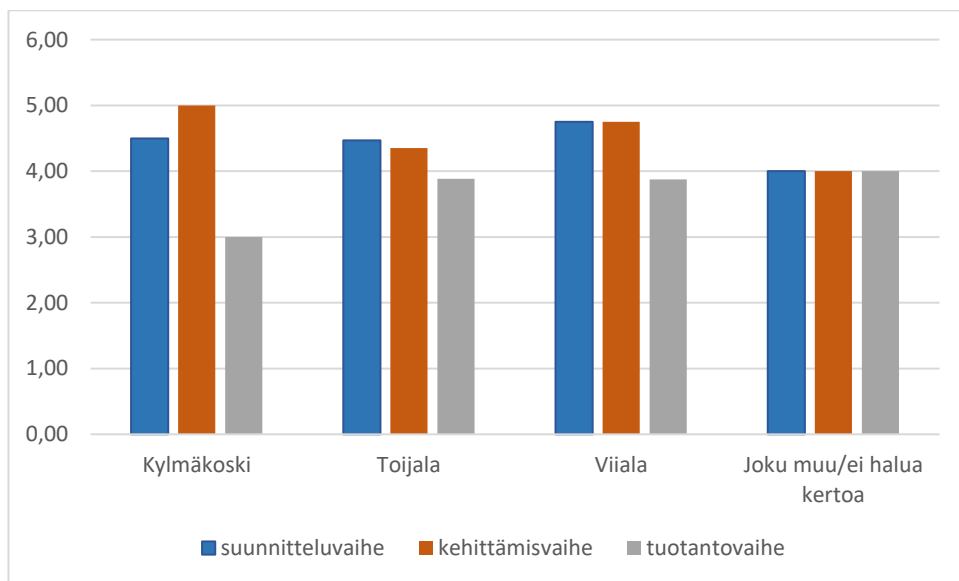
Kuntalaisten ja palvelun käyttäjien osallistamista tuotantovaiheessa eli toimimista palveluiden tai toiminnan järjestäjänä tai järjestämiseen osallistuvana piti erittäin tärkeänä seitsemän vastaajaa, jokseenkin tärkeänä 13 vastaajaa, viisi otti kyselyyn neutraalin kannan, kaksi vastaajaa ei pitänyt sitä juurikaan tärkeänä ja yksi vastaaja ei pitänyt sitä lainkaan tärkeänä.

Naiset näkivät kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien osallistamisen suunnitteluun, kehittämiseen ja tuotantoon hieman tärkeämpänä kuin miehet, mutta tarkkaa analyysiä ei pystytä vastausmäärien vähyden vuoksi tekemään. Kuviossa 3 oleva arvo 3 tarkoittaa osallistamisen tärkeydestä tehtyyn kysymykseen otettua neutraalia kantaa, arvo 4 tarkoittaa, että osallistamista pidettiin jokseenkin tärkeää ja arvo 5, että osallistamista pidettiin erittäin tärkeää. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien osallistamisen tärkeys vastaajien sukupuolen perusteella.

Asuinpaikan perusteella annettujen vastausten mukaan suunnitteluun ja kehittämiseen osallistamista pidettiin lähempänä erittäin tärkeää. Kylmäkoskella tuotantovaiheeseen eli palvelujen toteuttamiseen tai järjestämiseen osallistumiseen otettiin neutraali kanta, kun taas Toijalassa ja Viialassa pidettiin toteuttamiseen osallistamista lähes jokseenkin tärkeänä. Tarkkaa analyysiä ei kuitenkaan pystytä vastausmäärien vähyyden vuoksi tekemään. Kuviossa 4 oleva arvo 3 tarkoittaa osallistamisen tärkeydestä tehtyyn kysymykseen otettua neutraalia kantaa, arvo 4 tarkoittaa, että osallistamista pidettiin jokseenkin tärkeää ja arvo 5, että osallistamista pidettiin erittäin tärkeää. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien osallistamisen tärkeys vastaajien asuinpaikan perusteella.

### 5.3.7 Kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien osallistumishalukkuus

Vastaajilta kysyttiin, halusivatko he osallistua Akaan kaupungin uusien toimintojen ja palveluiden suunnittelutyöhön. Kysymys esitettiin muodossa: Haluaisitko osallistua Akaan kaupungin uusien palveluiden ja toimintojen suunnittelutyöhön? en halua / haluan vain tietää mitä suunnitellaan, mutta en osallistua / haluan osallistua suunnitteluun, kun aihe on itselleni tärkeä, koskee elinympäristöäni tai minulla on siihen osuutta.

Vastaajista suurin osa eli 22 haluaa osallistua uusien toimintojen ja palveluiden suunnitteluun. Vastaajista viisi haluaa vain tietää, mitä suunnitellaan, mutta ei halua osallistua. Yksi vastaaja ilmoitti, ettei halua osallistua suunnittelutyöhön eikä hän ole kiinnostunut tietämään suunnitelmista yleensä.

Vastaajia pyydettiin myös valitsemaan annetuista vaihtoehdoista 1–5 mieleistä osallistamistapaa palveluiden ja toimintojen suunnitteluun. Kysymys esitettiin muodossa: Mitkä enintään viisi (5) tapaa ovat mielestäsi parhaimpia osallistua kaupungin uuden toiminnan tai palvelun suunnitteluun: Avoimeen keskustelutilaisuuteen tai asukastilaisuuteen osallistuminen, Kyselyyn vastaaminen, Osallistava budjetointi (kuntalaiset päättävät annetun määrärahan käytöstä), Järjestön, yhdistyksen tai seuran jäsenyyden kautta, Kilpailuun osallistuminen, Kuntalaisaloitteen tekeminen, Vapaaehtoisena toimiminen, Lausunnon antaminen, Äänestys tai muu vastaava mielipiteen ilmaisun muoto, Kutsuttuna ideointitilaisuuteen, Nuorisovaltuuston kautta, Lasten parlamentin kautta, Vanhus- ja vammaisneuvoston kautta, Tuleeko mieleesi jokin muu tapa osallistua suunnitteluun kuin edellä mainitut?

Vastaajia oli 28 ja vastauksia saatiin yhteensä 117 kappaletta. Kysely valittiin 22 vastauksessa mieluisimmaksi osallistamismenetelmäksi palvelujen suunnittelussa, 21 vastauksessa mainittiin mieleiseksi tavaksi avoimet keskustelu- ja asukastilaisuudet. Äänestämistä pidettiin hyvänä 18 vastauksessa, yhdistyksen tai seuratoiminnan kautta haluttiin osallistua 14 vastauksessa. 13 vastauksessa pidettiin ideointitilaisuuteen kutsumista mieleisimpänä osallistamistapana ja osallistavaa budjetointia kannatettiin 11 vastauksessa. Lausunnon antamista pidettiin hyvänä osallistamismenetelmänä kuudessa vastauksessa, kuntalaisaloitteen on valmis tekemään kolme vastaaja ja saman verran on valmiutta osallistua suunnitteluun vapaaehtoisuuden pohjalta. Nuoriso- ja vanhus- ja vammaisneuvoston kautta vaikuttamista pidettiin kumpaakin hyvänä kahdessa vastauksessa. Lasten parlamentin kautta vaikuttamista esitti yksi vastaaja. Kilpailuun osallistumista ei pidetty parhaimpana osallistumistapana, kun suunnitellaan uutta toimintaa tai palvelua. Yksi vastaaja esitti avoimena vastauksena osallistumistavaksi suoraa yhteydenottoa valtuutettuihin. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Mieleiset osallistamistavat suunnittelutyössä.

	lukumäärä
Kysely	22
Avoin keskustelu- tai asukastilaisuus	21
Äänestys tms.	18
Yhdistys tai seura	14
Kutsuttuna ideointiin	13
Osallistava budjetointi	11
Lausunnon anto	6
Kuntalaisaloite	3
Vapaaehtoisuus	3
Nuorisovaltuusto	2
Vanhus- ja vammaisneuvosto	2
Lasten parlamentti	1
Yhteys suoraan valtuutettuihin	1
Kilpailu	0

Vastaajilta kysyttiin, halusivatko he osallistua Akaan kaupungin palveluiden kehittämiseen. Kysymys esitettiin muodossa: Haluaisitko osallistua Akaan kaupungin palveluiden kehittämiseen palveluiden käyttäjänä? (valitse yksi). en halua / haluan vain tietää mitä palvelua ollaan kehittämässä, mutta en halua osallistua / haluan osallistua palvelun käyttäjänä sen kehittämiseen, kun asia on minulle tärkeä / haluan osallistua palvelun kehittämiseen, kun katson, että minulla on osaamista aiheesta

Kysymykseen vastasi 28. Vastaajista yksi ei halunnut osallistua palveluiden kehittämiseen, neljä vastaajaa halusi tietää mitä palvelua ollaan kehittämässä, mutta ei ollut valmis osallistumaan kehittämistyöhön. 12 vastaajaa oli valmis osallistumaan kehittämistyöhön, kun asia on heille tärkeä ja 11 vastaajaa oli valmis antamaan osaamisensa kehittämistyön hyväksi.

Vastaajilta kysyttiin, mitä osallistamistapoja he pitivät parhaimpina osallistuessaan Akaan kaupungin palveluiden kehittämiseen. Kysymys esitettiin muodossa: Mitkä enintään viisi (5) tapaa ovat mielestäsi parhaimpia osallistua kaupungin palvelun

kehittämiseen? Asiakasraatiin osallistuminen, Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen, Järjestön, yhdistyksen tai seuran jäsenyys, Kumppanuuspöytä (eri toimijat pohdimassa yhdessä tiettyä teemaa), Kilpailuun osallistuminen, Vapaaehtoisena toimiminen, Lausunnon antaminen, Äänestys tai muu vastaava mielipiteen ilmaisun muoto, Nuorisovaltuuston kautta, Lasten parlamentin kautta, Vanhus- ja vammaisneuvoston kautta, Tuleeko mieleesi jokin muu tapa osallistua palvelun kehittämiseen kuin edellä mainitut?

Annettuihin vaihtoehtoihin annettiin yhteensä 108 vastausta. 23 vastauksessa kannatettiin asiakastyytyväisyyskyselyä parhaaksi tavaksi osallistua kehittämiseen, 19 vastauksessa pidettiin parhaana osallistamistapana asiakasraatiin osallistumista ja samaverran kannatusta sai myös äänestäminen. 14 vastauksessa pidettiin kumppanuuspöydän järjestämistä parhaan osallistamistapana kehittämistoimiin. Yhdistyksen tai seuran kautta vaikuttamista pidettiin parhaana menetelmänä 12 vastauksessa. Lausunnon antaminen oli yhdeksässä vastauksessa nimetty parhaaksi tavaksi ja vapaaehtoisena toimiminen sekä vanhus- ja vammaisneuvosto kumpikin kolmessa vastauksessa. Nuorisovaltuustoa ja lasten parlamenttia pidettiin kumpaankin parhaana vaikuttamistapana kahdessa vastauksessa. Avoimia vastauksia tuli esiin kaksi, missä toisessa kannatettiin teemojen mukaisia ideariihiä ja toisessa taajamakohtaisia kuntalaisraateja. Kuntalaisraadilla haluttiin olevan oma budjetti, jolla se voisi huolehtia taajamansa kehittämisestä ja kauneuden edistämisestä. Lisäksi raati voisi antaa lausuntoja käsiteltäviin asioihin. (Taulukko 4.)



Taulukko 4. Mieleiset osallistamistavat kehittämistyössä.

	vastauksia
Asiakastyytyväisyyskysely	23
Asiakasraatiin osallistuminen	19
Äänestys	19
Kumppanuuspöytä	14
Yhdistyksen tai seuran kautta	12
Lausunnon anto	9
Vapaaehtoisena toimiminen	3
Vanhus- ja vammaisneuvosto	3
Nuorisovaltuusto	2
Lasten parlamentti	2
Kilpailu	0
Teemojen mukaiset ideariihet	1
Jokaiseen taajamaan kuntalaisraati	1

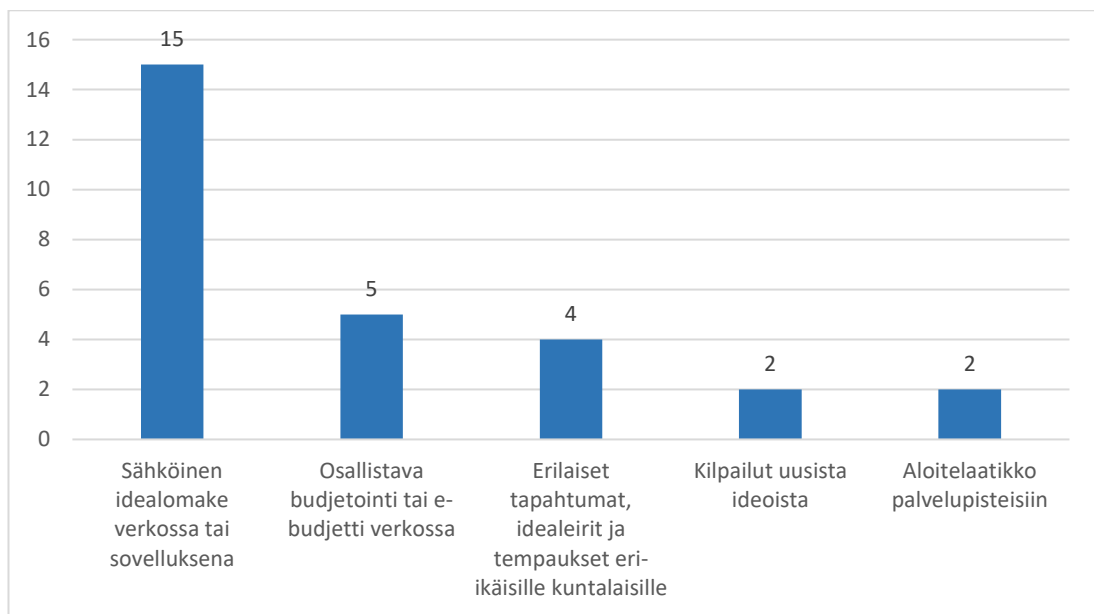
Vastaajilta kysyttiin heidän halukkuuttaan tuottaa tai järjestää kunnan palveluita. Kysymys esitettiin muodossa: Olisitko valmis osallistumaan Akaan kaupungin palveluiden järjestämiseen / tuottamiseen? En ole, Järjestön, yhdistyksen tai seuran jäsenenä kyllä, Vapaaehtoisena toimien, Jollain muulla tavoin, miten?

Vastaajista kahdeksan ei ollut halukas osallistumaan kunnan palveluiden järjestämiseen tai tuottamiseen. Vastaajista 15 oli valmis osallistumaan jonkun järjestön, yhdistyksen tai seuran jäsenenä palveluiden tuottamiseen tai järjestämiseen. Neljä vastaajaa oli valmis tekemään vapaaehtoistyötä. Yksi vastaajista kertoi olevansa halukas osallistumaan palveluiden tuottamiseen ja järjestämiseen sekä vapaaehtoisena että jonkin järjestön, yhdistyksen tai seuran jäsenenä.

Vastaajilta kysyttiin, mitä osallistamistapaa he haluaisivat mieluiten käyttää, jos haluaisivat jättää uuden kehitysidean kaupungille. Kysymys esitettiin muodossa: Mikä olisi mielestäsi paras tapa saada uudet kehitysideat kaupungin käsittelyyn? Sähköinen idealomake verkossa tai sovelluksena, Osallistava budjetointi/e-budjetti verkossa,

Erilaiset tapahtumat, idealeirit ja tempaukset eri-ikäisille kuntalaisille, Kilpailut uusista ideoista, Aloitelaatikko palvelupisteisiin, Ei tarvetta.

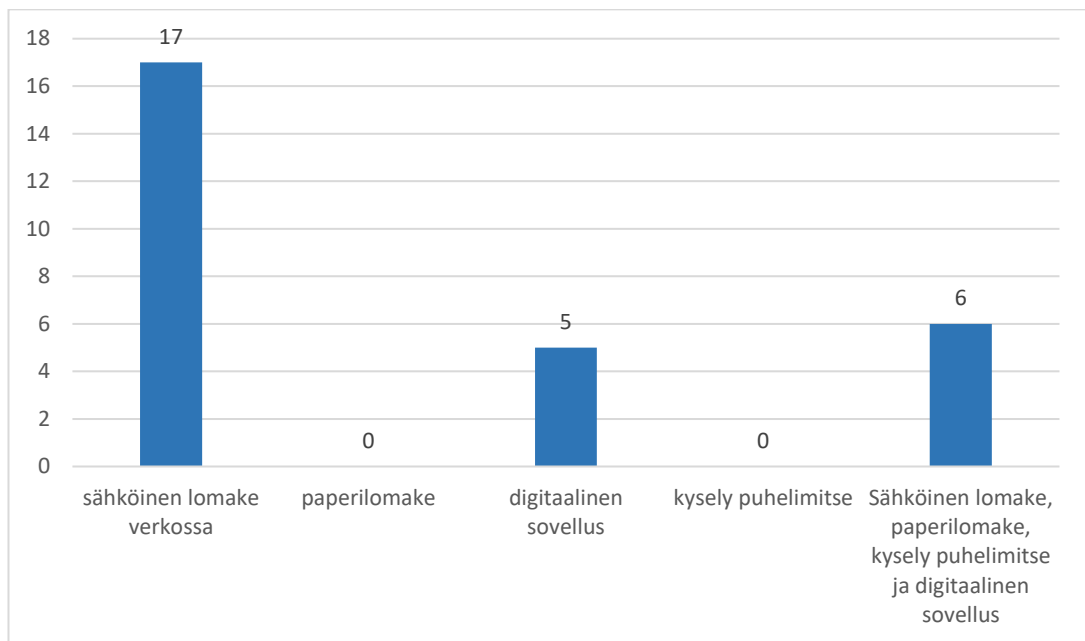
Kyselyyn vastasi 28 henkilöä. Vastaajista 15 piti parhaimpana tapana toimittaa uudet kehitysideat kaupungin käsittelyyn sähköisen idealomakkeen avulla. Vastaajista viisi piti osallistavaa budjetointia tai verkossa tehtävää e-budjettia parhaana menetelmänä. Erilaiset tapahtumat, idealeirit ja tempaukset saivat neljän vastaajan kannatuksen. Uusien ideoiden kilpailuiden järjestämistä ja palvelupisteiden aloitelaatikkoon kannatti kumpaakin kaksi vastaajaa. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Paras tapa saada uudet kehitysideat käsittelyyn.

Vastaajilta kysyttiin, kuinka he haluaisivat vastata kunnan tekemiin kyselyihin tai äänestää annetuista vaihtoehdoista. Kysymys esitettiin muodossa: Mikä vaihtoehdoista on mielestäsi paras? Sähköinen lomake verkossa, Paperilomake, Kysely puhelimitse, Digitaalinen sovellus, Kaikki edelliset.

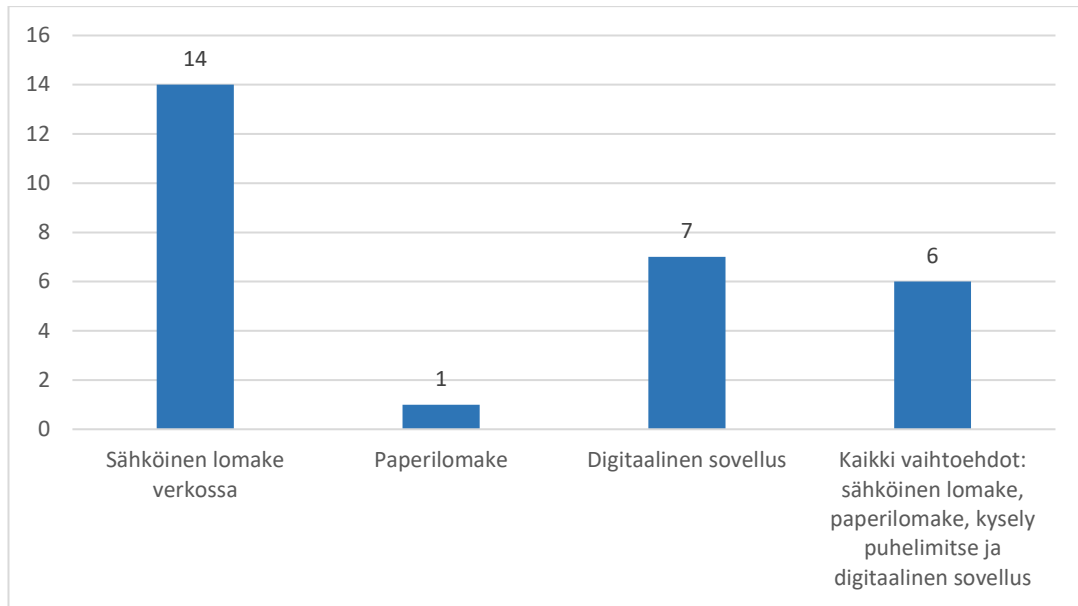
Vastaajista 17 piti parhaimpana tapana äänestää tai vastata kyselyyn sähköisen verkkolomakkeen kautta. Vastaajista viisi piti parhaimpana vastaustapana digitaalista sovellusta. Paperilomaketta ja puhelimitse tehtävää kyselyä ei valinnut yksinään kukaan, mutta kuuden vastaajan mielestä ne ovat hyviä tapoja sähköisten tapojen lisänä. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Paras tapa äänestää tai vastata kyselyyn.

Vastaajilta kysyttiin palvelun palautteen antoon liittyvän asiakastyytyväisyyskyselyn mieluisinta vastaustapaa. Kysymys esitettiin muodossa: Mikä vaihtoehdoista on mielestäsi paras? Sähköinen lomake verkossa, Paperilomake, Kysely puhelimitse, Digitaalinen sovellus, Kaikki edelliset.

Vastaajista 14 piti parhaimpana tapana vastata asiakastyytyväisyyskyselyyn verkossa olevan sähköisen lomakkeen kautta. Paperilomaketta piti parhaana yksi vastaaja. Puhelua ei kukaan vastaajaa katsonut parhaimmaksi tavaksi yksinään. Seitsemän vastaajaa piti parhaana tapana digitaalista sovellusta asiakastyytyväisyyskyselyn täyttämiseen ja kuusi vastaajaa valitsi kaikki kysymyksessä esitetyt tavat parhaimmiksi. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Paras tapa järjestää asiakastyytyväisyyskysely.

Vastaajilta kysyttiin mitä vaihtoehtoa he pitivät parhaana asiakasraadin järjestämiseksi. Kysymys esitettiin muodossa: Mikä vaihtoehdoista on mielestäsi paras?

Asiakasraatiin osallistuminen: fyysinen kokoontuminen, verkkokokous, kumpikin vaihtoehto.

Vastaajista suurimmalle osalle eli 20 vastaajalle kävi sekä fyysinen kokoontuminen että verkkotapaaminen asiakasraatiin osallistumisen tavaksi. Kuusi vastaajaa piti fyysisistä kokoontumista parhaana vaihtoehtona ja kaksi vastaajaa piti parhaana verkkotapaamista.

Vastaajilta kysyttiin myös mitä vaihtoehtoa he pitivät parhaana yleisen keskustelu- ja asukastilaisuuden järjestämiseksi. Kysymys esitettiin muodossa: Mikä vaihtoehdoista on mielestäsi paras? Yleinen keskustelu- tai asukastilaisuus. Vaihtoehdot olivat: fyysinen kokoontuminen, verkkokokous, kumpikin vaihtoehto.

Vastaajista suurimmalle osalle eli 17:lle kävi sekä fyysisenä kokoontumisena että verkkotapaamisena järjestetty keskustelu- tai asukastilaisuus osallistumisen tavaksi. Kymmenen vastaajaa oli fyysisen kokoontumisen kannalla ja yksi vastaajista verkkotapaamisen kannalla.

### 5.3.8 Vuorovaikutus kunnan ja kuntalaisten välillä

Vastaajilta kysyttiin heidän halukkuuttaan päästä keskustelemaan kaupungin johtavien viranhaltijoiden ja/tai luottamushenkilöiden kanssa sekä kunnan yleisestä kehittämisestä että jostakin yksittäisestä hankkeesta tai asiasta ennen kuin lopullista päätöstä tehdään. Kysymys esitettiin muodossa: Haluaisitko päästä keskustelemaan kaupungin johtavien viranhaltijoiden ja/tai luottamushenkilöiden kanssa: - kunnan yleisestä kehittämisestä? – yksittäisestä hankkeesta tai asiasta ennen päätöksentekoa? Vastausvaihtoehdot: Kyllä, Ei.

Vastaajista valtaosa eli 19 vastaajaa oli halukas keskustelemaan luottamushenkilöiden ja kaupungin johtavien viranhaltijoiden kanssa sekä kaupungin kehityksestä yleensä että jonkun yksittäisen asian tai hankkeen tiimoilta. Keskusteluyhteyttä ei katsonut tarpeelliseksi yhdeksän vastaajaa.

Vastaajilta kysyttiin myös, kuinka he haluavat tavata johtavia viranhaltijoita ja kaupungin luottamushenkilöitä: fyysisessä tapaamisessa vai verkkotapaamisessa. Kysymys esitettiin muodossa: Mikä vaihtoehdoista on mielestäsi paras? Johtavien viranhaltijoiden tapaamiselle: Fyysinen kokoontuminen, Verkkokokous, Kumpikin vaihtoehto, Ei tarvetta. Kaupungin luottamushenkilöiden tapaamiselle: Fyysinen kokoontuminen, Verkkokokous, Kumpikin vaihtoehto, Ei tarvetta.

Vastaajista seitsemän halusi tavata viranhaltijat fyysisessä tapaamisessa, kaksi vastaajaa piti verkkokokousta parempana viranhaltijoiden tapaamiseksi ja 15 vastaajaa katsoi molemmat tavat hyviksi. Neljä vastaajaa ei katsonut tapaamisen muodolla olevan merkitystä, koska ei ajatellut tarvitsevansa tapaamista.

Vastaajista kuusi halusi tavata luottamushenkilöitä fyysisessä tapaamisessa, yksi piti verkkokokousta parempana vaihtoehtona tapaamiselle ja 17 katsoi molemmat tavat hyviksi. Vastaajista neljä ei katsonut tapaamisen muodolla olevan merkitystä, koska ei ajatellut tarvitsevansa tapaamista.

Vastaajilta kysyttiin myös mistä aiheista he haluaisivat päästä keskustelemaan luottamushenkilöiden ja kaupungin johtavien viranhaltijoiden kanssa. Kysymys esitettiin

muodossa: *Millaisista aiheista haluaisit päästä keskustelemaan kaupungin johdon ja luottamushenkilöiden kanssa?*

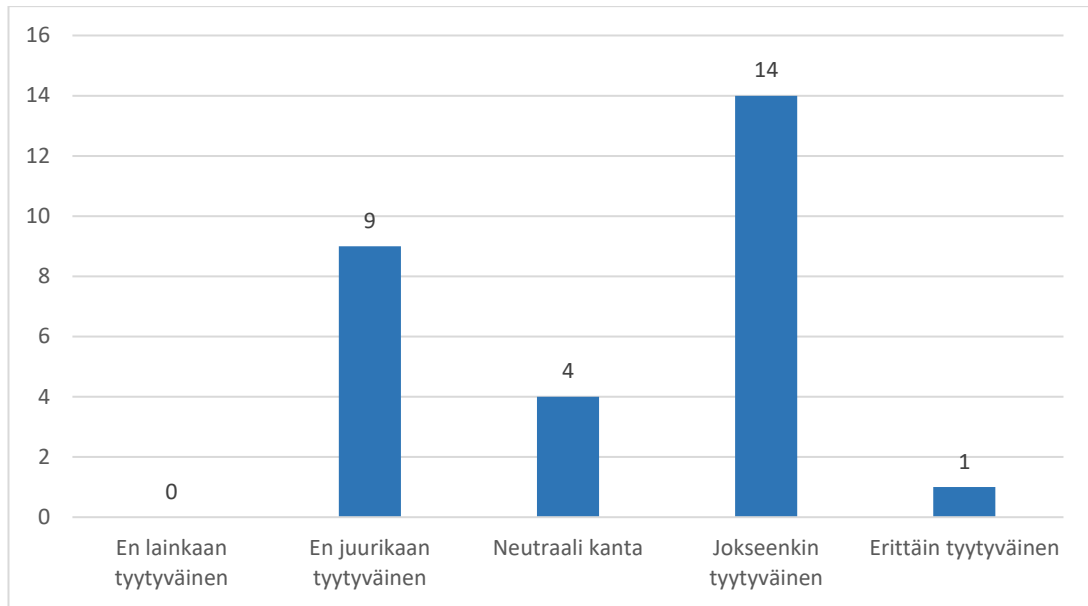
Tulosten perusteella vastaajat haluaisivat päästä keskustelemaan seuraavista aiheista:

- Alueiden ja ympäristön kehittäminen, pitkän aikavälin kaupunkisuunnittelu, toimintatavat, kaupungin toimintaympäristön pelisäännöt
- Yleinen siisteys, ongelmapuiden kaataminen, katualueiden ajonopeudet, terveyspalveluiden katoaminen Viialasta
- Itseä ja läheisiä koskevat asiat, asiantuntevuuden käyttö
- Tuulivoima, Akaan tulevaisuuden suunta
- Koulut, kirjastot, harrastusmahdollisuudet
- Lasten ja nuorten asiat, yhdistykset ja muut toimijat palveluntuottajina
- Lasten ja nuorten harrastukset, harrastustilojen käyttö, kulkuväylien turvallisuus, lasten ja nuorten hyvinvointi
- Akaan viestintä

### 5.3.9 Tiedottaminen ja viestintä

Vastaajilta kysyttiin heidän tyytyväisyyttään kaupungin suunnitteluvaiheessa olevien asioiden tiedottamiseen. Kysymys esitettiin muodossa: Oletko tyytyväinen Akaan kaupungin tiedottamiseen suunnitteilla olevista ja kehitettävänä olevista toiminnoista, palveluista ja hankkeista? en lainkaan tyytyväinen, en juurikaan tyytyväinen, neutraali kanta, jokseenkin tyytyväinen, erittäin tyytyväinen.

Vastaajista kukaan ei ollut täysin tyytymättömiä tiedotukseen. Vastaajista yhdeksän kertoi, ettei ollut juurikaan tyytyväinen tiedottamiseen ja neljällä vastaajalla oli neutraali suhtautuminen tiedottamisen tasoon. Tiedottamiseen oli jokseenkin tyytyväisiä 14 vastaajaa ja yksi oli erittäin tyytyväinen siihen, kuinka kaupunki tiedottaa suunnitteilla ja kehitettävänä olevista toiminnoista, palveluista ja hankkeista. (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Tyytyväisyys tiedottamiseen.

Vastaajilta kysyttiin, mistä he mielestään parhaiten löytävät tarvitsemaansa tietoa kaupungin tarjoamista palveluista ja toiminnasta. Kysymys esitettiin muodossa: Mistä löydät PARHAITEN tarvitsemaasi tietoa Akaan kaupungin toiminnasta ja palveluista (valitse ainakin 1)? kaupungin verkkosivu [www.aka.fi](http://www.aka.fi), sosiaalinen media, sanomalehti, kysymällä työntekijältä, soittamalla, lähettämällä sähköpostia, käymällä palvelupisteessä.

Vastauksia annettiin yhteensä 65. Niistä 22 oli sitä mieltä, että parhaiten tiedot kaupungin palveluista ja toiminnoista löytyvät kaupungin [www](http://www.aka.fi)-sivulta. Vastauksista 19:ssä kerrottiin tietojen löytyvän parhaiten sosiaalisen media kautta. Vastauksista 13:ssä kerrottiin tiedon löytyvän parhaiten sanomalehdestä. Työntekijöiltä kysymällä tai sähköpostia lähettämällä saa parhaiten tiedot palveluista neljä vastauksen antanutta. Vastauksen antaneista kolme saa parhaiten tiedot palveluista ja toiminnoista käymällä palvelupisteessä. Soittamista ei kukaan vastaajista pitänyt parhaana tapana löytää tarvitsemaansa tietoa Akaan kaupungin toiminnasta ja palveluista. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Parhaat tietolähteet.

Parhaat tietolähteet	lukumäärä
Kaupungin verkkosivu	22
Sosiaalinen media	19
Sanomalehti	13
Työntekijältä kysyminen	4
Sähköpostin lähettäminen	4
Palvelupisteessä käyminen	3
Puhelinsoitto	0

Vastaajat saivat lopuksi kertoa mielipiteensä siitä, millaisista asioista toivovat kaupungin tiedottavan nykyistä enemmän. Kysymys esitettiin muodossa: Millaisista asioista toivoisit kaupungin tiedottavan enemmän?

Vastaajat halusivat enemmän tiedottamista seuraavista aiheista:

- Suunnitteluvaiheessa olevat asiat
- Kaavoitus, rakennushankkeet
- Kaikki (2 mainintaa)
- Asumiseen ja elämiseen liittyvät kysymykset, tulevaisuuden suunnitelmat ja päätökset
- Positiiviset asiat ja tapahtumat
- Suuret rakennushankkeet, terveystalvelut
- Suunnitelmat
- Uudet kehitysnäkymät, muuttajien ja lähtevien määrät, uudet yrittäjät, rakennushankkeet
- Esityslistat ja pöytäkirjat nykyistä pidemmältä ajalta, julkiset hankinnat

### 5.3.10 Yhteenveto kuntalaiskyselyn vastauksista

Kuten aiemmin on jo todettu, ei vähäisten vastausmäärien vuoksi voida tehdä tilastollista analyysiä. Tuloksista onkin esitetty lähinnä suoria jakaumia eli on käsitelty



yksittäisten kysymysten vastauksia ja niiden jakautumista vaihtoehtojen välille. Tavallisesti kvantitatiivisessa tutkimuksessa taulukot esitetään tulosten osalta aina suhteellisesti, mutta koska aineistoa ei tässä kyselyssä kertynyt tarpeeksi, esitysmuoto on pidetty numeraalisena. Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ei siis ole tässä opinnäytetyössä voitu hyödyntää täysimääräisesti. (Kananen 2010, 95–96, 102–104.)

Kuntalaisille osoitettuun verkkokyselyyn vastasi yhteensä 28 henkilöä. Suurin osa vastaajista oli iältään 31–60-vuotiaita naisia. Alle 30-vuotiaita ja yli 80-vuotiaita vastaajia ei ollut lainkaan. Vastaajien enemmistö eli 17 vastaajaa kertoi asuvansa Toijalan taajamassa. Vastaajista 27 oli sitä mieltä, että kuntalaisten osallistaminen toimintaan on tarpeellista ja tärkeää ja saman verran vastanneista kertoi myös osallistuneensa kaupungin toimintaan jollain tavoin. Vastaajien enemmistö eli 24 kertoi äänestäneensä viimeksi kuntavaaleissa ja erilaisiin kaupungin tekemiin kyselyihin oli vastannut viimeisen neljän vuoden aikana yhteensä 22 vastaajaa. Vaikka enemmistö sanoikin osallistuneensa kaupungin toimintaan, oli palveluita käyttänyt kuitenkin hieman vähemmän eli yhteensä 20 vastaajaa.

Kaupungin toimintaan yhdistyksen tai seuran jäsenyyden kautta oli osallistunut 16 vastaajaa ja kaupungin järjestämiin kilpailuihin yhdeksän vastaajaa. Kaupungin järjestämiin äänestyksiin oli osallistunut kahdeksan vastaajaa eli selvä vähemmistö vastaajista. Talkoo- ja vapaaehtoistyö oli houkuttellut vain muutamaa vastaajaa viimeisen neljän vuoden aikana, sama oli tilanne myös koulujen ja päiväkotien vanhempainyhdistystoiminnan kanssa.

Kuntalaisaloitteen oli tehnyt vain kaksi vastaajaa 28:sta ja saman verran oli valtuutettuna tai varavaltuutettuna tai lautakunnissa toimineita vastaajia. Lisäksi saatiin yksittäisiä vastauksia kysymykseen muista kaupungin toimintaan osallistumisista. Näitä olivat kaupungin järjestämiin infotilaisuuksiin osallistuminen, toiminnan järjestäjänä ja mahdollistajana sekä rahoituksen hankkijana. Yksi vastaaja kertoi olevansa töissä kaupungilla. Kyselyyn vastanneista kukaan ei ollut toiminut vanhus- ja vammaisneuvostossa tai nuorisovaltuustossa kuluvana valtuustokautena.

Kyselyyn vastanneista lähes kaikki eli 27 vastaajaa piti erittäin tai jokseenkin tärkeänä kuntalaisten osallistamista kunnan toimintojen ja palveluiden suunnitteluun. Yksi

vastaaja otti kysymykseen neutraalin kannan. Palveluiden ja toimintojen kehittämisessä tilanne oli lähes sama vain yhden vastaajan siirryttyä 'erittäin tärkeänä' -arvioinnistaan 'jokseenkin tärkeänä' -arvioon.

Kuntalaisten ja palvelun käyttäjien osallistamista tuotantovaiheessa eli toimimista palveluiden tai toiminnan järjestäjänä tai järjestämiseen osallistujana kuntalaiset eivät pitäneet niin tärkeänä kuin muuta osallistumista. Kuitenkin jokseenkin tärkeänä sitä piti 13 vastaajaa, seitsemän ollessa sitä mieltä, että osallistuminen tuottamiseen ja järjestämiseen on erittäin tärkeää. Näin ollen kahdeksan vastaajaa otti asiaan joko neutraalin kannan tai piti osallistumista palveluiden ja toiminnan tuottamiseen tai järjestämiseen vähemmän tärkeänä tai ei lainkaan tärkeänä.

Vastaajista suurin osa haluaa osallistua uusien toimintojen ja palveluiden suunnitteluun. Mieluisimmaksi osallistamismenetelmäksi vastaajat mainitsivat keskustelu- ja asukastilaisuudet. Äänestämistä piti hyvänä 18 vastaajaa, yhdistyksen tai seuratoiminnan kautta osallistua halusi 14 vastaajaa. Ideointitilaisuuteen odotti kutsua mielellään 13 vastaajaa ja osallistavaa budjetointia kannatettiin 11:sta vastauksessa. Lausunnon antamista pidettiin hyvänä osallistamismenetelmänä kuudessa vastauksessa, kuntalaisaloitteen oli valmis tekemään kolme vastaajaa ja saman verran oli valmiutta osallistua palveluiden tai toimintojen suunnitteluun vapaaehtoisuuden pohjalta. Nuoriso- ja vanhus- ja vammaisneuvoston kautta vaikuttamista piti kumpaakin hyvänä kaksi. Vain yksi vastaaja esitti osallistamistavaksi suoraa yhteydenottoa valtuutettuihin.

Palveluiden kehittämiseen oli kyselyyn vastaajista halukkaita osallistumaan suurin osa eli 23 vastaajaa. He olivat valmiita joko sen vuoksi, että asia oli heille tärkeä tai että heillä oli osaamista, jota halusivat antaa yhteiskehittämisen tueksi.

Suurimmassa osassa vastauksista (23) kannatettiin asiakastyytyväisyyskyselyä parhaaksi tavaksi osallistua kehittämiseen, myös asiakasraatiin osallistuminen (19 mainintaa) ja äänestäminen (19 mainintaa) olivat vastaajien mielen. 14 vastauksessa pidettiin kumppanuuspöydän järjestämistä parhaana osallistamistapana kehittämistoimiin. Yhdistyksen tai seuran kautta vaikuttamista pidettiin parhaana menetelmänä lähes yhtä usein. Lausunnon antamisen nähtiin vaikuttavan kehittämistoimissa hieman vähemmän (9 mainintaa). Vapaaehtoisena toimimista ja vanhus- ja vammaisneuvostoa

kannatettiin kolmessa vastauksessa. Nuorisovaltuustoa ja lasten parlamenttia pidettiin kumpaankin parhaana vaikuttamistapana kahdessa vastauksessa. Avoimista vastauksista tuli esiin myös teemojen mukaiset ideariihet ja taajamakohtaiset kuntalaisraadit, jotka mainittiin kumpikin yhdessä vastauksessa.

Kahdeksan vastaajaa ei ollut valmis osallistumaan palveluiden tuottamiseen tai järjestämiseen lainkaan. Yli puolet (15) vastaajista oli valmiita osallistumaan kunnan palveluiden järjestämiseen tai tuottamiseen jonkun järjestön, yhdistyksen tai seuran jäsenenä tai vapaaehtoistyönä. Vapaaehtoisena palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen olisi valmis neljä vastaajaa. Yksi vastaaja oli valmis toimimaan palveluiden tuottajana tai järjestäjänä sekä jonkun järjestön että vapaaehtoisuuden kautta.

Hieman reilut puolet (15) vastaajista oli sitä mieltä, että uudet kehitysideoita olisi paras toimittaa kaupungin käsittelyyn sähköisen idealomakkeen avulla. Vajaa viidennes vastaajista piti osallistavaa budjetointia tai verkossa tehtävää e-budjettia parhaana menetelmänä, myös erilaiset tapahtumat, idealeirit ja tempaukset sekä kilpailut saivat jonkin verran kannatusta.

Lähes kaikki vastaajat pitivät sähköisiä lomakkeita (22) tai digitaalista sovellusta (5) parhaimpana menetelmänä vastatessaan kaupungin järjestämiin kyselyihin tai äänestyksiin. Kuusi vastaajaa näki niiden rinnalla vielä hyvänä myös paperilomakkeen ja kyselyn tekemisen puhelimitse. Asiakasraadien kokoontumisen muodolla vastaajat eivät nähneet suurta merkitystä, koska lähes kolme neljästä oli valmis sekä fyysiseen että verkkotapaamiseen. Noin viidennes vastaajista kannatti pelkkää fyysistä kokoontumista. Keskustelu- ja asukastilaisuuksiin haluttiin kuitenkin hieman enemmän osallistua fyysisesti (10) eikä verkon (1) välityksellä, vaikka tässäkin suurimmalle osalle (17) kävi kumpikin vaihtoehto parhaaksi osallistumistavaksi.

Valtaosa vastaajista (19) oli halukas käymään keskustelua sekä luottamushenkilöiden että kaupungin johtavien viranhaltijoiden kanssa kunnan yleiseen kehittämiseen liittyen, mutta myös jonkun yksittäisen asian tai hankkeen osalta. Suurimmalle osalle (17) vastaajista tilaisuuden järjestelytavalla ei ollut merkitystä; yli puolet oli valmis osallistumaan sekä fyysiseen että verkkotapaamiseen. Neljännes (6) valitsee mieluummin fyysisen kokoontumisen toteuttamistavaksi.

Tiedottaminen oli tullut esiin jo kaupungin työntekijöiden haastatteluissa, joten samasta asiasta kysyttiin myös kuntalaisten mielipidettä. Vastaajista kukaan ei ollut täysin tyytymättömiä tiedotukseen suunnitteilla ja kehitettävänä olevista toiminnoista ja palveluista ja hankkeista, mutta kolmannes (9) kuitenkin kertoi, ettei ollut juurikaan tyytyväinen tiedottamisen suhteen. Tiedottamiseen oli kuitenkin jokseenkin tai erittäin tyytyväisiä yli puolet (15) vastaajista. Vastaajilla oli kuitenkin toiveita niistä asioista, joista toivovat enemmän viestintään. Ne käyvät ilmi edellä kerrotuissa tutkimustuloksissa.

Reilu kolmannes vastaajista kertoi tietojen kaupungin palveluista ja toiminnoista löytyvän parhaiten kaupungin verkkosivulta. Vajaa kolmannes löysi tiedot sosiaalisen media kautta ja viidennes sanomalehdestä. Loput kertoivat joko kysyvänsä suoraan työntekijöiltä suoraan tai sähköpostitse. Vain hyvin harva käy asioimassa palvelupisteellä tietoa saadakseen.

#### 5.4 Selvityksen johtopäätökset

Kaupungin työntekijöiden haastatteluiden ja kuntalaisten kyselyvastausten perusteella voitiin tehdä se johtopäätös, että kaupungin työntekijät ovat halukkaita ottamaan kuntalaiset mukaan palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen ja kuntalaiset ovat valmiita osallistumaan siihen. Kuntalaiset pitivät erittäin tai jokseenkin tärkeänä sitä, että he pääsevät osallistumaan toimintojen ja palveluiden suunnitteluun ja lähes yhtä tärkeänä he näkivät myös palveluiden kehittämiseen osallistumisen. Palveluiden tuotantoon tai järjestämiseen osallistumista he eivät niinkään tunteneet omakseen, kun taas kaupunki löysi useampiakin toimintoja, joita kuntalaiset voisivat vastaisuudessa järjestää tai suorittaa kaupungin henkilöstön sijaan. Lisäksi selvitysten perusteella kävi ilmi, että kummallakin osapuolella on melko yhteneväinen näkemys käytettävistä osallistamismenetelmistä.

Kaupungin työntekijät ja kuntalaiset näkevät parhaiksi suunnittelun osallistamistavoiksi erilaiset kyselyt ja asukas- ja kuntalaisillat keskusteluineen. Erilaisilla kyselyillä voidaan koota mielipiteitä hankkeiden eteenpäin viemiseksi asiakasnäkökulma

huomioiden. Kysely on yleensä myös helppo toteuttaa ja anonyyminä osallistamistapana se antaa mahdollisuuden tuoda kuntalaisten mielipiteet ja ehdotukset rohkeasti esiin.

Asukas- ja yleisötilaisuudet nähtiin hyvinä keskustelun paikkoina, mutta niissä tulee olla selkeä, rajattu aihe käsiteltävänä. Silloin saataisiin nimenomaiseen asiaan liittyviä kannanottoja, näkemyksiä, ajatuksia ja jopa selkeitä päätösehdotuksia esille ja asiaa vietyä oikeasti eteenpäin. Avoimella keskustelutilaisuudella katsottiin olevan paikkansa nimenomaan kunnan tilannetta yleisesti koskevien tai kaupunkistrategiaan liittyvien kokonaisuuksien esittämisessä. Kuntalaiset olivat halukkaita käymään keskustelua myös jonkun yksittäisen asian tai hankkeen osalta luottamushenkilöiden ja kaupungin johdon kanssa. Äänestäminen eri vaihtoehtojen välillä tai osallistumista suunnitteluun jonkin yhdistyksen tai seuran kautta pidettiin myös mahdollisena osallistamismenetelmänä.

Viidennes vastauksen jättäneistä kuntalaisista luotti asiakaskastyytyväisyyskyselyyn palveluiden kehittämiseen soveltuvana työkaluna. Lähes saman verran kannatusta saivat sekä asiakasraatiin osallistuminen että äänestykset. Kaupungin työntekijät pitivät myös asiakastyytyväisyyskyselyitä parhaina kehittämisen työkaluina. Niillä pyydetään palautetta palvelusta ja sen laadusta ja mitataan asiakastyytyväisyyttä. Kyselyillä on merkittävä vaikutus palveluiden kehittämiseen. Asiakasraateja kaupunki ei vielä ole muodostanut, mutta asiaa on jo mietitty toteutettavaksi jossakin laajuudessa. Asiakasraadeilla saattaisi olla annettavaa etenkin alueellisen kehittämisen näkökulmasta.

Tiedottaminen ja sen taso nousi esiin sekä työntekijöiden haastatteluissa että kuntalaisten kyselyn vastauksissa. Avointa ja oikea-aikaista tiedottamista pidettiin tärkeänä. Kuntalaisten tulisi tietää valmisteltavana olevista asioista samoin mahdollisuuksista päästä vaikuttamaan niiden suunnitteluun. Myös yleisen tiedottamisen kunnan järjestämistä palveluista katsottiin olevan tärkeää, jotta kuntalaiset saavat tarvitsemansa tiedon eri vaihtoehdoista palvelua tarvitessaan.

Kaikki selvityksessä esiin tulleet ja edellä kerrotut asiat otettiin huomioon, kun Akaan kaupungille laadittiin sen ensimmäinen kuntalaisten osallisuussuunnitelma. Osallisuussuunnitelma on tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 3).

## 6 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä Akaan kaupungille osallisuussuunnitelma, mitä kaupunki voisi hyödyntää kunnan asukkaiden ja palveluiden käyttäjien osallistamisessa. Opinnäytetyöllä pyrittiin saamaan vastaus siihen, miten Akaan kaupungin asukkaat saadaan osallistumaan itseään koskevien asioiden suunnitteluun ja miten heidät saadaan tuomaan esiin mielipiteitään ja kehittämisehdotuksiaan ennen päätöksentekoa ja mitä erilaisia tapoja voidaan käyttää kuntalaisten osallistamiseen.

Opinnäytetyössä lähdettiin liikkeelle teorian keräämisellä, mitä olikin monipuolisesti löydettävissä. Työssä pyrittiin käyttämään mahdollisimman tuoreita julkaisuja. Lähteenä käytettiin muun muassa eri ministeriöiden selvityksiä ja Kuntaliiton tutkimuksia. Tämän jälkeen haastateltiin osallistavan osapuolen eli kaupungin työntekijöitä. Selvitystyön tekemisessä oli alun perin tarkoitus saada haastateltavat työntekijät mahdollisimman kattavasti eri toimialoilta ja tämä toteutuikin hyvin. Kaikki työntekijät suhtautuivat haastatteluun hyvin myönteisesti ja pitivät käsiteltävää teemaa erittäin tärkeänä. Haastattelun teemat löytyvät opinnäytetyön liitteestä 1. Haastatteluissa nousi esiin jo käytössä olevia osallistamismenetelmiä, mutta myös suunnitelmia uusien menetelmien käyttöön ottamisesta.

Kuntalaisten osallistaminen osallisuussuunnitelman tekemiseen oli suunniteltu hoidettavan oppimiskahvilassa (Learning Café). Opinnäytetyöselvityksen tutkimusmenetelmäksi oli tämän vuoksi ajateltu pelkkää laadullista eli kvalitatiivista menetelmää toimintatutkimuksen muodossa. Selvityksissä aineistoa saataisiin teoreettisen kirjallisuuden, lainsäädännön, haastattelujen, kuntalaisten osallistamisen ja osallistuvan havainnoinnin sekä olemassa olevien osallisuussuunnitelmien pohjalta. Tiedonkeruun tulosten perusteella laadittaisiin konkreettinen työkalu eli osallisuussuunnitelma, jonka avulla Akaan kaupunki pystyisi kehittämään omaa toimintaansa kuntalaisten osallistamisen aktivoimiseksi. Alkuperäinen suunnitelma kuitenkin muuttui koronaviruspandemian vuoksi eikä oppimiskahvila kuntalaisten osallistamisen menetelmänä voinutkaan toteutua. Oppimiskahvilan tilalla kaupungin asukkaille tehtiin määrällistä tutkimusmenetelmää edustava verkkokysely. (Kananen 2014, 12–13, 77–78, 87; Kananen 2010, 74–75.)

Kyselyllä (liite 2) kartoitettiin kaupungin asukkaiden halukkuutta osallistua palveluiden ja toimintojen suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja järjestämiseen. Lisäksi kysyttiin kuntalaisten mielipiteitä heidän parhaaksi katsomistaan osallistamistavoista. Kysely oli vastattavissa Akaan kaupungin www-sivulla. Kysely saattoi olla liian lyhyen aikaa avoinna, koska vastauksia ei tullut määrällisen tutkimusmenetelmän kannalta tarpeeksi eikä sen vuoksi voitu myöskään tehdä tilastollista analyysiä. Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ei siis ole tässä opinnäytetyössä voitu hyödyntää täysimääräisesti. Jatkoajan antamista kyselylle ei pidetty tarpeellisenä ensinnäkin aikataulullisista syistä, mutta myös sen vuoksi, että kyselyn tulokset olivat selkeitä ja niistä pystyi päättämään sekä kuntalaisten halukkuuden osallistumiseen että heidän mielestään parhaimmat ja mieluisimmat osallistamistavat. Lisäksi annetut vastaukset vahvistivat sekä vertailtavana olleista osallisuussuunnitelmista että teoriasta esiin tulleita osallistamismenetelmiä. Kyselyn vastauksista sai siis työn etenemisen kannalta käyttökelpoista ja luotettavaa tietoa.

Kunnat ovat kiinnittäneet viime vuosina yhä enemmän huomiota asukkaidensa osallistamiseen ja kuntalaiset osaavat myös vaatia oikeuksiensa toteutumista. Joissakin kunnissa on käytössä hyvinkin laaja valikoima erilaisia osallistamisen menetelmiä ja vastuut ja raportointi on mietitty tarkasti. Kuntien resurssit ovat kuitenkin hyvin erilaisia eikä kaikkia menetelmiä sen vuoksi ole mahdollista toteuttaa joka kunnassa. Näin on myös Akaan kohdalla. Kaupungilla ei ole käytössään erillisiä henkilöresursseja osallistamistoimintaan vaan kukin toimiala hoitaa omat osallistamistoimensa. Akaan kaupunki toivoi sen vuoksi selkeää osallisuussuunnitelmaa. Se toteutettiin laatimalla osallisuussuunnitelman lisäksi myös tiivistetty versio, jotta käytettävissä olevat osallistamismenetelmät olisivat helposti löydettävissä päivittäisessä työssä. Tiivistelmästä käy ilmi ensinnäkin osallistamisen mahdollistava asia tai toiminta, toiseksi on kirjattu ne menetelmät, joiden on ajateltu parhaiten soveltuvan kulloiseenkin tilanteeseen ja lopuksi listattu vielä tarkentavia seikkoja joko menetelmään tai osallistettavaan kohderyhmään liittyen.

Osallisuussuunnitelman toivottiin tuovan näkyväksi kuntalaisille kaikki mahdolliset osallistumisen ja vaikuttamisen tavat ja kanavat. Kaupungin työntekijöille suunnitelmasta haluttiin toimintaohjetta ja työkalupakkia, mistä helposti löytäisi kulloinkin

sopivimman osallistamismenetelmän. Osallisuussuunnitelma (liite 3) sisältää molemmat näkökohdat eli opinnäytetyön tavoite on saavutettu.

Osallisuussuunnitelma tuo kuntalaisille näkyviksi sekä kaupungin käyttämät osallistamismenetelmät että mahdollisuudet vaikuttaa oman kunnan toimintaan, palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Osallisuussuunnitelman hyödyksi voikin sen vuoksi sanoa kuntademokratian eli kaupungin asukkaiden vallan vahvistumisen. Osallistamalla kunnan toimintaan asukkaat pääsevät osaksi asioiden valmistelua, mikä taas lisää päätöksenteon avoimuutta. Osallistamalla suunnittelu- ja kehittämistoimiin kuntalainen on myös tietoisempi siitä, mitä tulevaisuus tuo tullessaan eli asukas voi arvioida päätösten vaikuttavuutta jo ennakolta.

Osallisuussuunnitelmalla voi katsoa olevan hyötyä myös luottamushenkilöiden perehdyttämisen kannalta; he näkevät tiivistetyssä muodossa, mitä kuntalain mukaisia osallistamistoimia kunnassa käytetään ja missä niitä hyödynnetään. Näin ollen heidän on myös helpompi valvoa kuntalain velvoittamaa osallisuuden toteutumista.

Kuntalaisten osallisuuden toteutuminen ei ole kiinni siitä, onko kunnalla osallisuussuunnitelma, vaan myös siitä, kuinka se otetaan käyttöön. Akaan kaupungin isoin haaste on saada tuhannet palveluiden käyttäjät aktivoitua yhdessä tekemiseen. Kaikkein aktiivisimmat kuntalaiset osallistuvat jo nyt yhteiskunnalliseen keskusteluun ja toimintaan valtuusto- ja lautakuntatyöskentelyn kautta. Akaan tulee aktiivisesti tiedottaa kaikista mahdollisuuksista, missä kuntalaiset ja palveluiden käyttäjät voivat olla mukana suunnittelemassa, kehittämässä ja toteuttamassa, vain siten osallistamisesta tulee jatkuvaa ja konkreettista yhdessä tekemistä. Lähiympäristön kehittämisellä voitaisiin päästä hyvin alkuun, koska kuntalaiset ovat kiinnostuneita asuinympäristönsä tilasta.

Koko ajan tulee muistaa myös osallistamisen perusidea eli se, miten osallistamisella pyritään saamaan yhdessä tehden parempi lopputulos kuin ilman osallistamista. Osallistamisen vaikuttavuudesta onkin tulevaisuudessa mahdollista tehdä lisätutkimuksia. Se vaatii kuitenkin pitkäjänteistä ja luotettavaa dokumentointia tehdyistä osallistamistoimista ja niiden tuloksista.



Opinnäytetyöselvityksen tekeminen on avannut myös tekijälle laajemman näkökulman osallistamiseen teoria-aineistoon tutustumisen kautta. Omat kokemukset osallisuudesta ovat olleet perinteisiä kuntavaaleissa äänestämistä ja asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaamista, minkä lisäksi minulla on myös ollut mahdollisuus osallistua talkoolaisena kehittämistoimiin. Osallistuva budjetointi ja asiakasraati eivät olleet itselleni entuudestaan tuttuja osallistamismenetelmiä, joten uuttakin olen oppinut. Mielenkiintoista oli tutustua myös muiden kuntien hyvin innovatiivisiin osallistamiskeinoihin. En usko aiempien osallisuuskokemusteni vaikuttaneen selvityksen tutkimustulosten analysointiin tai johtopäätösten tekemiseen.

Osallisuussuunnitelman tekeminen ei ole kovin innovatiivinen opinnäytetyö, koska taustalla on selkeä lainsäätäjän tahto ja määritelmä osallistamisen tavoista. Myös muita samaan tarkoitukseen tehtyjä suunnitelmia on jo olemassa. Kyseessä oli kuitenkin Akaan kaupungin ensimmäinen osallisuussuunnitelma, joten opinnäytetyöllä kehitettiin uutta. Varsinainen osallistaminen puolestaan voi olla hyvinkin innovatiivista. Rohkaisenkin Akaan kaupunkia tekemään tulevaisuudessa myös osallisuussuunnitelman ulkopuolisia osallistamiskokeiluita, koska niistä voi muodostua hyvinkin tehokkaita ja vaikuttavia tapoja lisätä kuntalaisten osallisuutta.

Opinnäytetyöselvityksessä käytetyt laadulliset menetelmät olivat työhön sopivia, mutta laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta ei voida aina tarkasti arvioida. Haastattelut tallennettiin ja purettiin kirjalliseen muotoon ennen niiden analysointia. Käytetty teoriakirjallisuus oli ajantasaista ja asiantuntevaa. Kyselyvastauksia analysoitiin tilasto-ohjelmalla, mutta tilastolliseen analyysiin ei vähäisen vastausmäärän vuoksi päästy. Kuntalaisten osallistamisen näkökannalta katsoen kysely toi kuitenkin arvokkaan lisän osallisuussuunnitelman laatimiseen ja tulokset tulisivat olemaan samankaltaisia, jos kysely tehtäisiin nyt uudelleen. Tavoitteen kannalta katsottuna tässä työssä on selvitetty oikeita asioita ja eri lähteistä kerätty aineisto antoi samansuuntaisia tuloksia, joten tuloksia voi pitää luotettavina. (Kananen 2017, 174–177.)

## LÄHTEET

- Aalto-Matturi, S. 2010. Periaatepäätös demokratian edistämisestä Suomessa. Helsinki: Oikeusministeriö. Mietintöjä ja lausuntoja 17/2010. Viitattu 1.4.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-466-910-8>
- Aalto-Matturi, S. & Wilhelmsson, N. 2010. Demokrationpolitiikan suuntaviivat. Helsinki: Oikeusministeriö. Mietintöjä ja lausuntoja 14/2010. Viitattu 1.4.2020. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76229/omml\\_14\\_2010\\_demokrationpolitiikan\\_suuntaviivat\\_wilhelmsson\\_191s\\_8046\\_kt.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76229/omml_14_2010_demokrationpolitiikan_suuntaviivat_wilhelmsson_191s_8046_kt.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Anttila, E. 2020. Ma. perusturvajohtaja, Akaan kaupunki. Akaa. Teams-haastattelu 4.11.2020. Haastattelijana Leena Koivisto. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.
- Auvinen, A. & Liikka, P. 2015. Osallistamisen käsikirja. Hämeenlinna: Suomen eOppimiskeskus. Viitattu 1.4.2020. <https://www.slideshare.net/eOppimiskeskus/osallistamisen-ksikirja>
- Akaan kaupunginhallituksen pöytäkirja 18.2.2020.
- Helsingin kaupungin www-sivut. 2020. Viitattu 1.4.2020. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/vaikuttamiskanavat/osallisuus-ja-vuorovaikutusmalli/>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uud. p. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Innokylän www-sivut. 2020. Viitattu 26.4.2020. <https://innokyla.fi/>
- Jokinen, J. 2020. Va-kaupunkikehitysjohtaja, elinkeinopäällikkö, Akaan kaupunki. Akaa. Teams-haastattelu 11.11.2020. Haastattelijana Leena Koivisto. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.
- Jäppinen, T. Asiakaskeskeisyys ja käyttäjälähtöisyys muuttavat kuntaorganisaation hallintoa ja tehtäviä. Teoksessa Nyholm, I., Haveri, A., Majoinen, K. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.). 2017. Tulevaisuuden kunta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Acta 264. Viitattu 6.9.2020. [http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/acta264\\_sisalto\\_ebook.pdf](http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/acta264_sisalto_ebook.pdf)
- Jäppinen, T. & Nieminen, V. 2014. Kuntalaiset keskiöön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 12.4.2020. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2014/1642-kuntalaiset-keskioon>
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.
- Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona – miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? 2014. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Viitattu 25.4.2020. [https://uoas.l.alma.exlibrisgroup.com/view/uresolver/358SUO-ASL\\_INST/openurl?u.ignore\\_date\\_coverage=true&rft.mms\\_id=991263786605968](https://uoas.l.alma.exlibrisgroup.com/view/uresolver/358SUO-ASL_INST/openurl?u.ignore_date_coverage=true&rft.mms_id=991263786605968)

Kantola, S. 2020. Viestintä- ja markkinointisihteeri, Akaan kaupunki. Akaa. Teams-haastattelu 23.10.2020. Haastattelijana Leena Koivisto. Muistiinpano haastattelijan hallussa.

Koota, J. 2020. Tekninen johtaja, Akaan kaupunki. Akaa. Teams-haastattelu 5.11.2020. Haastattelijana Leena Koivisto. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Kuntalainen keskipisteenä – kuntademokratian kehittämisen suuntaviivat selkosuomeksi. 2015. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Viitattu 12.4.2002. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. <http://docplayer.fi/12089512-Kuntalainen-keskipisteenä-kuntademokratian-kehittämisen-suuntaviivat-selkosuomeksi.html>

Kuntalaki 10.4.2015/410 muutoksineen.

Kuusisto, T. 2020. Sivistysjohtaja, Akaan kaupunki. Akaa. Teams-haastattelu 5.11.2020. Haastattelijana Leena Koivisto. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Antikainen, R., Kangas, H., Alhola, K., Stenvall, J., Leponiemi, U., Pekkola, E., Rannisto, P. & Poskela, J. 2019. Kokeilukulttuuri Suomessa – nykytilanne ja kehittämistarpeet. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2/2019. Viitattu 16.12.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-629-4>

Manninen, M. Yhteisöllisyys ja kumppanuus tulevaisuuden kunnan menestystekijöinä. Teoksessa Nyholm, I., Haveri, A., Majoinen, K. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.). 2017. Tulevaisuuden kunta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Acta 264. Viitattu 6.9.2020. [http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/acta264\\_sialto\\_ebook.pdf](http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/acta264_sialto_ebook.pdf)

Nuorisolaki 21.12.2016/1285.

Otakantaa.fi -www-sivut. 2020. Viitattu 4.9.2020. [www.otakantaa.fi](http://www.otakantaa.fi)

Pakarinen, T. & Erkkilä, K. Kokeilukulttuuria kunnissa – Uskalla kokeilla ja verkostoitua. Teoksessa Nyholm, I., Haveri, A., Majoinen, K. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.). 2017. Tulevaisuuden kunta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Acta 264. Viitattu 12.4.2020. [http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/acta264\\_sialto\\_ebook.pdf](http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/acta264_sialto_ebook.pdf)

Pihlaja, R. 2017. Osallistuva budjetointi kunnissa ja maakunnissa. Viitattu 16.11.2020. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1837-osallistuva-budjetointi-kunnissa-ja-maakunnissa>

Piipponen, S. & Pekola-Sjöblom, M. 2019. Osallistaako kunta, osallistuuko kuntalainen? Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Uutta kunnista -julkaisu nro 3/2019. Viitattu 12.4.2020. [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Marianne\\_Pekola-Sj%C3%B6blom\\_Osallistaako%20kunta\\_05062019.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Marianne_Pekola-Sj%C3%B6blom_Osallistaako%20kunta_05062019.pdf)

Porin kaupungin www-sivut. 2020. Viitattu 1.4.2020. [https://www.pori.fi/uutinen/2018-03-15\\_osallisuusmalli-ja-agentit-varmistamaan-porilaista-lahidemokratiaa](https://www.pori.fi/uutinen/2018-03-15_osallisuusmalli-ja-agentit-varmistamaan-porilaista-lahidemokratiaa)

Porin kaupungin www-sivut. 2020. Viitattu 21.9.2020. <http://pori.fi/osallistu>.

Rovaniemen kaupungin www-sivut. 2020. Viitattu 5.9.2020. <https://rovaniemi.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet>

Sallinen, S. & Arto Koski, A. 2017. Kuntien tulevaisuus kansalaisten ja tutkijoiden silmin. Teoksessa Nyholm, I., Haveri, A., Majoinen, K. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.). 2017. Tulevaisuuden kunta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Acta 264. Viitattu 12.4.2020. [http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/acta264\\_sialto\\_ebook.pdf](http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/acta264_sialto_ebook.pdf)

Salminen, A. 2020. Vanhuspalvelujohtaja, Akaan kaupunki. Akaa. Teams-haastattelu 27.10.2020. Haastattelijana Leena Koivisto. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Säteri, A. 2020. Varhaiskasvatusjohtaja, Akaan kaupunki. Akaa. Teams-haastattelu 29.10.2020. Haastattelijana Leena Koivisto. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Takanen, M. Vammaispalvelujohtaja, Akaan kaupunki. Akaa. Teams-haastattelu 29.10.2020. Haastattelijana Leena Koivisto. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Tuurnas, S. & Haveri, A. Kuulemisesta kumppanuuteen? Palvelujen yhteistuotanto asuinalueen kehittämisessä. Teoksessa Bäcklund, P., Häkli, J. & Schulman, H. (toim.). 2017. Kansalaiset kaupunkia kehittämässä. Tampere: Tampere University Press, 34–54. Viitattu 13.4.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0623-6>

Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisestä. 2002. Viitattu 30.8.2020. [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/selonteko/Documents/vns\\_3+2002.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/selonteko/Documents/vns_3+2002.pdf)

Varkauden kaupungin www-sivut 2020. Viitattu 23.4.2020. [https://www.varkaus.fi/uutinen/2019-11-07\\_varkaus-palkittiin-ansiokkaasta-osallisuuden-edist%C3%A4misest%C3%A4](https://www.varkaus.fi/uutinen/2019-11-07_varkaus-palkittiin-ansiokkaasta-osallisuuden-edist%C3%A4misest%C3%A4)

Virrankoski, A. 2013. Palvelumuotoilu toi uuden toimintakulttuurin. Signum: kirjasto- ja tietopalvelulehti 3, 5–7. Viitattu 20.9.2020. <http://ojs.tsv.fi/index.php/signum/article/view/8669/6388>

Teemahaastattelun aiheet

- Onko mielestäsi hyödyllistä, että kuntalaiset osallistuvat kunnan toimintaan, palveluiden tai hankkeiden suunnitteluun ja palveluiden kehittämiseen?
- Onko osallisuussuunnitelma mielestäsi tarpeellinen kaupungille ja
  - a. jos on, niin miksi?
  - b. jos ei ole, niin miksi ei?
- Miten/millä keinoin kuntalaiset saadaan mielestäsi parhaiten osallistumaan itseään koskevien asioiden suunnitteluun? Miten/millä keinoin heidät saadaan tuomaan esiin mielipiteitään ja kehittämissuunnitelmiaan ennen kunnallista päätöksentekoa?
- Miten/millä keinoin kuntalaiset saadaan mielestäsi parhaiten osallistumaan itseään koskevien asioiden ja palveluiden kehittämiseen?
- Mitkä osallistamistavat mielestäsi ovat tai ovat olleet toimivia kuntalaisten ja seurojen ja järjestöjen osallistamiseksi Akaassa?
- Onko mielestäsi tarpeellista aktivoida kolmatta sektoria eli järjestöjä ja yhdistyksiä osallistumaan kaupungin palveluiden ja hankkeiden toteuttamiseen? Entä mikä palvelu voitaisiin mielestäsi antaa kolmannen sektorin huolehdittavaksi?
- Onko osallistamistavoissa mielestäsi eroa, kun puhutaan yksittäisestä kuntalaisesta, seurasta tai järjestöstä?
- Mitkä tavat näet itse parhaimpina kuntalaisten aktivoimisessa?
- Mitä pitäisi ottaa huomioon suunnitelman tekemisessä?

- Tuleeko mieleen jotain muuta, minkä haluaisit ottaa esille aiheesta?

## Kuntalaiskysely

Akaan kaupungille ollaan tekemässä osallisuussuunnitelmaa. Osallisuussuunnitelman tarkoituksena on saada kuntalaiset osallistettua eli auttamaan uuden toiminnan suunnittelussa ja toimintamallien luomisessa sekä antamaan samalla oma panoksensa kunnallisten päätösten pohjaksi yhteistyössä kunnan kanssa. Tarkoituksena on siis lisätä vuoropuhelua ja –vaikutusta kuntalaisten, kunnallisten viranhaltijoiden, toimihenkilöiden ja toimielinten välillä. Osallisuussuunnitelma antaa käyttöön keinovalikoiman, mistä voidaan valita kulloiseenkin tarkoitukseen sopivin osallistamistapa.

Kuntalaisia osallistamalla pyritään tuomaan lisäarvoa kunnallisten toimintojen suunnitteluun ja palveluiden kehittämiseen. Osallistamalla yhteisönsä toimintaan kuntalainen pystyy vaikuttamaan asioihin, jotka ovat hänelle tärkeitä.

Tällä kyselyllä kartoitetaan sekä kaupunkilaisten osallistumisen halukkuutta että mielipiteitä eri osallistamistapojen käyttökelpoisuudesta. Myös kuntalaisten omat ideat ja kehitysehdotukset osallistamisen keinoiksi ovat tervetulleita.

### 1. Vastaajan ikä

15–20

21–30

31–40

41–50

51–60

61–70

71–80

81–90

91 –

en halua vastata

### 2. Vastaajan sukupuoli

a) nainen

- b) mies
- c) joku muu / en halua vastata

3. Vastaajan asuinalue

- a) Kylmäkoski
- b) Toijala
- c) Viiala
- d) en halua vastata

4. Pidätkö kuntalaisten osallistamista tarpeellisena eli onko kuntalaisten osallistaminen kunnan toimintaan mielestäsi tärkeää? (osallistaminen = osallistumista kunnan asioiden ja palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen vuorovaikutuksessa kunnan kanssa)

- a) kyllä
- b) ei

5. Oletko osallistunut Akaan kaupungin toimintaan viimeisen neljän vuoden aikana?

- a) äänestämällä kuntavaaleissa
- b) tekemällä kuntalaisaloitteen
- c) valtuutettuna/varavaltuutettuna
- c) lautakunnan jäsenenä/varajäsenenä
- d) nuorisovaltuuston jäsenenä/varajäsenenä
- e) vanhus- ja vammaisneuvoston jäsenenä/varajäsenenä
- f) vanhempainyhdistyksessä (koulun tai päiväkodin)
- g) palvelun käyttäjänä (esim. asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaamalla)
- i) yhdistyksen tai seuran jäsenenä (esim. urheiluseurat, eläkeläisjärjestöt, kulttuuritoimijat)
- j) kyselyyn vastaamalla (kaupungin verkkosivulla tai lomakkeella)
- k) kilpailuun osallistumalla
- l) talkoolaisena (esim. tapahtumajärjestelyissä)



- m) vapaaehtoisena (esim. ystävätoiminta)
- n) jotenkin muuten, miten (erillinen tekstikenttä)

6. Kuinka tärkeänä näet kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien osallistamisen kaupungin toiminnan ja palveluiden

- a) suunnitteluvaiheessa (valmisteilla oleva asia) 1 2 3 4 5
  - b) kehittämisvaiheessa (olemassa olevan palvelun parantaminen) 1 2 3 4 5
  - c) tuotantovaiheessa (toiminnan järjestäjänä tai järjestämiseen osallistuvana) 1 2 3 4 5
- (Asteikko: 1 ei lainkaan tärkeänä, 2 = ei juurikaan tärkeänä, 3 = neutraali kanta, 4 = jokseenkin tärkeänä, 5 = erittäin tärkeänä)

7. Haluaisitko osallistua Akaan kaupungin uusien palveluiden ja toiminnan suunnittelutyöhön (valitse yksi)

- a) en mitenkään
- b) haluan vain tietää mitä suunnitellaan, ennen kuin asiasta on tehty lopullisia päätöksiä
- c) olen valmis osallistumaan suunnitteluun, kun aihe on itselleni tärkeä tai koskee elinympäristöäni
- d) olen valmis osallistumaan suunnitteluun, kun katson, että minulla on osaamista aiheesta.

8. Mitkä viisi (5) tapaa ovat mielestäsi parhaimpia osallistua kaupungin uuden toiminnan tai palvelun suunnitteluun

- a) avoimeen keskustelutilaisuuteen (asukastilaisuuteen) osallistuminen
- b) kyselyyn vastaaminen
- c) osallistava budjetointi (esim. esitys uudesta palvelusta, ideointi, keskustelua rahasta)
- d) järjestön, yhdistyksen tai seuran jäsenyys
- e) kilpailuun osallistuminen
- f) kuntalaisaloitteen tekeminen

- g) vapaaehtoisena toimiminen
- h) lausunnon antaminen
- i) äänestys tai muu mielipiteen ilmaisun muoto
- j) Kutsuttuna ideointitilaisuuteen.
- k) Nuorisovaltuuston kautta.
- l) Lasten parlamentin kautta.
- m) Vanhus- ja vammaisneuvoston kautta.

9. Haluaisitko osallistua Akaan kaupungin palveluiden kehittämiseen palveluiden käyttäjänä (valitse yksi)

- a) en mitenkään
- b) haluan vain tietää mitä palvelua kehitetään ja miten, ennen kuin asiasta on tehty lopullisia päätöksiä
- c) olen valmis osallistumaan palvelun kehittämiseen, kun aihe on itselleni tärkeä tai koskee elinympäristöäni
- d) olen valmis osallistumaan palvelun kehittämiseen, kun katson, että minulla on osaamista aiheesta.

10. Mitkä viisi (5) tapaa ovat mielestäsi parhaita osallistua kaupungin palvelun kehittämiseen

- a) asiakasraatiin osallistuminen
- b) avoimeen keskustelutilaisuuteen / asukastilaisuuteen / kuntalaisraatiin osallistuminen
- c) asiakastytytyväisyyskyselyyn vastaaminen
- d) järjestön, yhdistyksen tai seuran jäsenyys
- e) kumppanuuspöytä (eri toimijat pohtimassa yhdessä tiettyä teemaa)
- f) kilpailuun osallistuminen
- g) vapaaehtoisena toimiminen
- h) lausunnon antaminen
- i) äänestys tai muu mielipiteen ilmaisun muoto
- j) Nuorisovaltuuston kautta.

- k) Lasten parlamentin kautta.
- m) Vanhus- ja vammaisneuvoston kautta.

Tuleeko mieleesi jokin muu tapa osallistua palvelun kehittämiseen kuin edellä mainitut?

11. Olisitko valmis osallistumaan Akaan kaupungin palveluiden järjestämiseen / tuottamiseen

- a) en ole
- b) järjestön, yhdistyksen tai seuran jäsenenä
- c) vapaaehtoisena toimien

Tekstikenttä: Millä muulla tavoin olisit valmis osallistumaan palveluiden järjestämiseen tai tuottamiseen?

12. Mikä vaihtoehdoista on mielestäsi paras

- 1 a) kysely verkossa b) kysely paperilomakkeella c) puhelimitse d) kaikki käy
- 2 a) asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen verkossa b) asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen paperilomakkeella c) asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen puhelimesta d) kaikki käy
- 3 a) fyysisesti kokoontuva asiakasraati b) asiakasraati verkossa b) c) kumpikin vaihtoehto sopii
- 4 a) asukastilaisuus/yleinen keskustelutilaisuus verkossa b) fyysisesti kokoontuva asukastilaisuus/yleinen keskustelutilaisuus c) kumpikin vaihtoehto sopii

13. Haluaisitko päästä keskustelemaan kaupungin johtavien viranhaltijoiden ja/tai kaupunginvaltuutettujen kanssa

- a) kunnan yleisestä kehittämisestä: kyllä /ei
- b) tietystä hankkeesta tai asiasta ennen päätöksen tekoa: kyllä / ei
- c) kunnan johtavien viranhaltijoiden tapaaminen a) fyysisesti b) verkossa c) kumpikin vaihtoehto käy d) ei tarvetta
- d) kunnan luottamushenkilöiden tapaaminen a) fyysisesti b) verkossa c)

kumpikin vaihtoehto käy d) ei tarvetta

14. Oletko tyytyväinen Akaan kaupungin tiedottamiseen suunniteltavina olevista toiminnoista, palveluista ja hankkeista?

1 2 3 4 5

(Asteikko: 1 en lainkaan tyytyväinen, 2 = en juurikaan tyytyväinen, 3 = neutraali kanta, 4 = jokseenkin tyytyväinen, 5 = erittäin tyytyväinen)

15. Mistä löydät parhaiten tarvitsemaasi tietoa Akaan kaupungin toiminnasta ja palveluista (valitse ainakin 1)?

- a) verkosta (<http://www.aka.fi>)
- b) sosiaalisesta mediasta (esim. Facebook, Instagram)
- c) sanomalehdestä
- d) kysymällä puhelimitse
- e) lähettämällä sähköpostia

16. Millaisista asioista toivoisit kaupungin tiedottavan enemmän?

## AKAAN OSALLISUUSUUNNITELMA

Akaa haluaa varmistaa strategiansa mukaisesti hyvät palvelut ja viihtyisän elinympäristön yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa asukkaiden, palveluiden käyttäjien ja kolmannen sektorin kanssa. Akaan osallistamissuunnitelmasta käy ilmi, kuinka kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien osallisuutta edistetään yhteisöllisyyteen ja asiakaslähtöisyyteen perustuen. Osallistamissuunnitelma on työntekijöiden ja päättäjien työkalupakki, mistä he löytävät kulloinkin käytettävät osallistamismenetelmät ja mistä kuntalaiset löytävät mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa kaupungin suunnittelu- ja kehittämistoimiin. Osallistamisen tarkoituksena on hyödyntää kuntalaisten eli asukkaiden ja yhteisöjen osaamista ja asiantuntemusta palveluiden kehittämisessä. Osallistamisen tarpeet muuttuvat ajan myötä, joten myös osallistamisen menetelmiä tullaan tarvittaessa uudistamaan yhteistyössä kuntalaisten kanssa.

Selkeä ja avoin viestintä ja tiedottaminen ovat perustana osallisuuden ja vuorovaikutuksellisen yhteistyön syntymiselle. Viestintäkanavat määräytyvät kulloisenkin tarpeen ja käyttäjäryhmän mukaan. Valittavissa ovat sekä sähköiset että perinteiset mediat, kun halutaan viestiä laajalle joukolle yhteisesti (www-sivu, sosiaalinen media, radio, tv, sanomalehti). Mikäli halutaan tavoittaa vain tietty rajattu joukko palveluiden käyttäjiä, voidaan käyttää myös sähköpostia tai kirjallista tiedotetta. Isoa palvelujen käyttäjäjoukkoa tai tiettyä kohderyhmää voidaan lähestyä myös niin kutsuttujen infotilaisuuksien kautta, etenkin kun halutaan kohdistaa tiedottaminen tiettyyn käyttäjäryhmään.

Kuntalaisia askarruttavat asiat ja uudet ajatukset toimintoja ja palveluita koskien tulevat kaupungin tietoon palautteiden tai aloitteiden myötä. Sähköinen palautelomake on kaupungin www-sivulta ja sitä kautta kuntalaisen on mahdollista saada myös henkilökohtainen palaute jättämästään viestistä. Kuntalaisten tekemät aloitteet voidaan toimittaa joko suoraan kaupungille tai [www.kansalaisaloite.fi](http://www.kansalaisaloite.fi)-palvelun kautta. Lakisääteiset nuorisovaltuusto ja vanhus- ja vammaisneuvosto ovat tärkeässä asemassa uusien ehdotusten ja kehittämistoiveiden välittäjinä kaupungille. Nuorten on mahdollista esittää ideoitaan myös [www.nuortenideat.fi](http://www.nuortenideat.fi)-palvelun välityksellä. Uusien ideoiden

keräämiseen voidaan käyttää myös kilpailua, johon osallistuminen voidaan toteuttaa sekä manuaalisesti että sähköisesti.

Olemassa olevan palvelun kehittäminen lähtee useimmiten liikkeelle saadusta palautteesta. Palautetta saadaan yleisimmin tietyn toimialan tekemän asiakastytyväisyyskyselyn kautta. Laajaa käyttäjäjoukkoa koskeva asiakastytyväisyyskysely on mahdollista toteuttaa verkkokyselynä ja tulevaisuudessa mahdollisesti myös kaupungin oman sovelluksen kautta. Esimerkkinä voisi mainita katujen ja ulkoalueiden kunnosapitoa koskevat kyselyt. Linkki verkossa tehtävään kyselyyn voidaan toimittaa myös sähköpostilla, kun kyseessä on selkeästi rajattu ja tiedossa oleva käyttäjäjoukko, kuten esimerkiksi koululaiset ja heidän vanhempansa. Mikäli palveluiden käyttäjillä ei ole käytössään sähköisiä asiointikanavia, heille tulee toimittaa kyselyt paperilomakkeella ja tarvittaessa vielä selkokielisesti. Erityistarpeiden vaatiessa asiakastytyväisyyskyselyt voidaan hoitaa myös haastatteluin joko puhelimitse, tapaamisen yhteydessä tai yhteistyössä omaisten kanssa.

Palveluita kehitettäessä on myös mahdollista kutsua tietty käyttäjäryhmä keskustelemaan ja ideoimaan annetusta aiheesta. Voidaan myös pystyttää pop-up-piste sopivaan paikkaan mielipiteiden ja ideoiden keräämistä varten, mahdollisena esimerkkipaikkana Hunajamarkkinatori.

Palveluiden kehittämisen foorumina toimii myös vanhus- ja vammaisneuvosto, joka antaa palautetta ja kehittämissuhteita sekä osallistuu eri toimialojen toiminnan suunnitteluun ja valmisteluun pitäen ikääntyneiden ja vammaisten kuntalaisten tarpeita ja hyvinvointia esillä. Vanhus- ja vammaisneuvostossa on edustajia useista eri yhdistyksistä sekä kaupunginhallituksen edustaja. Nuorisovaltuusto on samassa roolissa erityisesti nuorten asioita ja palveluita eteenpäin viettäessä.

Hankesuunnittelussa ja erilaisissa kehittämishankkeissa kuntalaisten osallistaminen on tärkeää, jotta tulevien käyttäjien mielipiteet ja näkökannat saadaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa esiin. Kaupunki määrittelee aina konkreettiset tavoitteet, joihin osallistamisella pyritään. Hankkeesta ja kehittämiskohteesta riippuu mitä osallistamistapaa kulloinkin käytetään. Tavoitteena on kuitenkin saada nimenomaan todelliset

käyttäjät osallistumaan suunnittelu- ja kehittämistyöhön. Esimerkkinä hankesuunnittelusta ovat rakentamishankkeet, jotka vaikuttavat isoon määrään kuntalaisia.

Kehittämishankkeisiin ja hankesuunnitteluun liittyviltä keskustelu- ja asukastilaisuuksilta vaaditaan aiheen rajausta sekä tilaisuudelle vetäjää. Alustavien asiantuntijapuheenvuorojen pitäminen on suotavaa, jotta osallistamisen tavoite tulee osallistujille selväksi. Osallistajat voivat antaa suullisen palautteen lisäksi myös kirjallista palautetta keskustelun aikana tai sen päätteeksi. Keskustelun osallistajat voivat olla sekä yksittäisiä kuntalaisia että yhdistysten, järjestöjen ja seurojen edustajia. Keskustelut voidaan pitää sekä fyysisenä kokoontumisena että sähköisenä verkkotapaamisena. Hankesuunnittelussa tulee antaa mahdollisuus myös lausunnon antamiseen. Lausunto voidaan ohjata kaupungin käsittelyyn myös [www.otakantaa.fi](http://www.otakantaa.fi)-palvelun kautta.

Käyttäjryhmien mielipiteitä päätöksenteon tueksi saadaan esille kyselyillä ja äänestyksillä. Hanke- ja kehittämissuunnitelmista on siis mahdollista esittää vaihtoehtoisia toteuttamistapoja, joista kuntalaiset ja käyttäjät pääsevät valitsemaan. Äänestäminen onnistuu parhaiten sähköisesti joko [www](http://www)-sivun tai sovelluksen kautta. Toinen vaihtoehto on koota käyttäjistä raati, joka miettii annettuja vaihtoehtoja ja tekee sitten perustellun päätöksen. Käyttäjäraadista esimerkkinä oppilaskuntien ja vanhempainyhdistysten kannanotot uuden koulun rakentamissuunnitelmiin.

Osallistava budjetointi tulee kyseeseen, kun kuntalaisille annetaan valtuudet miettiä käyttökohteita erikseen varatulle talousarviomäärärahalle. Verkkokyselyin saadaan kuntalaisten toiveet helposti esiin. Toiveista tulee löytää toteuttamiskelpoisimmat ja antaa sitten kuntalaisten äänestää muutamasta vaihtoehdosta. Voidaan myös muodostaa taajamittain alueelliset asukasraadit, jotka saavat päättää määrärahan käytöstä halumallaan tavalla oman elinympäristönsä viihtyisyyden tai elinvoimaisuuden hyväksi. Määräraha voi olla osoitettu myös hanketoimintaan, minkä kuntalaiset, järjestöt tai yhteisöt yhdessä tai erikseen tulevat toteuttamaan. Päätöksen toteutettavista hankkeista tekee kaupunki kuultuaan kuntalaisia esimerkiksi äänestyksen avulla.

Palveluiden ja toimintojen toteuttamiseksi Akaa tekee yhteistyötä paikallisten yhdistysten, järjestöjen ja seurojen kanssa. Kaupunki sitoutuu toiminnan mahdollistamiseen sekä huolehtii käytännön järjestelyistä kuten tiloista ja tiedottamisesta sekä tukee

toimijoita. Yhteistoteuttamista olisivat etenkin erilaiset tapahtumat ja juhlatilaisuudet, joiden järjestämiseen yhdistykset ja järjestöt sopimuksen mukaan osallistuvat. Akaan kaupungin kulttuurityöryhmällä on iso rooli näiden toteuttamisessa.

Kaupunki voi myös etsiä yhteistyökumppanin (yhdistys, seura, yritys, yksityinen henkilö), jolle se antaa resursseja toiminnan tai palvelun toteuttamiseen sopimuksen mukaan. Resurssit voivat olla tiloja, välineitä, koneita tai rahallista tukea, mutta yhteistyökumppani vastaa toiminnan tai palvelun järjestämisestä. Näitä toimintoja olisivat esimerkiksi viher- ja ulkoilualueiden hoito elinympäristön viihtyisyyden ja liikunnallisuuden vahvistajana.

Akaa tukee vapaaehtoisuuteen perustuvaa toimintaa kuntalaisten hyvinvoinnin varmistamiseksi. Päiväkotien ja koulujen vanhempainyhdistykset ovat tukemassa varhaiskasvatus- ja opetustyötä. Urheiluseurat ja yhdistykset voivat osallistua päiväkotien ja koulujen aktiviteettien ja kerhojen järjestämiseen. Vapaaehtoinen tukihenkilö- ja kaveritoiminta etenkin vanhus- ja vammaispalveluissa sekä sosiaalitoimessa on ensiarvoisen tärkeää mielenterveyden tukemiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi.



Akaan osallistamissuunnitelman tiivistelmä

Osallistamisen tarve	Menetelmä	Kuka / Mitä / Missä
<b>Hankesuunnitelma, kehittämishanke, kehittämisehdotus, kunnan yleinen kehittäminen, tulevaisuuden näkymät, kuntastrategia</b>	avoin ja oikea-aikainen tiedottaminen	verkossa, sanomalehdissä, sosiaalisessa mediassa yleisesti; sähköposti tai kirjallinen tiedote palvelun käyttäjille
	keskustelu- tai asukastilaisuus; suullinen ja kirjallinen palaute; live- tai verkkotapaaminen	esim. hankesuunnittelun yhteydessä: tietty selkeä aihekokonaisuus, asiantuntijapuheenvuorot, vetäjä; yksityiset kuntalaiset, yhdistykset, järjestöt, seur
	kuntalaisfoorumi / avoin keskustelutilaisuus / info-tilaisuus	luottamushenkilöt ja kaupungin johto mukana, selkeä aihe, asiantuntijapuheenvuorot, vetäjä; yksityiset kuntalaiset, yhdistykset, järjestöt, seur
	osallistava budjetointi	ehdotukset kuntalaisilta (sis. kyselyt, keskustelu- tai asukastilaisuus)
	kysely verkossa	rajattu aihe, laaja palvelun käyttäjäjoukko
	lausunto	<a href="http://www.otakantaa.fi">www.otakantaa.fi</a>
	äänestys verkossa, sosiaalisessa mediassa, soveluksella	vapaasti vastattavissa, laaja palvelunkäyttäjäjoukko

	äänestys(linkki) sähköpostilla	rajattu käyttäjäjoukko
	kilpailu	linkki verkkosivulla, sosiaalissa mediassa
<b>Asiakastyytyväisyys</b>	kysely verkossa	vapaasti vastattavissa, laaja palvelunkäyttäjäjoukko
	kysely(linkki) sähköpostilla	rajattu käyttäjäjoukko (esim. koululaiset ja vanhemmat Wilman kautta)
	kysely paperilomakkeella, selkokielineen kysely	rajattu käyttäjäjoukko; käyttäjät, joilla ei ole tietoteknisiä välineitä ja/tai osaamista
	vanhus- ja vammaisneuvosto, puhelinkyselyt, omaisten illat	vanhus- ja vammaispalveluiden käyttäjät
	vanhempainillat	varhaiskasvatus, koulut
<b>Kuntalaisten ideat ja aloitteet</b>	avoin ideointitilaisuus	avoin kutsu / kutsu palvelun käyttäjille
	kuntalaisaloite	www.kansalaisaloite.fi tai suoraan kaupungin kirjaimoon
	nuorten ideat ja ehdotukset	www.nuortenideat.fi, nuorisovaltuusto
	ikäntyneiden ideat ja ehdotukset	vanhus- ja vammaisneuvosto
	palautelomake	www.aka.fi
<b>Vapaaehtoistyö</b>	kulttuuriryöry, tapahtumat, viihtyvyys,	päiväkodit, koulut, vanhempainyhdistykset, kulttuuri- ja

	liikuntapaikat, kaveritoiminta, harrastustoiminta, vertais- ja tukihenkilötoiminta	perinneyhdistykset, seurat, järjestöt, asukasyhdistykset, yksityiset henkilöt
<b>Toteuttaminen, toiminnan järjestäminen</b>	keskustelutilaisuus, sopimus	esim. liikuntapaikkojen ylläpito, viheralueiden hoito, tapahtuman järjestäminen; yhdistykset, seurat, järjestöt, yksityiset kuntalaiset