



OsallistuvaVantaa.fi-sivuston käyttäjälähtöinen suunnittelu

Anna-Reetta Kyllönen

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

OsallistuvaVantaa.fi-sivuston käyttäjä- lähtöinen suunnittelu

Anna-Reetta Kyllönen
Palvelu- ja liiketoimintamuotoilu
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2024

Tässä opinnäytetyössä on kehitetty Osallistuva Vantaa-ohjelman mukaisesti Vantaan kaupungin omaa digitaalista asukasosallisuusalustaa OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa yhdessä asukkaiden kanssa. Kehittämistyö on toteutettu palvelumuotoilun menetelmillä Design Councilin tuplatimanttimalia mukailten. OsallistuvaVantaa.fi-sivustolla oli kehittämisprosessin lähtötilanteessa esillä kaupungin kaavahankkeet, osallistuva budjetointi sekä tiedotteita muista asukasosallisuutta lisäävistä tapahtumista. Kehitetyt uudistukset tulevat astumaan voimaan vähitellen, mutta viimeistään osallisuusohjelmakauden vaihtuessa vuonna 2026.

Tässä opinnäytetyössä on haluttu perehtyä osallistumisen ja osallistumattomuuden juurisyihin osallisuuspoliittisten toimenpiteiden taustalla. Tästä syystä tutkimuksellisen kehittämistyön tietoperustassa on käyty läpi osallistumisen ja osallisuuden historiaa Suomessa. Lisäksi haluttiin perehtyä asukasosallisuuden nykytilaan, kuntalakiuudistuksen tuomiin muutoksiin ja erilaisiin vaihtoehtoihin olla mukana vaikuttamassa oman kunnan päätöksentekoon asukkaan roolissa. Tietoperustassa on tehty myös katsaus arvon muodostuksen teoriaan julkisella sektorilla, julkisen sektorin muotoiluun sekä muotoiluajattelun käsitteisiin.

Tutkimuksellisen kehittämistyön lopputuloksena syntyi useita erilaisia konsepteja, joita Vantaan kaupunki voi tulevaisuudessa jatkokehittää ja testata lisää yhdessä asukkaiden kanssa. Näitä konsepteja olivat: asukaspersoonat, uudistunut etusivu, alueellinen suodatusnäkyvä, karttapalvelu, tietoa osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista sekä palveluiden tarjonta osana asukasosallisuusalustaa. Alustalle ehdotetut uudistukset koettiin asukkaiden näkökulmasta välttämättöminä sivuston käyttäjäkokemuksen edistämiseksi. Uudistukset tulevat tukemaan osallisuuskokemuksen parantumista ja tekevät sivustosta nykyistä lähestyttävämmän asukkaille. Näiden lisäksi uudistukset tulevat parantamaan asukkaiden sekä kaupungin välistä vuorovaikutusta tulevaisuudessa.

Asiasanat: Asukasosallisuus, käyttäjälähtöinen suunnittelu, palvelumuotoilu, osallistamispolitiikka, julkinen sektori

Anna-Reetta Kyllönen

Developing User Experience with Service Design Tools on OsallistuvaVantaa.fi Website

Year

2024

Pages

91

The goal of this thesis was to develop the City of Vantaa's own digital resident participation platform in accordance with the Osallistuva Vantaa program, specifically in collaboration with the city's residents. The development work was carried out utilizing service design methods, adhering to the Design Council's Double Diamond model. The OsallistuvaVantaa.fi website currently features the city's zoning projects, participatory budgeting, and announcements of other events aimed at increasing resident participation. The developed reforms will gradually come into effect, but no later than the change of the participation program period in the year 2026.

One of the aims of this thesis is to explore the roots of participation and lack of participation behind municipal policy measures. For this reason, the theoretical foundation of this research and development work covers the beginnings of participation and involvement through various means in Finland's recent history. Additionally, there was a desire to delve into the current state of resident participation, the changes brought about by the municipal law reform, and various alternative opportunities for residents to participate in influencing their own municipality's decision-making process. The theoretical foundation also includes an overview of value creation theory regarding the public sector as well as concepts of design thinking.

As a result of this research and development work, several different concepts were generated, which the City of Vantaa can further develop and test in collaboration with residents in the future. These concepts include: resident personas, a revamped homepage, regional filtering views, a map service, information on participation and opportunities for influence, and service offerings as part of the resident participation platform. The proposed reforms for the platform were considered essential from the perspective of residents to enhance the user experience of the website. The reforms will support the improvement of the participation experience and make the website more approachable for residents. In addition to these, the reforms will enhance interaction between residents and the city in the future.

Keywords: resident participation, UX design, service design, participatory politics, public sector

Sisällys

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Johdanto..... | 6 |
| 2 | Asukkaiden osallistaminen Suomessa ja julkisten palveluiden kehittäminen | 9 |
| 2.1 | Osallisuuden ja kansalaistoiminnan historiallinen kehitys..... | 9 |
| 2.2 | Ratkaiseeko osallistamispolitiikka demokratian ongelmia? | 13 |
| 2.3 | Kaupunkiaktivismi uutena matalan kynnyksen asukasvaikuttamisen muotona | 18 |
| 2.4 | Osallistuva budjetointi | 19 |
| 2.5 | Asukasosallisuus Vantaalla ja Osallistuva Vantaa -ohjelma | 20 |
| 2.6 | Muotoilemalla kohti toimivampia julkisia palveluita..... | 23 |
| 2.7 | Arvon muodostuminen julkisella sektorilla | 26 |
| 2.8 | Tietoperustan yhteenveto | 28 |
| 3 | Palvelumuotoiluprosessi | 30 |
| 3.1 | Muotoiluajattelu ja kehittämistyön teoreettiset lähestymistavat | 32 |
| 3.2 | Tutki | 33 |
| 3.3 | Määritä..... | 36 |
| 3.3.1 | Työpaja toimeksiantajan kanssa | 36 |
| 3.3.2 | Toinen asukaskysely..... | 39 |
| 3.3.3 | Ensimmäinen asukastyöpaja Tikkurilassa | 42 |
| 3.4 | Kehitä..... | 45 |
| 3.5 | Toimita | 50 |
| 4 | Tulokset | 51 |
| 4.1 | Sivuston käyttäjäpersoonat | 52 |
| 4.2 | Houkutteleva etusivu | 55 |
| 4.3 | Alueellinen suodatus..... | 56 |
| 4.4 | Karttapalvelu | 57 |
| 4.5 | Keskustelualusta käynnissä oleville hankkeille | 59 |
| 4.6 | Leijuke kuntalaisaloitteisiin | 59 |
| 4.7 | Tietoa osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksista | 60 |
| 4.8 | Palveluiden tarjonta osana OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa..... | 61 |
| 5 | Johtopäätökset ja pohdinta..... | 61 |
| 5.1 | Johtopäätökset | 63 |
| 5.2 | Pohdinta | 67 |
| | Kuviot | 80 |
| | Kuvat | 80 |
| | Liitteet | 81 |

1 Johdanto

Osallistamisesta ja yhteiskehittämisestä on tullut trendikästä niin julkisella-, yksityisellä- kuin järjestösektorilla. Osallistumista pidetään lääkkeenä erilaisiin demokratian vaipeisiin (Meriluoto & Litmanen 2019, 8), jossa kansalaisia osallistamalla pyritään saamaan vastauksia avoimena oleviin kysymyksiin. Sen ajatellaan tarjoavan ratkaisuja niin organisaation sisäisen toimintakulttuurin ongelmiin kuin yhteiskunnallisesti haastaviin pulmiin. Yksilön mahdollisuuksista osallistua yhteiskunnan toimintaan on kirjattu Suomen perustuslakiin (731/1999), jossa mainitaan, että julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Tämän lisäksi vuonna 2015 uudistettu kuntalaki (410/2015) velvoittaa kuntia osallistamaan asukkaita mukaan päätöksentekoon ja palveluiden kehittämiseen. Tästä huolimatta erilaiset osallisuustoimenpiteet tavoittavat vain rajatun joukon ihmisiä. Onkin syytä pohtia, keitä osallistamistoimenpiteet tavoittavat ja ketkä jättävät osallistumatta omasta vapaasta tahdostaan.

Osallisuus on laaja-alainen käsite ja sen nähdään liittyvän vahvasti ihmisten hyvinvointiin. Osallisuutta koetaan monella eri tasolla: se on mahdollisuus elää oman näköistä elämää, se on kokemus yhteenkuulumisesta johonkin itselleen tärkeään ryhmään tai se on koettu mahdollisuus yhteisen hyvän edistämisestä. Osallisuuskokemusta vahvistaa myös kuulluksi tuleminen tunne. (THL 2023a.) Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa käytetään sosiaalisen osallisuuden käsitettä kuvaamaan syrjäytymisen vastakohtaa ja sitä kautta köyhyyden torjuntaa. Sillä tarkoitetaan yhdenvertaisia mahdollisuuksia ja resursseja osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin (Leemann, Kuusio & Hämäläinen 2015, 3). Kansalaisten osallisuuskokemusta on haluttu lähteä parantamaan erilaisilla osallistavilla toimenpiteillä. Palvelumuotoilun sekä yhteiskehittämisen menetelmien nähdään tarjoavan potentiaalisen lähestymistavan tänä päivänä paremman osallisuuskokemuksen luomisessa (ks. THL 2023b). Osallistavat toimintatavat lisäävät kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia heitä itseään koskevassa päätöksenteossa ja palveluiden kehittämisessä (Leemann ym. 2015, 9). Niiden toivotaan voimaannuttavan osallistujia sekä parantavan palveluiden tarjontaa (Jones 2021).

Palvelumuotoilulla ja muotoiluajattelulla palveluiden kehittämisessä on muualla maailmassa jo vuosikymmeniä jatkuneet perinteet. Skandinaavisissa maissa, kuten Ruotsissa ja Norjassa, yhteiskehittämisen toimintatapoja on hyödynnetty jo 1970-luvulta alkaen, mutta Suomessa yhteiskehittämisen ja palvelumuotoilun tarjoamiin mahdollisuuksiin on havahduttu enemmän vasta 2010-luvulta lähtien. Palvelumuotoilulla nähdään olevan merkittävä rooli myös osallisuuskokemuksen parantamisessa sekä osallistavien prosessien luomisessa (ks. THL 2023b). Palvelumuotoilun ja yhteissuunnittelun merkitys tuleekin korostumaan julkisen sektorin palveluita kehittäessä, sillä palveluiden käyttäjä tulisi huomioida entistä paremmin niin

kehittämiprosesseissa kuin loppukäyttäjän roolissa. Uusia, jopa luoviakin ratkaisuja tarvitaan kipeästi myös siitä syystä, että julkisen sektorin käytössä olevat resurssit pienenevät koko ajan.

Toinen yhteiskunnassa ja osallisuuskeskustelussa tunnistettu ongelma on edustuksellisen demokratian heikentyminen ja kansalaisten kiinnostuksen väheneminen poliittista toimintaa kohtaan. Syyt ilmiön taustalla ovat moninaiset, mutta esimerkiksi äänestysaktiivisuuden lasku ja kansalaisten luottamuspula poliittisia päättäjiä kohtaan on tunnistettu erilaisissa yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa taustatekijöinä (ks. Bäck, Kestilä-Kekkonen & Söderlund 2016). Ongelmaa ei myöskään helpota se, että kansalaisia on nykyisin hankalaa houkutella mukaan poliittiseen toimintaan juuri siitä syystä, että omalla osallisuudella ja mielipiteellä ei uskota olevan suurta merkitystä suuressa poliittisessa mittakaavassa (Westinen & Borg 2016, 212). Tämä onkin johtanut siihen, että kaikkien kansalaisten ääni ei tule julkisessa keskustelussa kuuluville joko kansalaisen omasta tahdosta tai tahattomasti.

Demokratian heikentymisen ja osallistumattomuuden tuomiin ongelmiin on haluttu hakea ratkaisuja valtion ja kuntien osallistamispoliittisilla toimenpiteillä. Erilaisten osallistamistoimenpiteiden sisällyttäminen on kirjattu osaksi Suomen hallitusohjelmia 2010-luvulta tähän päivään saakka. Viimeisimpänä mainittakoon Sanna Marinin hallituskauden 2019-2023 aikainen demokratiaohjelma, jonka tavoitteena on ollut edistää kansalaisten yhdenvertaista yhteiskunnallista osallistumista ja kehittää uusia demokraattisia osallistumisen tapoja (Männistö 2023). Myös kunnat ovat olleet aktiivisesti mukana luomassa uudenlaisia osallistumisen tapoja vuoden 2015 kuntalain uudistuksen jälkeen. Erityisesti hallinnon avoimuutta, yhdenvertaisia osallistumisen mahdollisuuksia ja digitaalisessa ympäristössä tapahtuvaa osallisuutta halutaan aktiivisesti olla kehittämässä, jotta yhä kansalaisten osallisuuskokemus paranisi (Oikeusministeriö 2023, 2-4).

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä käsitellään Vantaan kaupungin uusien digitaalisten asukasosallisuusmenetelmien käyttäjälähtöistä suunnittelua. Opinnäytetyön aihe syntyi kaupungin tarpeesta lähteä kehittämään heidän osallisuusohjelmansa (Osallistuva Vantaa 2022-2025) mukaisesti OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa, joka on digitaalinen asukasosallisuusalue kaupungin kehityshankkeille ja osallistuvalla budjetoinnilla. Lisäksi kaupunki halusi selvittää, miten sivusto näyttäytyy tällä hetkellä asukkaille ja minkälaisia kokemuksia asukkailla on ollut digitaalisen osallisuusympäristön käytöstä. Kehittämistyötä on ohjelman mukaisesti toteutettu yhdessä asukkaiden kanssa. Koska tutkimuksellinen kehittämistyö liittyy palvelu- ja liiketoimintamuotoilun opintoihin, on lähestymistapana käytetty palvelumuotoilun ja yhteissuunnittelun menetelmiä, jotka itsessään ovat osallistavia toimintatapoja ja soveltuvat asukasosallisuuden kehittämiseen.

Tässä työssä käydään läpi asukasosallisuutta osallisuuspolitiikan näkökulmasta: millaisia osallisuustoimenpiteitä on tarjottu viimeisen vuosikymmenen aikana demokratian ongelmien ratkaisemiseksi ja miten asukkaat tulisi paremmin huomioduksi digitaalisessa osallisuusympäristössä. Sivuston kehittämistyö käynnistettiin keväällä 2023, joten asukkaiden ehdottamat muutokset ehditään vielä testata kaupungin toimesta ennen seuraavan ohjelmakauden alkua vuoteen 2026 mennessä. Tässä opinnäytetyössä pyritään selvittämään, mitkä asiat ennen kaikkea parantaisivat asukkaiden käyttökokemusta nykyisellä asukasosallisuussivustolla. Tämän lisäksi perehdytään siihen, millä tavoin asukkaat haluavat tulevaisuudessa osallistua digitaalisessa ympäristössä ja mitkä asiat parantavat heidän osallisuuskokemustansa.

Sen lisäksi, että perinteiset vaikuttamisen keinot eivät välttämättä enää puhuttele kansalaisia ja asukkaita, on myös tunnistettu, että tiettyjen ryhmien saaminen mukaan heitä koskevien palveluiden kehittämiseen on erittäin haastavaa. Näihin ryhmiin lukeutuvat esimerkiksi haavoittuvaisessa asemassa olevat nuoret sekä maahanmuuttajataustaiset asukkaat. Tästä on opinnäytetyöntekijällä itselläänkin kokemusta nuorisotyön hanketehtävissä. Näiden asukkaiden tavoittamiseen liittyvät haasteet on tunnistettu myös kaupungin toimesta. Valitettavasti tässä opinnäytetyössä vaikeasti tavoitettavien ryhmien osallistamistarpeisiin ei olla voitu perehtyä syvällisesti ja kehittää suoraan heidän tarpeistaan lähtöisin olevia ratkaisuja. Lukuisista yhteydenotoista huolimatta esimerkiksi maahanmuuttajataustaisia asukkaita ei saatu tavoitettua opinnäytetyön alkukartoitusvaiheessa, joten tämä vaikutti opinnäytetyön rajaukseen ja kehittämistulokulmaan.

Opinnäytetyö rajattiin Vantaan osallisuusohjelman mukaisesti digitaaliseen asukasosallisuusympäristöön ja kohderyhmäksi valikoituivat sivuston nykyiset käyttäjät. Sen sijaan, että pyritäisiin huomioimaan sellaisia ryhmiä, jotka eivät edes halua tulla osallistetuksi, haluttiin kehittämistyöllä kohdata sellaisten asukkaiden tarpeet, joilla olisi käyttökokemuksen parantamisen myötä matalampi kynnyks käyttää OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa. Rajauksen avulla pystyttiin keskittymään nykyisten käyttäjien sivustolla kohtaamiin haasteisiin ja tavoittamaan sellaisia asukkaita, joita kaupungin kehittäminen voisi aidosti kiinnostaa.

Tässä opinnäytetyössä pyritään saaman vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Millaisilla toimenpiteillä OsallistuvaVantaa.fi- sivuston käyttökokemusta voitaisiin parantaa? Mitkä asiat toimivat ja eivät toimi tällä hetkellä OsallistuvaVantaa.fi sivustolla?
- Mitkä toimenpiteet parantaisivat sivuston näkyvyyttä ja missä sivuston tulisi näkyä asukkaille?
- Miten asukkaat haluavat tulevaisuudessa osallistua digitaalisella asukasosallisuusalustalla?

- Mitkä asiat ja toimenpiteet edistävät asukkaiden ja kaupungin välistä vuorovaikutusta?

Aidon ja merkityksellisen kokemuksen takaamiseksi asukkaita on tärkeää kuunnella heille kohdennettujen palveluiden kehittämisessä. Erityisesti nyt kun suomalaisen yhteiskunnan tahtotila kansalaisten ja asukkaiden osallistamiseen on korkea, on tärkeää ymmärtää, miten asukkaiden osallisuuskokemus muodostuu ja mitkä tekijät puolestaan vaikuttavat huonojen kokemusten taustalla. Julkisia palveluita kehittäessä on tärkeää myös huomioida se, että asiakkaan tai asukkaan kokema arvo muodostuu palvelukokemuksesta ja palvelun tarpeellisuudesta. Asukas odottaa, että palvelut olisivat arjen kannalta hyödyllisiä ja ne olisivat helposti saatavilla. Palveluiden siirtyessä digitaaliseen ympäristöön viestinnälliset- ja verkkosivujen käyttöliittymän toiminnalliset ominaisuudet ovat palveluiden käyttäjän kokemuksen keskiössä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että käyttöliittymän ominaisuuksien pitäisi pystyä palvelemaan mahdollisimman monenlaisia asukkaita ottaen huomioon myös sellaiset henkilöt, joilla on jonkinlaisia toiminnallisia rajoitteita. Sivuston ja käyttöliittymän skaalautuvuus tulisi huomioida monenlaisille laitteille, kuten älypuhelimille- ja tableteille, koska kaikki käyttäjät eivät omista tietokonetta.

Seuraavassa kappaleessa käydään läpi osallistumisen historiaa ja nykytilaa. Kolmannessa ja neljännessä alaluvussa syvennyttään uusiin osallistumisen ja osallistamisen tapoihin, kuten kaupunkiaktivismiin ja osallistuvaan budjetointiin. Lisäksi perehdytään tarkemmin Vantaan kaupungin osallisuuspolitiikkaan, OsallistuvaVantaa 2022-2025- ohjelmaan ja tutustutaan julkisten palveluiden muotoilun tuomiin kokemuksiin. Viimeisessä alaluvussa pohditaan arvon muodostumista asukkaan ja viranomaisten näkökulmasta julkisia palveluita kehitettäessä.

2 Asukkaiden osallistaminen Suomessa ja julkisten palveluiden kehittäminen

2.1 Osallisuuden ja kansalaistoiminnan historiallinen kehitys

Osallisuuden ja kansalaistoiminnan juuret Suomessa

Suomalainen yhteiskunta lähti rakentumaan 1800-luvulla kansallisaatteen suosion myötä. Samaan aikaan heräsi kiinnostus kansan sivistämistä kohtaan sekä halu lisätä poliittisia osallisuuden ja vaikuttamisen keinoja kansallisella tasolla. Sivistystoimista innostuneena yhdistysmäistä toimintaa lähdettiin herättelemään Helsingin ja Turun yliopistojen silloisissa opiskelijapiireissä. Poliittiset aihepiirit, kirjallisuus ja kansan sivistys puhuttelivat nuoria opiskelijamiehiä niin paljon, että he alkoivat kokoontumaan säännöllisesti toistensa luona lauantaisin. Kokoontumisia alettiin kutsuaan epämuodollisesti ”lauantaiseuraksi”, jossa oli mukana useita suomalaisia kirjallisuuden sekä kansan sivistyksen kannalta merkittäviä henkilöitä. (Harju 2020a.)

Vaikka kansan sivistämisestä oli alettu kiinnostumaan korkeasti koulutettujen keskuudessa, niin 1800-luvun alkupuoli oli osallisuuden ja yhdistystoiminnan kannalta muutoin hankalaa. Kun Suomi siirtyi vuonna 1809 Ruotsin vallan alta Venäjän keisarikunnan hallintaan, silloiset vallassa olleet ensimmäiset keisarit pitivät tiukkaa kuria kansalaisille, jonka vuoksi poliittinen järjestäytyminen oli käytännössä mahdotonta. Vasta keisari Aleksanteri II:n aikana, 1850-luvulta aina 1890-luvun loppupuolelle, suomalainen kansalaisyhteiskunta alkoi kunnolla kehittymään ja saamaan enemmän autonomisia piirteitä. Tuolloin myös kansalaisyhteiskunnassa tapahtui merkittäviä poliittisia mullistuksia, joiden ansiosta kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet paranivat. Näitä uudistuksia olivat esimerkiksi ensimmäisten puolueiden synty (kielikysymysten ympärille), ensimmäisten ammattiyhdistysliikkeiden nousu, työväenliike, naisasialiike ja kansakoulujärjestelmän rakentaminen. Myös erilaiset raittiusseurat, uskonnolliset yhteisöt ja urheiluseurat alkoivat yleistymään ja kasvattamaan suosiotaan kansalaisten keskuudessa. (Harju 2020a.) Esimerkiksi työväenliikkeen ansiosta alettiin kiinnittää enemmän huomiota esimerkiksi suomalaisiin tehdasoloihin ja lapsityövoiman käyttämiseen (Karisto, Takala & Haapala 1997, 248-251).

Autonominen Suomi järjestäytyy ja lopulta itsenäistyy

1900-luvun taitteessa elettiin yhteiskunnallisen osallistumisen kannalta hankalia aikoja, kun keisari Nikolai II astui Venäjällä valtaan vuonna 1899. Hän aloitti silloista autonomista Suomen suuruuttinaskuntaa kohtaan ankarat venäläistämistoimet, joilla pyrittiin rajoittamaan Suomen itsehallinnollisia oikeuksia ja yhtenäistämään Venäjän keisarikunnan hallinnassa olevia maita. Vaikutukset ulottuivat myös kansalaisten osallistumiseen ja yhdistymisvapauteen, mikä vaikutti kansalaisyhteiskunnan toiminnan järjestämiseen. Tästä syystä poliittiset järjestöt tarvitsivat kipeästi kansan tukea, jotta sortotoimiin pystyttiin poliittisesti vastaamaan (Siisiäinen & Kankainen 2009, 94).

Samaan aikaan muuttuneiden asenteiden ja nousevan työväenyhdistyksen ansiosta Suomessa säätyjako alkoi haastamaan uusi luokkaperustainen puoluejako 1900-luvun alkupuolella. Vuoden 1905 suurlakon yhteydessä työväenyhdistys onnistui viemään omilla lakkotoimenpiteillään läpi eduskuntauudistuksen, jonka ansiosta vuoden 1907 eduskuntavaaleissa lähes kaikki 24 vuotta täyttäneet saivat yleisen ja yhtäläisen äänioikeuden. (Karisto & ym. 1997, 254.) Parlamentaarinen muutos vaikutti merkittäväällä tavalla kansalaisten oikeuteen osallistua poliittiseen toimintaan. Aikaisemmin vain joka kymmenes suomalainen oli voinut osallistua poliittiseen päätöksentekoon valtiopäivillä, joihin pääsi mukaan ainoastaan omaamalla sopivan säätyläistaustan (Saukkonen 2012, 29). Tämän lisäksi parlamentaarinen uudistus oli tasa-arvon kannalta maailmanlaajuisesti merkittävä edistysaskel, sillä vain Uudessa Seelannissa ja Australiassa oli Suomen lisäksi sallittu poliittisen osallistumisen oikeus sekä äänioikeus myös naisille (Eduskunta 2024).

Myös kansalaisten keskuudessa tapahtui suuria poliittisia muutoksia 1910-luvulla, jonka vuoksi kansalaisyhteiskunta alkoi jakautumaan aatteellisesti kahtia. Tilanne kärjistyi lopulta keväällä 1918 käytyyn sisällissotaan, jossa vastakkain olivat työväentaustaiset punakaartilaiset sekä keskustalaisyhteiskuntalaiset suojeluskuntalaiset. Poliittisen kahtiajakautumisen ja oikeistolaisen yhdistystoiminnan nousun myötä kansalais- ja yhdistystoiminta eriytyi pitkäksi aikaa aina 1900-luvun loppupuolelle. Samaan aikaan useat vasemmistolaisiksi katsotut yhdistykset saivat toimintakiellon, joka päättyi sotien jälkeen Neuvostoliiton kanssa solmittuun rauhansopimukseen. (Harju 2020b.)

Maailmansotien jälkeinen aika: ammattiyhdistysrintamalla aktivoitutaan

Toisen maailmansodan jälkeen vastaavasti oikeistolaisiksi katsottu kansalaistoiminta kiellettiin kokonaan Suomessa Neuvostoliiton kanssa solmitun rauhansopimuksen mukaisesti. Vasemmistolainen yhdistystoiminta alkoi sotakorvauksien maksamisen ja idän suhteiden lämpenemisen myötä jälleen nousta, jonka seurauksena Suomeen perustettiin useita kommunistien kanssa yhteistyötä tekeviä järjestöjä (Harju 2020; Siisiäinen ym. 2009, 95). Kansalaiset alkoivat muutenkin sodasta toivuttuaan osallistua jälleen aktiivisemmin erilaisiin järjestöihin ja yhdistyksiin. 1950-luvulla esimerkiksi ammattiliitoista tuli kansalaisten keskuudessa hyvin suosittuja, sillä sodan jälkeen Suomeen oli syntynyt uusia teollisuuden työpaikkoja Neuvostoliitolle maksettavien sotakorvauksien seurauksena (Harju 2020c).

Vaikka kansalaiset olivat aktivoituneet jälleen liittymään erilaisiin järjestöihin, niin osallistumisen tavat alkoivat muuttumaan pikkuhiljaa nykyisenlaiseksi yhteiskunnan rakennemuutoksen myötä. Ihmiset eivät enää kokoontuneet perinteisiin kylätaloihin viettämään vapaa-aikaa, vaan painopiste siirtyi 1960-luvulle tultaessa muunlaisiin vapaa-ajan aktiviteetteihin, kuten harrastustoimintaan ja kotona vietettyyn aikaan. (Harju 2020c.) Muutoksista huolimatta erilaiset poliittiset järjestöt kasvattivat samaan aikaan suosiotaan erityisesti yliopisto-opiskelijoiden keskuudessa. Nuoret radikaalimieliset opiskelijat kokivat yhdistystoiminnan tarjoavan parhaimman mahdollisen kanavan haluttujen muutosten läpiviennille ja tavaksi ottaa osaa yhteiskunnalliseen keskusteluun. Poliittisen aktivoitumisen myötä 1970-luvulla vasemmistolaisien ryhmittymien rinnalle alkoi syntyä jälleen myös porvarillisia nuoriso- ja opiskelijayhdistyksiä. (Harju 2020c; Siisiäinen ym. 2009 96-97.) 1960- ja 1970-lukujen vuosikymmeniä voidaan pitää poliittisesti aktiivisena aikakautena osallistumisen näkökulmasta. Tämän jälkeen aktiivisuus lähtikin sitten hiljalleen hiipumaan nykyisenlaiseen suuntaan.

1980-luvulta tähän päivään: yhden asian liikkeet ja vapaa-ajan harrastukset houkuttelevat

1970- ja 1980-lukujen taitteessa Suomeen syntyi ympäristöarvoja ajavia liikkeitä perinteisen poliittisen puoluetoiminnan rinnalle yhteiskunnallisen vaikuttamisen muodoksi. Ympäristöasioita ajavalle toiminnalle on ollut historian saatossa tyypillistä tehdä näkyviä tempauksia, jotta ympäristön kannalta haitallisia toimenpiteitä saataisiin ehkäistyä ja estettyä (esim.

Koijärvi-liike 1970-luvulla, Kanerva 2019). Vihreät arvot saivatkin nopeasti näkyvämpää suosiota, joten Suomeen lähdettiin perustamaan Vihreää liittoa, joka nopeasti nousi yhdistyksestä viralliseksi puolueeksi 1980-luvulla (Vihreät 2024). Vihreän liikkeen ja vihreiden arvojen kantavana voimana ovat toimineet läpi sen historian korkeasti koulutetut kansalaiset ja keski- luokkaan kuuluvat nuoret opiskelijat (Siisiäinen ym. 2009, 97).

Poliittisen puoluetoininnan rinnalle on syntynyt myös muita vihreitä arvoja edustavia vaikuttajaryhmiä, jotka ovat tulleet tutuksi suomalaisille radikaaleista toimintatavoistaan. Erityisesti tämän tyyppinen toiminta on puhutellut ja osallistanut nuoria aikuisia, jotka haluavat ajaa yhteiskunnallista muutosta muutoin kuin perinteisen puoluetoininnan kautta. Esimerkiksi 1990-luvulla niin sanottujen kettutyttöjen turkistarhavaltaukset ja eläimien luontoon päästämisen kohauttivat tuolloin suomalaisia, ja vastaavasti 2010-luvulla Elokapina on tullut kaikkien tietoisuuteen pysäyttämällä esimerkiksi liikennettä Helsingin keskustassa. Toisin kuin Vihreät, Elokapina pyrkii ajamaan vihreitä arvoja yhden asian liikkeenä ja täten vaikuttamaan kansalaisten mielipiteisiin radikaaleilla toimenpiteillä.

Vihreisiin arvoihin nojautuva toiminta on vain yksi esimerkki yhden asian liikehdinnästä Suomessa. 1990-luvun alussa alkanut taloudellinen lama vaikutti merkittäväällä tavalla kansalaisten järjestäytymiseen ja sitä kautta myös uusien yhdistysten perustamiseen. Työttömyysaste kasvoi räjähdysmäisesti laman seurauksena, minkä vuoksi työttömät päättivät järjestäytyä eri puolilla Suomea perustaen erilaisia työttömien etuja ajavia yhdistyksiä. Työttömien yhdistystoiminta on jäänyt tähän päivään asti pysyväksi elementiksi suomalaisella osallisuus- ja järjestökentällä, kuten tarjoamalla erilaisia palveluita jäsenilleen, toimimalla jäsenten työllistäjänä sekä vähentämällä kuntien taloudellista taakkaa. (Halme 2015, 28-32.)

1990-luvulla suomalaisten osallistumisen painopiste siirtyi yksilöllisyyttä korostaviin vapaaajan toimintoihin yhteisöllisen tekemisen sijasta. Erityisesti erilaiset liikunta- ja kulttuuripuolien palveluita tarjoavat järjestöt kasvattivat suosiotaan samaan aikaan, kun poliittinen aktiivisuus väheni aiheuttaen näiden järjestöjen jäsenmäärien romahtamisen. Monet ovat myös ottaneet muutoksen myötä niin sanotun passiivisen roolin, jossa itse toimintoihin ei osallistuta aktiivisesti, mutta halutaan kuitenkin jäsenyydellä tehdä näkyväksi tärkeäksi katsotun sanoman edistämistä. Näin on tapahtunut esimerkiksi erilaisille ammattiliitoille sekä luonnonsuojelu- ja ympäristöalan järjestöille. (Siisiäinen ym. 2009, 106-109.)

Osallisuuden ja osallistumisen muuttuneet tavat

Viime vuosikymmeninä kansalaisten osallistumishalukkuus on vaihtunut yhteisen hyvän ja yhteisöllisyyden edistämisestä erilaisiin vapaa-ajan toimintoihin sekä oman arjen hyvinvoinnin lisäämiseen. Muutoksen taustalla ovat vaikuttaneet yhteiskunnallinen rakennemuutos ja viimeisten vuosikymmenien aikana tapahtunut digitalisaatio. Samaa aikaan täytyy kuitenkin muistaa, että osallisuuspuheessa osallistuminen ei ole pelkästään yhteiskunnalliseen

keskusteluun osallistumista, vaan myös kykyä olla osana yhteiskuntaa. Erilaisiin yhteisöihin kuulumisen, osallisuus omassa elämässä ja mahdollisuus olla mukana luomassa yhteistä hyvää ovat keskeisiä tulokulmia osallisuuskokemuksen taustalla (THL 2023a). 1900-luvun puolivälissä alkanut yhteiskunnan rakennemuutos, jonka seurauksena suomalaiset muuttivat maaseudun yhteisöistä kaupunkeihin asumaan, on ollut keskeinen syy osallistumisen tapojen muutoksessa ja painopisteen siirtymisessä yhteisökeskeisyydestä yksilökeskeisyyteen.

Suomalaisessa yhteiskunnassa palkkatyöllä on ollut pitkään merkittävä vaikutus osallisuuskokemuksen muodostumisessa ja yhteiskuntaan integroitumisessa. Työelämässä onkin tapahtunut valtavia muutoksia viimeisten 30 vuoden aikana. Ensin 1990-luvun taloudellinen lama, tämän jälkeen vuoden 2009 finanssikriisi ja viimeisimpänä digitalisaatio ovat muuttaneet oleellisesti suomalaista yhteiskuntaa, minkä takia monia erilaisia matalan kynnyksen työtehtäviä on poistunut työmarkkinoilta. Tämän seurauksena valtava joukko kansalaisia on syrjäytynyt työelämän ja yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle. Näistä muutoksista johtuen myös pitkäaikaistyöttömyys on lisääntynyt, sillä omaa työkykyä tai osaamista vastaavia työtehtäviä ole enää välttämättä löytynyt (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 18). Työttömyys ja erilaiset työkykyä rajoittavat sairaudet ovatkin huomattava syy osattomuuskokemuksen taustalla.

Digitalisaation vuoksi myös yhteiskunnallinen keskustelu on muuttanut muotoaan. Entisten kylätalojen sijasta kansalaiset ovat siirtäneet yleisen keskusteluareenan erilaisille sosiaalisen median alustoille. Tästä syystä vaikuttamisesta on tullut yksilölle kevyempää ja nopeampaa, sillä sosiaalisessa mediassa on hyvin helppoa käydä kommentoimassa yksityishenkilöiden ja poliitikoiden julkaisuihin sekä samalla osallistua erilaisiin kansalaisten tekemiin poliittisiin aloitteisiin. Samaan aikaan pitkäaikaista sitoutumista vaativat vaikuttamisen toimet on koettu kansalaisten näkökulmasta vähemmän kiinnostavina, koska oman osallistumisen vaikutuksista ja merkityksistä ei ole varmuutta. Vaikka suomalaisten luottamus poliittisia päättäjiä kohtaan on muihin Euroopan valtioihin verrattuna korkealla, niin usko omiin vaikuttamisen mahdollisuuksiin on yllättävän alhaisella tasolla (ks. Bäck, Kestilä-Kekkonen & Söderlund 2016). Juuri tästä syystä erilaisia osallistavia toimenpiteitä on alettu lisäämään eri yhteiskunnan kerroksissa kansalaisten luottamuksen kohentamiseksi, mutta myös lain velvoittamien vaikutusmahdollisuuksien parantamiseksi yhteisö- ja yksilötasolla.

Seuraavassa kappaleessa käydään läpi, millaisia haasteita suomalainen demokratia ja osallisuuspolitiikka ovat kohdanneet viimeisinä vuosikymmeninä. Lisäksi syvennytään osallisuuspolitiikan tarjoamiin vaihtoehtoihin, joilla kansalaisia on haluttu lähteä uudelleen aktivoimaan.

2.2 Ratkaiseeko osallistamispolitiikka demokratian ongelmia?

Suomi on ollut pitkään demokratian edelläkävijä, jossa lainsäädännöllinen ja poliittinen päättäjävalta on kuulunut itsenäisyyden alusta alkaen kansalaisten valitsemalle eduskunnalle. Tätä poliittista järjestelmää kutsutaan edustukselliseksi demokratiaksi, joka ulottuu myös

kunnallishallintoon. Edustuksellista demokratiaa on nykyisin alettu kritisoida sen kapeista vaikuttamismahdollisuuksista, sillä todellinen kansan ääni jää usein kuulumattomiin julkisesta päätöksenteosta. Tämän vuoksi yhteiskuntatieteissä on havahduttu tutkimaan politiikan ja kansalaisaktiivisuuden nykytilaa, sillä edustuksellinen demokratia ei välttämättä tarjoa sitä, mitä kansalaiset todellisuudessa haluavat ja tarvitsevat. Esimerkiksi deliberatiivisessa eli puntaroivassa demokratiatutkimuksessa on korostettu, että kansalaisten osallisuus olisi tärkeää huomioida ja sitä tulisi lisätä lainsäädännön valmistelussa sekä julkisessa keskustelussa nykyistä enemmän. (Meriluoto & Litmanen 2019, 9.) Deliberatiivisessa demokratiakäsityksessä kansalaiset harjoittavat yhdessä julkista harkintaa, keskustelua ja puntaroivat yhdessä ratkaisuja (Tomperi & Helkala 2022).

Tässä työssä tutustutaan osallistamispolitiikkaan ja kuinka sitä harjoitetaan tällä hetkellä kuntasektorilla. Osallistamispolitiikkaa on harjoitettu vuosikymmenien ajan eri puolilla maailmaa ja sen lähtökohdat on tunnustettu yhdysvaltalaisista köyhyysohjelmista. Näissä ohjelmissa köyhempää väestöryhmää on pyritty voimaannuttamaan osallistamalla asukkaita mukaan heitä koskevaan päätöksentekoon. Suomessa osallisuuspoliittisten toimien ja demokratiahankkeiden taustalla on ollut vaikuttamassa OECD, koska sillä on merkittävä rooli osallisuuden asiantuntijaorganisaationa. Esimerkiksi OECD:n julkaisemassa raportissa, *Citizens as partners* vuodelta 2001 korostetaan sitä, kuinka valtioiden hallintoelimillä on velvollisuus jakaa tietoa ja konsultoida kansalaisia heitä koskevissa asioissa. OECD:n lisäksi myös EU on pyrkinyt panostamaan jäsenvaltioidensa kansalaisten osallisuuden eri muotoihin 2000-luvulla, sillä on koettu vahvistavan Euroopan unionia yhteisönä ja lähentävän sen kansalaisia. (Meriluoto & Litmanen 2019, 9-10.)

Kunnallispolitiikan näkökulmasta edustuksellisen demokratian on katsottu jo pitkään olevan riittämätöntä kunnan asioiden edistämiseksi ja aidon demokratian toteutumiseksi (ks. Pihlaja & Sandberg 2012; Valtiovarainministeriö 10/2011). Oman haasteensa tuovat myös yksilökeskeisyyden vahvistuminen ja uudet sähköiset vuorovaikutuskanavat, kuten esimerkiksi sähköiset mediat (Pihlaja & Sandberg 2012, 24). 2010-luvun alkupuolella huomattiin, että kuntalaissa on merkittäviä uudistustarpeita liittyen asukasosallisuuden lisäämiseen sekä kehittämiseen. Silloin julkaistuissa selvityksissä todettiin, että kuntalaissa listattuja asukasosallisuusmahdollisuuksia on otettu hyvin vaihtelevasti käyttöön eri kunnissa ja kuntien toimintatapojen välillä on merkittäviä eroavaisuuksia, kuinka lainsäädäntöä tulkitaan. Valtiovarainministeriön (10/2011; Pihlaja & Sandberg 2012, 24) selvitystyössä kuntalain uudistustarpeina nähtiin:

- kuulemis- ja vuorovaikutuskäytäntöjen vahvistaminen yleisellä tasolla
- palveluiden käyttäjien ja erityisryhmien osallistaminen mukaan palveluiden suunnitteluun
- kuntalaisten ja käyttäjien suorat vaikuttamismahdollisuudet palveluiden kehittämiseen ja niitä koskevaan päätöksentekoon

- sähköisten osallistumiskanavien kehittäminen

Valtiovarainministeriö halusi lähteä kartoittamaan vuonna 2012 kuntien suhtautumista kunta-uudistusta kohtaan. Kyselyssä selvitettiin silloisen kuntalain toimintaa ja soveltuvuutta lähidemokratian toteutumisen näkökulmasta. Kyselyssä haluttiin myös perehtyä siihen, mitkä uudistustoimenpiteet ovat eri kuntien mielestä kaikkein kriittisimpiä ja miten asukasosallisuus tällä hetkellä toteutuu eri kunnissa. Kyselyn perusteella osa vastaajista piti silloisen kuntalain osallistumissääntöjä riittävänä asukasosallisuuden toteutumiseksi ja osa puolestaan toivoi tarkempaa säännöstelyä asukkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen näkökulmasta. (Pihlaja & Sandberg 2012, 25.) Nykyinen kuntalaki (410/2015) astui kattavan selvitystyön jälkeen voimaan 1.5.2015. Laissa korostetaan kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien oikeutta osallistua palveluiden ja kunnan toiminnan kehittämiseen asukaslähtöisesti (Valtiovarainministeriö 2014). Lakiuudistuksen jälkeen esimerkiksi tässä opinnäytetyössä esimerkkitaapauksena toimiva Vantaan kaupunki on lisännyt kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia kaupungin strategisella tasolla ja pyrkii koko ajan selvittämään toimenpiteiden vaikuttavuutta kuntalaisten näkökulmasta.

Osallistamispolitiikka: kritiikkiä ja uusia kansalaisosallistumisen tapoja

Viimeaikaisten tutkimusten valossa on havaittu, että osallisuuden kokemuksen eriarvoistuminen alkaa jo lapsuudenkodissa. Syyt ilmiön taustalla ovat moninaiset, mutta yhtenä tulokulmana esitetään, että suomalaisen demokratian heikkous on yhteiskunnallisen osallistumisen polarisoituminen (Wilhelmsson 2019, 81). Esimerkiksi kevään 2023 eduskuntavaalien yhteydessä uutisoitiin, kuinka Suomessa kaupunkien sekä kuntien sisällä äänestysaktiivisuus vaihtelee merkittävästi eri asuinalueiden välillä (Piirainen 2023). Ilmiössä korostuu erityisesti alueen sosioekonominen rakenne, kuten alueen keskimääräinen tulotaso ja työllisyysaste sekä kansalaisten kokemus vaikutusmahdollisuuksista ja niiden merkityksestä omaan elämään (ks. Westinen & Borg 2016). Sen lisäksi, että politiikkaa ja siihen osallistumista ei koeta merkityksellisenä, myös sopivan ehdokkaan puuttuminen voi vaikuttaa kokemukseen jättää äänestämättä vaaleissa (Paavola, Borg, Levola, Holm & Ahomäki 2022; Wass & Borg 2016.). Itselleen sopimattomat vaikuttamisen tavat voivat olla myös syy olla osallistumatta kuntalaisille tarkoitettuihin toimenpiteisiin sekä oman kiinnostuksen vähäisyys politiikkaa kohtaan.

Osallistumattomuus ja sen tuomat ongelmat ovat demokratian näkökulmasta monimutkaisia ja ei-toivottuja ilmiöitä. Erilaisissa osallisuutta tarkastelevissa tutkimuksissa on esitetty, että osallistumattomuus konkretisoituu usein tiettyihin väestöryhmiin, kuten nuoriin, syrjäytyneisiin, pitkäaikaistyöttömiin ja maahanmuuttajiin (Siisiäinen 2010, 8). Myös media painottaa osallistumattomuuden usein kohdistuvan juuri näihin ryhmiin, vaikka todellisuudessa taustalla vaikuttavat syyt ovat huomattavan paljon moninaisemmat. Erilaisten tilastojen ja selvitysten perusteella onkin ollut nähtävissä, että kaikkein todennäköisimmin poliittisiin toimiin

osallistuvat korkeasti koulutettu väestö, erityisesti ylemmän korkeakoulututkinnon omaavat naiset. Tämän tyyppinen osallistumisen polarisaatio on havaittu esimerkiksi äänestyskäyttäytymistä mittaavissa tutkimuksissa (ks. Paavola ym. 2022). Poliittista luottamusta mittaavissa tutkimuksissa puolestaan on nostettu esille, että luottamuksen taustalla on usein myös muita merkittäviä tekijöitä kuin pelkästään sosioekonomiset taustatekijät. Esimerkiksi samaistuminen poliittisiin puolueisiin ja samanlaisen arvopohjan jakaminen ovat luottamuksen rakentamisen kannalta merkittäviä tekijöitä ja edesauttavat olemaan poliittisesti aktiivisia (Bäck, Kestilä-Kekkonen & 2016, 381-389). Vastaavasti epäluottamus vaikuttaa osallistumattomuuden taustalla. Toisin sanoen syyt osallistumattomuuden taustalla ovat monimutkaiset ja ne täytyy tunnistaa aina uusia osallistumisen tapoja kehitettäessä.

Demokratian ja kansalaisten poliittisen osallisuuden elvyttämiseksi lääkkeenä on tarjottu erilaisia toimenpiteitä hallinnon avoimuuden ja vuorovaikutuksen lisäämisestä aina uusien osallisuusmahdollisuuksien kehittämiseen. Näitä toimenpiteitä kutsutaan demokraattisiksi innovaatioiksi ja niiden on nähty lisäävän kansalaisten kiinnostusta yhteiskunnallista osallistumista kohtaan. Tämän tyyppisiä vaikuttamisen muotoja ovat esimerkiksi sähköiset kansalaisaloitteet, ja tutkimusten mukaan niiden käyttö onkin lisännyt erityisesti nuorempien ikäryhmien kiinnostusta osallistua yhteiskunnallisiin asioihin. Suorat vaikuttamisen keinot ovat tutkimusten mukaan parantaneet kansalaisten demokratia- sekä osallisuuskokemusta. Tämän lisäksi noin kolmannes äänioikeutetuista on allekirjoittanut jonkin aloitteen joko kansalaisaloite.fi- tai kuntalaisaloite.fi-sivustoilla (Wilhelmsson 2019, 83-84.) Tällä perusteella ei voida kuitenkaan vielä tehdä yleistäviä tulkintoja kaikkien osallisuustoimenpiteiden vaikutuksista, mutta kansalaisista itsestään lähtevien keinojen mahdollistaminen on selkeä positiivinen muutos kohti parempaa kansalais- ja asukasosallisuuskokemuksen rakentamista.

Politiikan tutkimuksessa on alettu kiinnittämään entistä enemmän huomiota osallistamispolitiikkaan, jossa päämääränä on tarkastella kansalaisten osallistumisen tapoja ja osallisuutta. Osallistamispolitiikalla tavoitellaan osallisuuskokemuksen vahvistamista ja sen avulla halutaan löytää uusia ratkaisuja kansalaisten aktivoimiseksi. Vaikka osallistavien toimintatapojen lähtökohta on löytää kansalaisia kiinnostavia tapoja tulla kuulluksi, niin samaan aikaan on esitetty myös kritiikkiä. Demokratian näkökulmasta poliittiset osallisuustoimet vahvistavat turhan usein demokratian virallista puolta. Osallistamistoimenpiteet ovat saaneet kritiikkiä tutkijoilta myös hallinnon teorian näkökulmasta, sillä esitetyt toimenpide-ehdotukset ja pyrkimykset näyttävät hyvin usein ylhäältä päin ohjatulta hallinnalta. Siinä kansalaiset pyritään saamaan mukaan sellaisiin toimiin, jotka hallinto näkee osallistumisen kannalta parhaaksi. (Lappalainen 2019, 123-129.)

Osallistamalla kansalaisia on pyritty ratkaisemaan uusia yhteiskunnallisia ongelmia, kuten väestöryhmien yhtenäisyyden tai erilaisuuden saamista tasapainoon, sekä väestön liikkuvuutta. Lisäksi päättäjät ovat olleet kiinnostuneita, kuinka monimuotoisuutta voidaan tällaisessa

ympäristössä tunnustaa ja hallita, sillä Suomi on koko ajan entistä eriytyneempi ja monikulttuurisempi väestörakenteeltaan sekä maantieteellisesti. (Lappalainen 2019, 128-129.) Osallistamalla kansalaisia mukaan päätöksentekoprosesseihin on katsottu myös tähdättävän politiikkaan, jossa konfliktien määrä halutaan pitää vähäisenä ja jolla halutaan ylläpitää vahvaa yhteisymmärrystä sekä hyvää käytöstä. Osallisuustoimenpiteillä onkin kritikoiden mielestä onnistuttu tähän mennessä lähinnä luomaan uusia byrokraattisia sekä organisatorisia järjestelyitä sen sijaan, että ne aidosti vahvistaisivat kansalaisten oma-aloitteista osallistumista. (Lappalainen 2019, 123.) Esimerkiksi yhteiskehittämällä yhdessä asukkaiden ja kansalaisten kanssa uusia tapoja vaikuttaa voitaisiin löytää sellaisia osallistamisen vaihtoehtoja, jotka tukevat viranomaisvetoisuuden sijasta aitoa oma-aloitteista osallisuuskokemusta (THL 2023a).

Osallistamispolitiikka voidaan nähdä myös positiivisessa valossa: se toimii turvallisuuden vahvistamistyökaluna, jolloin se korostaa eri tahojen ja ihmisten yhteistyötä konfliktien sijasta. Kuluja ylittävällä rakentavalla keskusteluilmapiirillä halutaan edistää julkishallinnon kannalta myönteistä ja yhteisymmärrykseen pyrkivää keskustelukulttuuria. Kärkkäillä mielipiteillä tai kritiikillä ei ole samalla tavalla sijaa kuin niillä olisi vapaassa poliittisessä keskustelussa. Lisäksi osallistamispolitiikalla pyritään ohjaamaan kansalaisista aktiivisia, maltillisia ja vastuullisia kansalaiskäyttäytyjiä, jotka kantavat huolta niin omasta kuin yhteisön asioista. (Lappalainen 2019, 141-143.) Toisaalta osallistamispolitiikka voidaan nähdä myös näennäisenä lakisääteisten velvollisuuksien täyttämisenä, mikäli osallistujalle jää epäselväksi, käytetäänkö asukkaiden arjen kokemusmaailmaa aidosti suunnittelutyön apuna (Bäcklund 2019, 146).

Vaikka osallistamispolitiikka on saanut tutkijoilta kritiikkiä osakseen, on sen nähty myös parantavan kansalaisten osallistumismahdollisuuksia. Esimerkiksi suorilla vaikuttamisen keinoilla, kuten kansalaisaloitteilla, on nähty olevan positiivisia vaikutuksia poliittisen aktiivisuuden ja vaikuttamisen näkökulmasta, sillä ne ovat aidosti kansalaislähtöisiä ja nopeita tapoja ottaa kantaa itselle tärkeisiin asioihin (Wilhelmsson 2019, 84). Ne eivät myöskään vaadi pitkäaikaista sitoutumista, sillä lainvalmistelutyö ja päätöksenteko jää oman nimen allekirjoittamisen jälkeen kunnanvaltuustolle tai eduskunnalle. Myös sosiaalisen median aikakausi on tuonut uusia suoria vaikuttamisen muotoja, kuten kaupunkilaisaktivismia, joka on nykyaikainen versio yhden asian poliittisesta liikehdinnästä. Siinä esimerkiksi asuinalueen olosuhteita parantavat Facebook-ryhmät pyrkivät paikallisesti tai aihekohtaisesti sosiaaliseen muutokseen ja luovat uusia osallisuuden toimintatapoja (Mäenpää & Faehnle 2022, 35).

Suorista vaikuttamiskeinoista huolimatta aloitteen tekemisen mahdollisuutta hyödynnetään vielä yllättävän vähän. Siitä huolimatta kansalaiset ovat kokeneet, että kansalaisaloitteiden tekemisen mahdollisuus on edistänyt demokratian toimivuutta (Christensen, Karjalainen & Setälä 2016, 443). Tätä opinnäytetyötä kirjoittaessa, eli keväällä 2024 kansalaisaloite.fi-palveluun on kirjattu vuodesta 2012 lähtien 1534 aloitetta, joista 72 on edennyt eduskunnan käsittelyyn. Vuoden 2024 puolella aloitteita on kirjattu 23 kappaletta, joista kaksi on saanut

riittävän määrän kannatusääniä, jotta aloitteet voidaan lähettää eduskuntaan käsiteltäväksi määräajan umpeuduttua.

Kuntalaisaloite.fi-kanavassa puolestaan on tehty suhteessa enemmän aloitteita kuin kansalaisaloitepalvelussa. Vuoden 2023 aikana esimerkiksi Vantaan kaupungin alueella on tehty noin 40 aloitetta, joista suurin osa päätyi kunnanvaltuuston käsittelyyn. Tämän opinnäytetyön puitteissa käyty keskustelu Vantaan kaupungin palautepalvelusta vastaavan yhteyshenkilön kanssa paljasti myös sen, että suurin osa aloitteiksi tulkittavista keskustelunavauksista tulee edelleen kaupungille palautekanavaan sen sijaan, että asia vietäisiin kuntalaisaloite.fi-palveluun. Jotta tilanteeseen tulisi muutos, täytyy tulevaisuudessa kuntalaisaloitteiden tekemistä todennäköisesti markkinoida enemmän kaupungin toimesta, jotta asukkaat pystyisivät tarkoituksenmukaisemmin edistämään tärkeäksi katsomiaan kaupungin kehityskohteita.

2.3 Kaupunkiaktivismi uutena matalan kynnyksen asukasvaikuttamisen muotona

Kaupunkiaktivismi on kansalais- ja asukasvaikuttamisen muoto, jossa hyödynnetään erilaisia sosiaalisen median alustoja samanhenkisten asukkaiden tai ryhmien tavoittamiseksi. Tarkemmin määriteltynä kaupunkisaktivismi on kansalaisten itse organisoimaa toimintaa, joka tapahtuu perinteisen järjestötoiminnan ulkopuolella. Siinä on enemmänkin kyse suorasta toiminnasta kuin vaikuttamisesta yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Kaupunkiaktivismissa korostuu aloitteellinen, rakentava sekä proaktiivinen tapa toimia ilman kaupungin hallintoa tai muuta byrokratiaa. Sosiaalisen median alustat ovat vahvasti läsnä tässä toimintakulttuurissa ja samalla luomassa uusia toimintatapoja osallisuuden kentälle. (Mäenpää & Faehnle 2022, 33.)

Toiminnan tavoitteena on kohentaa esimerkiksi lähiympäristöä tai perustaa erilaisia alueellisia kierrätysryhmiä. Aikaisemmin erilaiset kyläyhdistykset ovat vastanneet tämän tyyppisestä toiminnasta alueellisina toimijoina. Kaupunkiaktivismi on kasvanut tällä hetkellä siihen pisteeseen, että se alkaa muodostaa niin kutsutun yhteiskunnan neljännen sektorin eli uuden aktiivisen kansalaisyhteiskunnan toimintamuodon. Kaupunkiaktivismilla voidaan vastata nopeasti erilaisiin tarpeisiin, kuten liittyä yhteen ja luoda vaihtoehtoisia toimintatapoja. Siinä ei ole tarkoitus luoda vain poliittisia aloitteita, vaan olla itse aktiivisena toimijana. (Mäenpää & Faehnle 2022, 33-37.) Se on huomattavan paljon ketterämpi tapa vaikuttaa ja olla aloitteellinen kuin perinteinen poliittinen tai järjestötasoinen osallistuminen, joka vaatii paljon byrokratiaa ja yhteistä ymmärrystä.

Kaupunkiaktivismia on kritisoitu siitä, että se tavoittaa toiminnallaan pääasiassa keskiluokkaisen väestöryhmän jättäen helposti osallisuuden ulkopuolelle syrjäytyneet ja heikommassa asemassa olevat (Mäenpää & Faehnle 2022, 34-35). Tämä johtunee siitä, että toiminnan kohteena ovat yleensä sellaiset asiat, jotka puhuttelevat työssä käyvää keskiluokkaista kaupunkilaisväestöä ja vaativat usein osallistujalta kykyä ottaa vastuuta toiminnan järjestämisestä ja

osallistumisesta. Heikossa yhteiskunnallisessa asemassa olevalle jo pelkkä osallistuminen voi olla esimerkiksi mielenterveyteen tai työttömyyteen liittyvien haasteiden vuoksi vaikeaa. Toisaalta täytyy muistaa se, että toiminnalla ei yritetä sulkea mitään väestöryhmiä pois, vaan ulkopuolelle jääminen johtuu usein enemmän henkilökohtaisista syistä kuin siitä, että tiettyjä ryhmiä tietoisesti syrjittäisiin.

Kaupunkilaisaktivismi voidaan katsoa olevan demokratiaa sen kaikkein suurimmassa vaikuttamisen muodossa. Kansalaisten itse organisoima toiminta voi olla kuitenkin haaste edustuksellisen demokratian näkökulmasta, sillä siitä puuttuu julkisen vallan hallinta ja ennakoitavuus. Siitä huolimatta olisi tärkeää tunnistaa kaupunkiaktivismiin tuomat edut, kuten asukkaiden helposti innostettavuus ja tavoitettavuus sosiaalisen median kautta. Parhaimmillaan tapauksessa kaupunkilaisten itseohjautuva ja aktiivinen toiminta elävöittää kaupunkiympäristöä ja luo uudenlaista kaupunkilaiskulttuuria esimerkiksi pop-up-toiminnan muodossa tai vaikkapa rikastuttamalla kaupunkiympäristöä kattoviljelmillä sekä muilla vihertempauksilla (Ryynänen 2020).

Aidon demokratian toteutumiseksi olisikin tärkeää, että kaupunkiaktivismi tunnistettaisiin paremmin asukkaista itsestään lähtevänä vaikuttamisen ja osallistumisen muotona. Tällöin asukkaiden ääni tulisi aidosti kuuluville ja kaupunki voisi lähestyä näitä aktiivisia ryhmittymiä muodostaakseen vuorovaikutuksen kanavia sekä päätöksentekoareenoita. Kansalaisaktivismi on jo itsessään aloitteellista ja asukkaista itsestään lähtevää toimintaa, joka puolestaan tukee osallisuuspolitiikan tavoitteita luoda ja tukea uusia osallistumisen tapoja. Näiden toimijoiden äänen kuuluville saamiseksi ja toiminnan virallistamiseksi tarvitaan lähinnä sellainen kanava, jossa tärkeäksi katsottua asiaa saataisiin paremmin edistettyä niin kaupungin kuin asukkaiden näkökulmasta.

2.4 Osallistuva budjetointi

Osallistuva budjetointi on nykyisin hyvin laajalle levinnyt osallistumisen ja köyhyyden ehkäisemisen toimintamalli, jossa asukkailla on mahdollista vaikuttaa kuntien tietyn budjetinosan käyttöön omalla asuinalueella. Osallistuva budjetointi on toisin sanoen kansalaisosallistumisen muoto, jossa asukkailla on mahdollista ehdottaa, kehittää ja äänestää kuntien rahoittamista hankkeista sekä kehittämiskohteista. Rahoitettavia kohteita voivat olla esimerkiksi koirapuistot, leikkipuistot tai ulkoilalueet, jotka tukevat asukkaiden turvallisuutta sekä hyvinvointia. Osallistuva budjetointi on alun perin lähtöisin Brasiliasta ja 2000-luvun alkupuolelta toimintatapa lähti leviämään ympäri maailmaa sen hyväksi havaittujen vaikutusten vuoksi. (Rask & Erttö 2019, 2-3.)

Demokratian toteutuminen on ollut yksi tärkeimmistä syistä ottaa osallistuva budjetointi käyttöön eri puolilla maailmaa. Suomessa osallistuvan budjetoinnin kokeiluja on toteutettu 2010-luvulta alkaen eri kunnissa, ja hankkeiden määrä onkin kasvanut vuosittain saavutetun suosion

myötä. Toimintatapa on koettu jopa niin hyväksi, että osallistuvan budjetoinnin prosesseja useita kertoja toteuttaneet kunnat ovat nostaneet näihin käytettyjä budjetteja vuosien saatossa. (Rask ja Ertiö, 2019.)

Osallistuvassa budjetoinnissa on olemassa myös ”deliberatiivinen ulottuvuus”, mikä tarkoittaa sitä, että käytettävistä rahasummista päättäminen ei tarkoita ainoastaan äänestämistä. Asukkailla on aidosti mahdollisuus osallistua ideointityöhön ja määrittää kehityskohteet yhdessä kaupungin päätöksentekijöiden kanssa. Toisaalta tutkimukset osoittavat myös, että osallistuva budjetointi pyrkii julkishallinnon uudistamiseen liberaalin hallintateorian mukaisena suoran osallistumisen tapana. Toiminnan yleistymisen myötä on pystytty arviomaan sen vaikutuksia alueellisessa kehittämistyössä. Arvioinnin avulla on pystytty valitsemaan tarkoituksenmukaiset osallisuusmenetelmät tunnistetun tarpeen pohjalta. Tällöin päästään myös tietoisemmaksi siitä, mihin julkisia varoja kannattaa kansalaisten näkökulmasta kohdentaa. (Rask, Ertiö & Ahonen 2019, 4; Salminen, Häikiö & Lehtonen 2016, 61.)

Osallistuva budjetointi Vantaalla

Vantaalla osallistuvan budjetoinnin varoista on toteutettu esimerkiksi muraali Havukoskelle vuonna 2021, ja Hakunilaan päätettiin rakentaa asukkaiden toiveesta frisbeegolfrata. Tämän lisäksi rahoilla on parannettu lenkkeilyalueiden opasteita ja parannettu kevyenliikenteen valaistusta. Vuosille 2023-2025 Vantaan kaupunki on päättänyt käyttää 1,2 miljoonaa euroa osallistuvaan budjetointiin ja tällä kertaa yksittäisen alueen sijasta kaikilla vantaalaisilla on mahdollista osallistua budjetin käyttöön liittyvään ideointiin ja äänestämiseen. Rahausuma on jaettu seitsemälle suuralueelle asukasluvun mukaisesti. Kaikkein eniten rahaa on myönnetty Myyrmäen alueelle, jossa asuu noin 59000 asukasta. (OsallistuvaVantaa.fi 2024.)

Kun tarkastelee esimerkiksi Vantaan näkökulmasta, kuinka moni kaupunkilainen on käynyt vaikuttamassa oman asuinalueen viihtyvyyteen osallistuvan budjetoinnin muodossa, niin tätä mahdollisuutta on hyödynnetty vielä yllättävän vähän asukkaiden keskuudessa. Esimerkiksi Hakunilan tapauksessa vuonna 2020 äänestysvaiheessa oli tullut vain joitakin satoja ääniä, mikä ei ole määrällisesti tarkasteltuna kovinkaan suuri edustus Hakunilan alueen asukkaista (OsallistuvaVantaa.fi 2024). Toisaalta on hyvä huomioida, että kyseinen alue on yksi Vantaan monikulttuurisimmista asuinalueista, joten osallistuvan budjetoinnin tiedotus ei välttämättä ole tavoittanut kaikkia alueen asukkaita heidän omalla äidinkielellään.

2.5 Asukasosallisuus Vantaalla ja Osallistuva Vantaa -ohjelma

Vantaa on 50-vuotias kaupunkikokonaisuus, jossa asuu tällä hetkellä 247 477 asukasta. Se on väkiluvultaan Suomen neljänneksi suurin kaupunki ja sen väkiluku kasvaa koko ajan. Vantaalla puhutaan 122 eri kieltä ja ulkomaalaisten osuus on noin 25 % koko kaupungin asukasmäärästä, mikä tekee Vantaasta pääkaupunkiseudun monikulttuurisimman alueen. (Vantaa 2024.)

Tulotasoltaan Vantaalla tienataan keskimääräistä paremmin kuin muualla Suomessa, mutta muihin pääkaupunkiseudun kuntiin (Helsinki, Espoo ja Kauniainen) verrattuna keskimääräinen tulotaso on hieman alhaisempi (Örn 2024).

Viimeisten 30 vuoden aikana Vantaan kaupunki on tehnyt aktiivista työtä tukeakseen eri alueilla asuvien ihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Kaupunki käynnisti alueellista kehittämistoimintaa jo 1990-luvulla ja 2000-luvulle tultaessa perustettiin erilliset alue-toimikunnat, jotka ovat pohja nykyisille suuralueille ja niiden kehittämiselle. Alue-toimikuntien määrä vaihteli jonkin verran 2000-luvulla, mutta lopulta niiden määräksi vakiintui seitsemän suuraluetta: Hakunila, Korso, Tikkurila, Aviapolis, Myyrmäki, Koivukylä ja Kivistö. Alueet ovat asukasluvultaan, asuntokannaltaan ja sosioekonomiselta rakenteeltaan hyvin erilaisia. (Pihlaja & Sandberg 2012, 99.) Kyseinen suuraluejako on edelleen käytössä vuonna 2024.

Alue-toimikuntien toimintaedellytykset koettiin 2010-luvun alkupuolella heikoksi alueellisen kehittämistoiminnan näkökulmasta, koska niiden tehtävänä oli lähinnä reagoida kaupungin kaavoitus- ja tieasioihin ja tehdä kannanottoja alueella havaituista ongelmista. Tuolloin nähtiin, että kaupungin tulisi tehdä muutoksia niiden suunnitteluprosesseihin, sillä ajattelu- ja toimintatapoja ei koettu asukkaiden osalta kovinkaan proaktiiviseksi. (Pihlaja & Sandberg 2012, 106.) Kyseessä on ajanjakso ennen kuntalain muutosta, joten eri kunnilla on ollut hyvin vaihtelevia toimintatapoja toteuttaa lakisääteiset asukkaiden osallistamisvelvoitteet tuolloin voimassa olleella lainsäädännöllä.

Osallistuva Vantaa-ohjelma 2022-2025

Vantaalla on toteutettu vuodesta 2013 lähtien suunnitelmallisesti asukasosallisuuden kehittämistä kaupungin strategisella tasolla, jolloin laadittiin ensimmäinen kaupunkitasoinen osallistamismalli. Mallia päivitettiin vuonna 2017 Osallistuva Vantaa-nimiseksi ohjelmaksi, jonka myötä Vantaalle perustettiin osallistamistyötä koordinoiva tiimi. Vuonna 2021 osana asukasosallisuuden kehittämistä ja selvitystyötä perustettiin Vantaan vaikuttajat -asukaskehittäjäryhmät. Tällä hetkellä Vantaalla on käynnissä Osallistuva Vantaa -ohjelma vuosille 2022-2025, jolla halutaan parantaa asukkaiden osallistumismahdollisuuksia ja luoda uusia digitaalisia asukasosallisuusmenetelmiä perinteisten vaikuttamisen keinojen rinnalle (Osallistuva Vantaa-ohjelma 2022, 3-17).

Asukasraatien lisäksi ennen nykyisen Osallistuva Vantaa 2022-2025 -osallisuusohjelman laatimista kaupunki teki laajan taustaselvitystyön kaupunkilaisten kokemuksista nykyisistä osallistumismahdollisuuksista. Selvityksen avulla saatiin tunnistettua keskeisimmät ongelmakohdat, joihin kaupungin tulee panostaa asukkaiden osallisuuskokemuksen parantamiseksi. Asukkaat kokivat, että tarvitaan nykyistä enemmän helppoja ja nopeita tapoja osallistua digitaalisessa ympäristössä, osallisuusmahdollisuuksista nykyistä parempaa tiedottamista sekä aitoa vuorovaikutusta kaupungin kanssa. (Osallistuva Vantaa -ohjelma 2022, 7-18.)

Edellä mainituista syistä Osallistuva Vantaa -ohjelman päätavoitteiksi on asetettu alueellisen osallisuuden vahvistaminen, uusien digitaalisten osallisuuden ratkaisujen kokeilu ja kehittäminen, suorien osallistumisen mahdollisuuksien kehittäminen, hiljaisten ryhmien tukeminen sekä puntaroivan keskustelun käyminen asukkaiden kanssa heitä koskevista asioista. Esimerkiksi asukkaiden omaehtoisen toiminnan tukeminen on asetettu yhdeksi tavoitteeksi osallisuuden vahvistamiseksi ja tämä tukeekin osittain pyrkimystä kehittää suoria asukkaista lähteviä vaikuttamisen tapoja. Viestinnän parantamiseksi kaupungin tavoitteena on jalkautua erilaisiin viestinnänkanaviin, joita asukkaat aktiivisesti jo tällä hetkellä käyttävät. Näitä ovat esimerkiksi sosiaalisen median asuinaluekohtaiset ryhmät. Näiden lisäksi kaupunki lähettää tällä hetkellä alueellisia uutiskirjeitä niitä tilanneille asukkaille. Kaupungin tahtotila on myös markkinoida osallisuusmahdollisuuksista paikallislehdessä, jotta tieto tavoittaisi myös sellaiset henkilöt, jotka eivät käytä omassa arjessaan älylaitteita. (Osallistuva Vantaa -ohjelma 2022, 1-13.)

Osallisuusohjelmalla halutaan ennen kaikkea tehdä erilaisista vaikuttamisen tavoista tuttuja kaikille asukasryhmille. Kaupungin tahtotilana on saada kaikenlaiset asukkaat kiinnostumaan oman asuinalueen kehittämisestä ja tehdä kaupungin omista prosesseista sellaisia, että ne tukevat osallisuusohjelmassa esille nousseita kehityskohteita. Ohjelmassa nähdään tärkeänä kaupungin työntekijöiden panos ohjelman toteutumiseksi ja siihen yhtenä menetelmällisenä ehdotuksena on palvelumuotoilun keinojen hyödyntäminen asukaspalautteiden käsittelyssä.

Asukasosallisuuden digitaalinen ympäristö: OsallistuvaVantaa.fi

Osallistuva Vantaa -ohjelman mukaisesti Vantaalle on perustettu oma verkkoalusta asukasosallisuustoimintoja varten. OsallistuvaVantaa.fi on Vantaan kaupungin hallinnoima digitaalinen asukasosallisuusympäristö, jota käytetään tällä hetkellä esimerkiksi kaavoitushankkeista tiedottamiseen ja erilaisiin asukasosallisuustoimenpiteisiin. Sivuston kautta on mahdollista vaikuttaa kaupungin päätöksen tekoon vastaamalla esimerkiksi erilaisiin asukaskyselyihin. Alusta otettiin käyttöön keväällä 2020 ja sitä kehitetään edelleen (OsallistuvaVantaa.fi 2024). Viimeisen vuoden aikana asukkaat ovat päässeet vaikuttamaan OsallistuvaVantaa.fi-sivustolla esimerkiksi Vantaan ratikan suunnittelutyöhön sekä Hakunilan kulttuuri- ja urheilupuiston kehittämiseen. Näiden lisäksi asukkaalla on mahdollista tuoda äänensä kuuluviin osallistuva budjetointi -osiossa, joka myös löytyy OsallistuvaVantaa.fi-sivustolta.

Kaupungin osallisuusohjelman mukaisesti sivustoa on tarkoitus kehittää lähivuosina asukkaita ja käyttäjiä kuunnellen. Tämä opinnäytetyö linkittyy vahvasti tähän kehittämiskokonaisuuteen ja palvelumuotoilun keinoin tapahtunutta kehittämistyötä on toteutettu osallisuusohjelmaa koko ajan silmällä pitäen. Ohjelmassa mainittiin yhdeksi päätekijäksi alueellisen näkökulman kehittäminen ja se onkin noussut tässä työssä yhdeksi asukailta nousseeksi keskeiseksi lähestymistavaksi.

2.6 Muotoilemalla kohti toimivampia julkisia palveluita

Jokainen Suomessa asuva tulee käyttäneeksi tavalla tai toisella julkisia palveluita elämänsä eri vaiheissa. Siinä missä yksityisellä sektorilla asiakkaan on mahdollista valita palveluiden tuottaja hinnan tai muiden ominaisuuksien perusteella, niin samanlaista mahdollisuutta ei julkisten palveluiden käyttäjällä ole. Julkisten palveluiden käyttöoikeus perustuu pääsääntöisesti asumiseen ja kunnassa kirjoilla olemiseen joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta. Pohjoismaisessa hyvinvointivaltiossa julkisen sektorin rooli on ollut aina vahva ja hallinto on ollut laajaa (Hyysalo 2022, 71). Julkisen sektorin päätehtävänä onkin erilaisten palveluiden tuottaminen ja rahoittaminen. Näihin tehtäviin kuuluvat esimerkiksi:

- koulutus ja varhaiskasvatus
- kulttuuri-, nuoriso-, kirjasto- ja liikuntapalvelut
- kaupunkisuunnittelu, maankäyttö
- vesi- ja jätehuolto
- ympäristöpalvelut
- sosiaali- ja terveystyöpalvelut

Julkisen sektorin palveluverkosto pitää sisällään erilaisia valtakunnallisia sekä paikallistason palveluita. Esimerkiksi Kansaneläkelaitos ja Verohallinto ovat koko valtakunnan tasolla toimivia palveluorganisaatioita, joiden toimipisteissä, puhelin- ja verkkopalveluissa voi asioida mistä päin Suomea tahansa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista vastaavat puolestaan vuoden 2023 alusta alkaen perustetut hyvinvointialueet ja muut yllä mainitut tehtävät, kuten koulutuksen ja varhaiskasvatuksen järjestäminen, ovat kuntien vastuulla. Julkinen sektori tuottaa toisin sanoen hyvin laajasti erilaisia päivittäisiä palveluita eri elämäntilanteessa oleville kansalaisilleen.

Suomalainen yhteiskunta on muuttunut viimeisen parin vuosikymmenen aikana hyvin radikaalisti digitalisaation myötä, ja tämä onkin pakottanut julkisia palveluita muuttamaan palveluiden tarjontaa. Myös yhteiskunnan rakennemuutos, väestön ikääntyminen ja valtion velka- taakka ovat vaikuttaneet siihen, että palveluiden tarjontaa on täytynyt ryhtyä arvioimaan uudelleen poliittisesti. Erityisesti digitalisaatio on siirtänyt monet palveluiden käyttäjät asioimaan fyysisten asiointipisteiden sijasta verkkoon, minkä vuoksi yhteiskunnallisten palveluiden verkostoa on täytynyt tarkastella uudelleen ja vähitellen supistaa. Osalle kansalaisista muutos on ollut helppo ja luonteva, mutta toisaalta muutosta on myös kritisoitu, sillä se jättää erityisesti iäkkään väestön digitaalisten palveluiden ulkopuolelle. Sama koskee myös heikommassa sosiaalisessa asemassa olevia kansalaisia, joiden toimintakyky on esimerkiksi psyykkisen sairastumisen takia heikentynyt. Tästä syystä on herätty asiakaskeskeiseen ajattelutapaan palveluita kehitettäessä, jotta mahdollisimman monenlaisten kansalaisten tarpeet tulisivat huomioiduksi yhteiskunnallisia palveluita tuottaessa (ks. Vero 2022).

Edellä mainittujen yhteiskunnallisten muutosten takia palvelumuotoilua ja yhteissuunnittelua on alettu hyödyntämään julkisen sektorin kehittämisessä yhä enemmän viime aikoina. Syitä yhteissuunnittelun suosion kasvuun on lukuisia. Sen tarpeellisuutta voidaan perustella esimerkiksi kansalaisten tarpeiden huomioimisella, kansalaisten tai asukkaiden osallistamisella, käytössä olevien resurssien tehokkaalla hyödyntämisellä, luovilla ideoilla sekä palvelujen yleisellä hyväksyttävyydellä. (Hyysalo 2022, 18.) Suosion taustalla ovat myös poliittiset trendit länsimaissa, joissa ajatellaan niin, että kumppanuuksia luomalla ja vahvistamalla verkostoja saadaan muodostettua osallistuvampia toimintatapoja. Tämä verkostojen hyödyntämiseen perustuva lähestymistapa näyttää osittain täydentävän aiemmin vallalla olleen uuden julkisen hallinnon ideoita (eng. new public governance), jotka keskittyivät pääasiassa yksityistämiseen ja markkinaehtoisten politiikkakeinojen käyttöön. (ks. Osborne 2010, 413.)

Palvelumuotoilun tarjoama asiakaslähtöinen lähestymistapa onkin koettu vaikuttavaksi ja tehokkaaksi tavaksi kehittää palveluita julkishallinnossa (Gaba, Mazé & Park-Lee 2022, 37). Palvelumuotoilun näkökulmasta kehittämistä voidaan toteuttaa, kun palveluiden käyttäjän ja suunnitteluhaasteen ongelmat on ymmärretty syvällisesti. Tyypillisesti suomalaisessa kulttuurissa palveluita ja erityisesti julkisia palveluita on kehitetty kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimustiedon perusteella, jolloin asiakkaiden todellinen ääni on jäänyt helposti uupumaan. Tästä syystä palvelumuotoilun tarjoamat kvalitatiiviset eli laadulliset tutkimusmenetelmät ovat olleet julkisia palveluita kehittäessä erittäin tervetulleita. Palvelumuotoilu antaa myös palveluiden käyttäjälle mahdollisuuden osallistua häntä itseään koskevien palveluiden suunnitteluun. (Hyysalo 2022, 69.) Esimerkiksi sosiaalipalveluiden kehittämisen tapauksessa tällainen tarjoaisi heikommassa sosiaalisessa asemassa olevalle henkilölle mahdollisuuden olla osallisena häntä itseään koskevissa prosesseissa ja toimia asiantuntijan roolissa häntä koskevien palveluiden suunnittelutyössä. Ideaalitalanteessa kehittämisprosessin myötä syntynyt avoimuus ja vuorovaikutteisuus palveluiden tuottajan ja käyttäjien välillä voisi kasvattaa myös luottamusta osapuolten kesken (Hyysalo 2022, 69). Luottamuksen rakentaminen vahvistaisi osallistamispolitiikan näkökulmasta myös kansalaisten osallisuuskokemusta julkisessa päätöksenteossa.

Suomesta löytyy esimerkitapauksia julkisten palveluiden asiakaslähtöisestä kehittämisestä. Esimerkiksi Kelan asiakaspalvelun uudistuksessa ja keskuskirjasto Oodin suunnittelutyössä on käytetty palvelumuotoilun menetelmiä koko palveluiden kehittämisprosessien ajan. Myös Verohallinto on ansioitunut palvelumuotoilun saralla ja se saikin tunnustuksen muotoilun hyödyntäjänä asiakaslähtöisessä kehittämisessä vuonna 2022. Organisaatio oli onnistunut kehittämään digitaalisia palveluita, jotka olivat vaivattomia ja asiakaslähtöisiä palveluiden käyttäjän näkökulmasta. Muutoksen myötä esimerkiksi veroilmoituksen täyttäminen helpottui verkkoasiointipalvelussa, minkä ansiosta käyttäjäkokemus verkkopalvelua käytettäessä parani huomattavasti. (Vero 2022.) Verohallinnon uudistus onkin loistava esimerkki nykyaikaisten

digitaalisten palveluiden kehittämisestä, jossa käyttäjien erilaiset tarpeet verkkoympäristössä on huomioitu hyvän asiakaspalvelukokemuksen takaamiseksi.

Palvelumuotoilua Kelan asiakaspalvelussa

Kela on suomalainen julkinen organisaatio, josta kansalaiset voivat hakea eri elämäntilanteissa sosiaaliturvaetuksia. Kelan tapauksessa palvelumuotoiluprosessin avulla lähdettiin selvittämään, miten asiakkaat voisivat saada paremmin ja nopeammin tarvitsemaansa apua Kelan palvelupisteissä. Kyseessä oli aulapalvelun uudistus, jolle oli toimeentulotuen Kelaan siirtymisen myötä akuutti tarve, koska erityisesti pääkaupunkiseudun toimistot olivat vuonna 2017 päässeet pahasti ruuhkautumaan. Ennen muutosta asiakkaat odottivat toimiston aulassa pitkiä aikoja päästäkseen asioimaan tiskille asiakaspalvelun työntekijän kanssa. Prosessin aikana asiakkaat pääsivät osalliseksi erilaisiin asiakasraateihin, joissa ratkottiin asiakaspalvelussa asiointiin liittyviä ongelmia. Työntekijät puolestaan osallistuivat kehittämistyöpajoihin palvelumuotoiluprosessin mukaisesti, jotta heidänkin kokemuksensa saataisiin näkyväksi asiakaspalveluprosessia kehittäessä. Palvelumuotoiluprosessin lopputuloksena Kelaan syntyi uusi asiakaspalvelumalli, jossa asiakkaat kohdattiin perinteisen tiskipalvelun sijasta aulassa. Tämän muutoksen ansiosta asiakkaat pystyttiin kohtaamaan paremmin ja kokonaisvaltaisemmin, oli sitten kysymys hakemuksen liitteen toimittamisesta tai laajemmasta elämäntilannemuutoksesta. (Papinniemi 2018.)

Keskuskirjasto Oodin suunnittelu palvelumuotoilua hyödyntäen

Keskuskirjasto Oodi suunniteltiin myös hyödyntämällä palvelumuotoilun menetelmiä. Oodin tapauksessa kaupunkilaiset haluttiin osallistaa mukaan suunnittelupöytänsä sen sijaan, että heiltä kerättäisiin vain toiveita ja palautetta kirjastopalveluista. Käyttäjien mukaan ottaminen nähtiin tärkeänä, jotta tulevaisuuden kirjastoa pystyttäisiin rakentamaan asiakkaiden todelliset tarpeet huomioiden. Oodin suunnittelun keskeisenä tavoitteena olikin saada käsitys kirjastopalveluiden roolista muuttuneessa kaupunkiympäristössä ja merkityksestä asukkaiden keskuudessa. Projektin aikana haluttiin myös ymmärtää, miten kirjasto voisi tarjota käyttäjilleen merkityksellisiä kokemuksia ja olla samaan aikaan vaikuttava toimija kaupunkilaisten elämässä. (Hyysalo 2022, 21.)

Suunnitteluprosessin alussa huomattiin, ettei kirjastolla ollut tarvittavaa osaamista ja työkaluja toteuttaa yhteissuunnittelua kaupunkilaisten ja henkilökunnan kanssa (Hyysalo 2022, 21). Palvelumuotoilutyöskentelyn ansiosta kirjaston henkilökunta sai lopulta työkaluja tulevaisuuden yhteiskehittämisprojekteja varten. Oodin yhteissuunnittelusta saatujen kokemusten perusteella tultiin siihen lopputulokseen, että asukaslähtöiselle yhteissuunnittelutyölle tulisi antaa tulevaisuudessa enemmän tilaa julkisia tiloja suunniteltaessa. Tällöin julkinen sektori ei voisi kehystää ja määrittää valmiiksi asukkaiden kanssa toteutettavaa yhteistä tekemistä,

vaan sen tulisi antaa asukkaiden olla mukana toiminnan lähtökohtien muovaamisessa. (Hyysalo 2022, 167.)

Näitä kaikkia edellä mainittuja julkisen sektorin palvelumuotoilulla toteutettuja uudistuksia yhdistävät oivallukset yhteissuunnittelun tuomista hyödyistä. Lisäksi on huomattu, että osallistavat toimintatavat auttavat keräämään asiakasymmärrystä ja tällä tavoin tuottamaan parempia julkisia palveluita niitä käyttäville asiakkaille sekä asukkaille. Asiakkaiden mukaan ottaminen suunnittelutyöhön parantaa parhaassa tapauksessa kaikkien, mutta erityisesti heikossa asemassa olevien luottamusta ja kokemusta tulla osallistetuksi heitä koskevien palveluiden kehittämisprosesseissa. Yhteissuunnittelulla ja päätöksenteolla voidaan myös ehkäistä voimattomuuden tunnetta ja edistää yksilön kyvykkyyttä olla yhteiskunnan jäsen, jolloin myös osallisuuspoliittinen tavoite julkisia palveluita kehitettäessä toteutuu.

2.7 Arvon muodostuminen julkisella sektorilla

Julkisella sektorilla uudistuminen yhteiskunnan tarpeiden mukana ja sitä myötä toimintojen sopeuttaminen on pakollista hallintorakenteiden ja rahoituksen näkökulmasta. Yksityiseen sektoriin verrattuna julkishallinnon rakenteita ei useinkaan voida kehittää yhtä nopeasti ja ketterästi kuin olosuhteet todellisuudessa vaativat. Tämä johtuu siitä, että yhteiskunnan palveluita määrittää tiukka lainsäädäntö, jolloin muutosten tekemisessä voi kestää vuosia ennen kuin ne voidaan saattaa käytännön tasolla läpi. Laajojen muutosten tekeminen vaatii usein myös tarkempaa ja pidempään kestävästä selvitystyötä, minkä vuoksi kehittäminen voi tuntua hitaalta ja jähmeältä nykyisessä alati muuttuvassa maailmassa. Tästä syystä onkin tärkeää, että palveluita voitaisiin kehittää siten, että tarvittavat muutokset syntyisivät riittävän nopeasti, mutta ne eivät vaarantaisi lainsäädäntöä ja sitä kautta kansalaisten oikeuksia arjen kannalta välttämättömiin palveluihin.

Suomessa julkisen sektorin kehittämistyössä on otettu 1980-luvulta lähtien mallia yksityisen sektorin johtamiskulttuureista. Toisin sanoen Suomi on siirtynyt hyvinvointivaltiomallista ja julkishallinnosta (eng. public administration management) kohti uuden julkisjohtamisen (eng. new public management) mallia ja sitä kautta kohti monitoimijaista hallintaa ja osallistuvaa tuotantoa (eng. new public governance). Tällä hetkellä monissa julkishallinnon organisaatioissa nämä kolme toimintakulttuuria elävät edelleen rinnakkain. (Hyysalo 2022, 75.) 2010-luvun taitteessa kuitenkin havahduttiin, että yritysmaailmasta omaksutut sisäisten toimintojen tehostamiseen keskittyvät menetelmät eivät olleet niin hyvin sovellettavissa julkiselle sektorille, kuten parin viimeisen vuosikymmenen aikana oli ajateltu. Uuden julkisjohtamisen keskeinen ongelma oli yrittää löytää puutteita julkisorganisaation sisäisistä prosesseista, kun taas uudessa julkisessa hallinnassa sisäisten suhteiden ongelmakohtien sijasta haluttiin keskittyä kansalaisuuden, kumppanuuksien ja yhteisöjen vahvistamisen prosesseihin (Osborne 2010, 1-16).

Uudessa julkisjohtamisessa unohdettiin myös kuntien ja valtion rooli yhteiskunnallisten palveluiden tarjoajana. Siinä kansalaisten nähtiin lähinnä asettuvan asiakkaan ja kuluttajan rooliin. Uudessa julkishallinnassa puolestaan ihmisten ja organisaatioiden verkostoituminen, hyvän hallinnon tavat, etiikkakysymykset sekä demokratian teemat ovat keskeisiä tulokulmia johtamiskulttuurissa. Käytännössä lähestymistavalla pyritään siihen, että kehitettävän asian kanalta keskeiset henkilöt, ryhmät ja organisaatiot on kutsuttu koolle pohtimaan ja kehittämään heille suunnattua palvelua. Johtamisen ratkaisut perustuvat kumppanuuteen, yhteiskehittämiseen ja osallistaviin toimintatapoihin. Julkisten palveluiden rooli on uuden julkishallinnan näkökulmasta tarkoitus aktivoida ja osallistaa kansalaisia heille suunnattujen palveluiden käyttäjinä. (Hyysalo 2022, 76-81.)

Asiakkaiden säilyttäminen on palveluyrityksille liiketoiminnan kannattavuuden ydin yksityisellä sektorilla (Osborne 2018, 226). Palvelukeskeisessä ajattelutavassa (eng. service-dominant logic) pyritään selvittämään, miten palveluiden käyttäjälle, eli asiakkaalle, muodostuu arvoa kuluttajan roolissa. Palvelukeskeisessä ajattelutavassa palvelu on määrittävä tekijä kaikessa taloudellisessa vaihdannassa (Vargo & Lusch 2004, 2). Palvelukeskeisessä ajattelutavassa on tunnistettu, että asiakkaan muodostama arvo syntyy yhteiskehittämällä, noudattamalla systemaattista lähestymistapaa ja ottamalla huomioon laajat ekosysteemit. Palvelukeskeisessä ajattelutavassa asiakkaiden tyytyväisyys on tuotesuunnittelun keskeinen elementti, minkä vuoksi tuotteiden tai palveluiden loppukäyttäjät on haluttu myös ottaa mukaan yhteiskehittämään palvelua kuluttajien tarpeiden ymmärtämiseksi. Myös julkisella sektorilla on tunnistettu vastaavanlaista lähestymistapaa, jota kutsutaan julkiseksi palvelulähtöiseksi ajattelutavaksi (eng. public service-dominant logic). (Osborne, Radnor & Nasi 2012; Ojasalo & Kauppinen 2022, 1-2.) Julkisen sektorin palvelulähtöisessä ajattelutavassa on oleellista ymmärtää arvonluontia yhteiskehittämisen näkökulmasta, koska sen katsotaan olevan hyödyllistä julkisten palveluiden uudelleen järjestämisessä ja kehittämisessä (Ojasalo & Kauppinen 2022, 4).

Julkisissa palveluissa arvon muodostus lähtee liikkeelle siitä, että kansalaiset ja palveluiden käyttäjät ovat keskeisiä sidosryhmiä politiikan ja palveluiden luomisprosessissa. Kansalaisten ja asukkaiden osallistaminen tuo tämän lähestymistavan mukaan lisäarvon palveluiden kehittämiselle ja palveluiden yhteiskehittäminen on puolestaan välttämätöntä suunnittelun kanalta (Osborne ym. 2012). Julkisten palveluiden palvelulähtöinen ajattelutapa onkin lähtökohdiltaan hyvin samanlainen kuin yksityisellä sektorilla vallitseva palvelulogiikka. Palvelulähtöisessä tavassa nähdään, että palveluita tarjoava yritys voi tarjota asiakkailleen arvolupauksia, kun taas itse arvo muodostuu yhteiskehittämällä asiakkaan kanssa ja tunnistamalla käyttäjien tarpeet. (Ojasalo & Kauppinen 2022, 2-3.)

Julkisten palveluiden arvonmuodostuksesta on tunnistettavissa erilaisia elementtejä. Tutkijat esittävät, että esimerkiksi panostus julkiseen areenaan luo kansalaisille hyvinvointia. Toisekseen on tärkeää kerätä ymmärrystä, missä ja miten arvoa voidaan lisätä eri sidosryhmien

toimesta. Kolmanneksi arvonmuodostuksen ymmärrys on käytännöllinen työkalu julkishallinnon johtajille, jotta kehitettäviä asioita saataisiin vietyä eteenpäin (Hartley ym. 2017; Ojasalo & Kauppinen 2022, 8-9 mukaan). Näiden elementtien tunnistamisesta huolimatta yhteistä ymmärrystä arvon muodostuksesta ei olla kuitenkaan voitu synnyttää julkisen sektorin monimuotoisuuden vuoksi. Tämä tekee julkisella sektorilla arvonluomisprosessista yhteiskehittämisen näkökulmasta haastavaa, sillä yhteiskunnallisten instituutioiden rooli on arvonmuodostustutkimuksen viitekehityksessä tärkeässä roolissa. Demokraattinen poliittinen prosessi sekä julkinen hallinto ovat palveluekosysteemin ja yhteiskehittämisen kannalta julkisen arvon merkittävimpiä määrittäjiä yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. (Ojasalo & Kauppinen 2022, 9-14.)

Julkisen sektorin arvonmuodostuksessa suurin ero yksityiseen sektoriin nähden on se, että arvoa määrittelevät tahot joutuvat tekemään myös instituution nimissä rajavetoja sekä punnitsemaan hyödyt ja uhraukset. Tähän prosessiin sisältyy keskustelua siitä, mitä kansalaiset ja instituutiot todellisuudessa haluavat ja ovat valmiita toteuttamaan. Lisäksi täytyy määritellä, millä hinnalla ollaan valmiita tuottamaan tai kustantamaan palvelu kansalaisille (Ojasalo & Kauppinen 2022, 19), jotta edellä mainitut hyödyt ja uhraukset pystytään arvioimaan ja tekemään sen myötä päätöksiä. Hyväksymällä julkisten palveluiden lähestymistavan osana julkisten palveluiden suunnittelua palveluiden käyttäjien kokemukset auttavat hahmottamaan oikeita kehityskohteita ja yhteistuotannosta tulee erottamaton osa palveluiden tuotantoprosessia (Osborne ym. 2012).

Tämän opinnäytetyön näkökulmasta on ollut tärkeää ymmärtää, miten arvo muodostuu julkisten palveluiden käyttäjälle, eli tässä tapauksessa kaupungin asukkaalle. Arvon muodostumisen katsotaan perinteisesti tapahtuvan erilaisissa vuorovaikutuksellisissa tapahtumissa ja kontaktipisteissä asiakkaan sekä organisaation välillä. Asiakas ja organisaatio ovat vuorovaikutuksessa esimerkiksi tiloissa ja ympäristöissä kuten internetissä tai fyysisessä asiakaspalvelussa. Yleisesti ottaen asukkaan näkökulmasta arvoa nähdään muodostuvan silloin, kun kuntien tarjoamat palvelut toimivat hyvin ja helpottavat asukkaiden arkea. (Tuulaniemi 2011, 17 & 281.) Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asukas löytää tarvitsemansa tiedon vaivattomasti kaupungin omilta verkkosivuilta. Toisaalta hyvin toimivat palvelut voivat tarkoittaa asukkaalle myös monipuolisia mahdollisuuksia asioida kaupungin eri palvelukanavissa. Osallisuuden näkökulmasta arvoa voi tuottaa puolestaan se, että osallisuustoimenpiteet koetaan aidosti vaikuttavina, vaikuttamisen tavat ovat tuttuja ja prosessit läpinäkyviä asukkaille.

2.8 Tietoperustan yhteenveto

Tässä luvussa on käyty läpi suomalaisten tapoja osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan aina 1800-luvun alkupuolelta tähän päivään saakka. Yhteiskunnallisen osallistumisen selvittämiseksi on olemassa hyvin erilaisia mittareita aina äänestyskäyttäytymisen ja aktiivisuuden tutkimisesta poliittisten toimien vaikuttavuuden mittaamiseen (ks. Grönlund & Wass 2016).

Suomalaisen yhteiskunnan demokraattiset toimintamekanismit ovat pitkään nojanneet korkeiden osallistumislukujen varaan (Siisiäinen 2010, 9). Kansalaisten poliittisen aktiivisuuden romahtaminen ja edustuksellista demokratiaa kohdannut mielenkiinnon väheneminen on aiheuttanut huolta yhteiskunnallisella tasolla ja luonut demokratian toteutumisen näkökulmasta tarvetta uusille osallistaville toimintatavoille. Toisaalta samaan aikaan on syntynyt myös uusia kansalaislähtöisiä nopeita vaikuttamisen muotoja, kuten neljännen sektorin toimintaa sekä kansalais- ja kuntalaisaloitteilla tapahtuvaa yhteisöllistä vaikuttamista päättäjiin.

Osallistuminen itsessään ei ole hävinnyt mihinkään. Sen sijaan erilaiset osallistumisen tavat ovat vaihdelleet merkittävästi historian saatossa ja tällä tavoin tuoneet kansalaisille eri tavoin merkitystä osallistua ja tulla osallistetuksi. Kun 1900-luvun alkupuolella oli tyypillistä kuulua esimerkiksi raittiusseuroihin ja yhteiskunnallisiin yhdistyksiin, niin 1950-1970-luvuilla kansalaiset halusivat järjestäytyä ammatillisten yhdistysten kautta yhteiskunnan rakennemuutoksen hengessä. 1980-luvulta eteenpäin erilaiset vapaa-ajan toimijat, kuten urheilu- ja taideurheilu ovat kasvattaneet suosiotaan samaan aikaan, kun erilaisiin puoluepoliittisiin ryhmiin kuulumisen on vähentynyt merkittävästi. Tällä hetkellä järjestäytymistä ja osallistumista tapahtuu digitaalisessa ympäristössä, kuten Facebookin keskusteluryhmissä. Oli sitten kyse kierättämisestä, sairauden hoitoon liittyvästä vertaistuesta tai asuinaluekohtaisista ryhmittymistä niin sosiaalinen media on mahdollistanut keskusteluun osallistumisen kaikille sitomatta aikaa ja paikkaan.

Vaikka merkittävä osa suomalaisista osallistuu koulun, työn ja vapaa-ajan kautta johonkin yhteisöön joko fyysisesti tai digitaalisessa ympäristössä, niin huolestuttavan moni kansalainen tipahtaa yhteiskunnan turvaverkkojen läpi jossakin elämän vaiheessa. Tämän vuoksi huoli osallistumattomuudesta ei kosketa ainoastaan poliittista toimintaa, vaan yksilön kykyä osallistua omaa elämäänsä koskeviin asioihin ja sitä kautta toimia osana yhteiskuntaa. THL:n (2023a) mukaan matalan osallisuuskokemuksen katsotaan liittyvän esimerkiksi yksinäisyyteen ja huonontuneen työkyvyn tunteeseen. Tämän opinnäytetyön tekijä on itse työskennellyt suunnittelijana osallisuushankkeessa, jossa parannettiin ruoka-avun piirissä olevien asiakkaiden osallisuuskokemusta tarjoamalla hankkeeseen osallistuneille sosiaaliohjausta ja ilmaista harrastetoimintaa. Asiakkaiden heikon osallisuuskokemuksen taustalla vaikuttivat moninaiset syyt, kuten työkyvyn aleneminen, päihteiden käyttö ja heikentynyt toimeentulo. Hanke opetti, että osallisuuskokemusta voivat parantaa jo pienet arkiset asiat, kuten mahdollisuus päästä harrastamaan ja tutustumaan uusiin ihmisiin järjestetyn toiminnan kautta. Osallisuustyön pitäisikin tuoda perinteisen hyvinvointivaltion järjestelmän rinnalle uudenlaisen toiminnan periaatteen, jossa palveluita ei tuoteta ongelmalähtöisesti ja joka ei itsessään eristä asiakkaita (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 20-21).

Palvelumuotoilun nähdään tuovan ratkaisuja kansalaisten osallisuuskokemuksen parantamiseksi. Osallisuustyön ei ole tarkoitus kyseenalaistaa vallitsevaa julkista järjestystä vaan

pikemminkin lisätä kansalais- ja asukasaktiivisuutta (Isola ym. 2017, 21). Palvelumuotoilun osallistavat lähestymistavat tukevat myös vallitsevan osallistamispolitiikan tavoitteita, joissa osallistumismahdollisuuksia halutaan muovata yhdenvertaisiksi sekä luoda monikanavaisia palveluita kansalaisten erilaiset taustat huomioiden (Oikeusministeriö 2023, 4). Osallistamispoliittisessa keskustelussa täytyykin pohtia sitä, missä asioissa suomalaiset haluaisivat tulla nykyistä enemmän osallistetuksi ja minkälaiset osallistamisen tavat tavoittaisivat mahdollisimman laajan joukon kansalaisia tänä päivänä. Tästä syystä yhteiskehittämisen toimintakulttuurin tuleekin linkittyä tiiviimmin myös edustukselliseen demokratiaan, jotta kansalaisten todellinen ääni tulisi kuuluville. Kansalaisten sekä asukkaiden osallistamista heitä koskevien palveluiden kehittämistyössä ei voida ohittaa myöskään arvon muodostuksen näkökulmasta, sillä käyttäjien kokemukset auttavat usein valikoimaan todelliset kehityskohteet (Osborne ym. 2012).

Seuraavassa luvussa käydään läpi OsallistuvaVantaa.fi-sivuston kehittämiseksi toteutettu palvelumuotoiluprosessi, jossa vantaalaiset asukkaat olivat mukana suunnittelemassa parempaa käyttökokemusta digitaaliselle asukasantuustalolle. Kehittämistyö noudattaa Design Councilin (2024) tuplatimanttimalleja: tutki, määritä, kehitä ja toimita. Lisäksi tehdään lyhyt katsaus muotoilujattelun ja yhteissuunnittelun käsitteisiin. Jokainen työvaihe on toteutettu asukkaiden tarpeita kuunnellen sekä yhteistyössä Vantaan kaupungin osallisuuskoordinaattorin kanssa, jotta saataisiin vuorovaikutteinen yhteisymmärrys tulevaisuuden OsallistuvaVantaa.fi-sivuston toiminnallisuuksista.

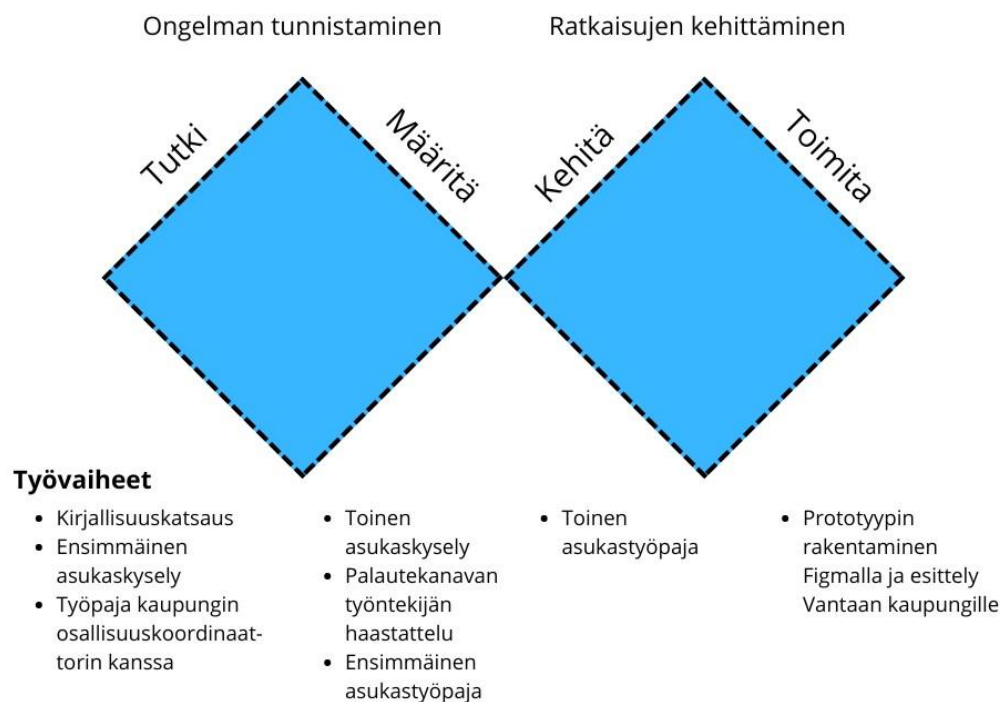
3 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoilu on yhteiskehittämisen ja suunnittelun menetelmä, jossa yhdistyvät muotoilusta tutut sekä perinteiset kehittämisen toimintamallit. Se on tekemistä, jossa yhdistyvät palveluntuottajien liiketoiminnalliset tavoitteet palveluiden käyttäjien tarpeisiin sekä odotuksiin. (Tuulaniemi 2011, 14.) Palvelumuotoilussa käytetään keskeisenä tulokulmana asiakasymmärrystä, eli asiakkaat osallistetaan prosessin jokaisessa vaiheessa mukaan suunnitteluun. Silloin, kun kehittämistyöhön integroidaan mukaan joustavuutta, sopeutuvat palvelut paremmin muutoksiin ja palvelevat täten myös loppukäyttäjää pidempään (Polaine, Løvlie & Reason 2013, 31). Lisäksi palvelumuotoilun avulla voidaan optimoida asiakkaan palvelukokemus (Tuulaniemi 2011, 15). Palvelumuotoilu tarjoaakin erinomaiset lähtökohdat hyvin erilaisille sektoreille ja kehittämisprojekteille sen monipuolisten yhteissuunnittelun menetelmien ja ominaisuuksiensa ansiosta.

Palvelumuotoilu on kokonaisvaltainen lähestymistapa palveluiden kehittämiseen. Siinä halutaan muodostaa asiakkaan palvelukokemuksesta kokonaisvaltainen kuva, jota lähdetään pilkkomaan muotoiluprosessin aikana pienempiin osa-alueisiin. (Tuulaniemi 2011, 15) Koska

monesti palvelumuotoilussa kohdattavat haasteet ovat monimutkaisia, tarvitaan niiden selvittämiseen systemaattista ymmärrystä erilaisista ilmiöistä ja palvelussa kohdatusta vuorovaikutuksesta. Nykyisin on tunnistettu, että kehitystyö ei rajoitu pelkästään asiakkaan ja palveluita tarjoavan yrityksen välille, vaan prosessiin kannattaa ottaa mukaan muutkin palvelun kanalta keskeiset kumppanuudet. (Koskela-Huotari, Patrísio, Zhang, Karpen, Sangiorgi, Anderson & Bogicevic 2021.)

Tässä opinnäytetyössä noudatetaan Design Councilin nelivaiheista tuplatimantti-mallia (Design Council 2024) palvelumuotoiluprosessin kuvaamisessa, sillä se on käytössä olevista prosessikuvauksista kaikkein tunnetuin ja selkein. Tuplatimantti-mallissa tulee esille palvelumuotoilun iteratiivinen luonne, jossa eri vaiheet käsittelevät matkan varrella saatua tietoa joko divergentisti (tietoa laajentaen) tai konvergentisti (tietoa supistaen).



Kuvio 1: Kehittämisprosessi Tuplatimantti-mallin (mukaillen Design Council 2024)

Kuviossa 1 on havainnollistettu tämän opinnäytetyön kulku, joka noudattaa palvelumuotoiluprosessin tuplatimantti-mallia. Tutki-vaiheessa käytetään erilaisia tiedonkeruumenetelmiä asiakasymmärryksen muodostamiseksi. Erilaisia menetelmiä on käytettävissä monipuolisesti: aina kirjallisuuteen perehtymisestä haastattelututkimuksiin ja havainnointiin. Määritä-vaiheessa puolestaan pyritään löytämään ja kiteyttämään keskeinen tutkimusongelma asiakasymmärryksen pohjautuvan tiedon perusteella. Kehitä-vaiheessa luodaan mahdollisimman paljon

erilaisia ideoita ja ratkaisuja aiemmassa työvaiheessa löydetyn ongelman ratkaisemiseksi. Tuplatimantin viimeisessä toimita-vaiheessa testataan erilaisia kehittä-vaiheessa luotuja ratkaisuvaihtoehtoja ja luodaan niiden perusteella lopullinen ratkaisu muotoiluongelmaan. Vaikka malli antaa ymmärtää, että prosessi etenee palvelumuotoiluprojekteissa aina lineaarisesti, niin todellisuudessa eri vaiheita voidaan joutua käymään läpi useita kertoja ennen kuin lopullinen ratkaisu löytyy. Tästä syystä tuplatimantin eri vaiheita voidaan toteuttaa niin monta kertaa, kun on tarpeen, jotta saadaan aikaiseksi haluttu lopputulos asiakasymmärrystä kuitenkaan unohtamatta. (Design Council 2024)

3.1 Muotoiluajattelu ja kehittämistyön teoreettiset lähestymistavat

Muotoilu käsitteenä tuo ensimmäisenä mieleen taiteesta tutut muotoilun traditiot ja esteettisen lähestymistavan. Sinänsä mielikuva ei ole kovin kaukaa haettu, sillä nykyisin muotoilijoilta tutut käytännöt ja kyky ajatella luovasti ovat rantautuneet eri sektoreiden toimintakulttuurisiin. Tätä näkökulmaa kutsutaan muotoiluajatteluksi, eli muotoilu tuo asiakkaan palveluiden kehittämisen lähtökohdaksi tuotelähtöisyyden sijasta (Miettinen 2014, 16). Muotoiluajattelulle ominaisiksi piirteiksi voidaan nähdä ihmis- ja ympäristökeskeiset tavat toimia, asiantuntijuuden jakaminen muiden kanssa, erilaisten kokeilujen suosiminen, vaihtoehtoisten ratkaisujen etsiminen, visuaalisuus sekä optimismi (Brown 2008, 87). Toisin sanoen muotoilulla pyritään löytämään täysin uusia ja luovia tulokulmia olemassa oleville helpoille ja tutuille ratkaisuille.

Muotoiluajattelun nähdään olevan vastaus nykyaikaisiin monimutkaisiin ongelmiin, joita tul- laan eri sektoreiden liiketoiminnan parissa yhä useammin kohtaamaan. Muotoiluajattelun avulla monimutkaisia ongelmia voidaan lähestyä hyödyntämällä asiakaskokemusten kautta saatua empatiaa. Empatiaa muodostuu silloin, kun yritys haluaa aidosti perehtyä asiak- kaidensa haluihin ja tarpeisiin palveluiden suunnittelussa, eli astuu niin sanotusti käyttäjän kokemusmaailmaan. Käytännössä organisaation tulee antaa työntekijöilleen mahdollisuus ha- vainnoida yrityksen asiakkaiden käyttäytymistä ja tehdä päätelmiä, mitä asiakkaat todellisuudessa tarvitsevat ja haluavat tuotteelta tai palvelulta. (Kolko 2015, 68.) Tuotteiden ja palve- luiden kehittämisessä muotoilua tarvitaan kaikissa suunnitteluprosessin työvaiheissa. Muotoi- lan tärkein tehtävä onkin luoda asiakasymmärryksen pohjalta uusia ideoita sen sijaan, että tehdään olemassa olevasta ideasta vain haluttavampi loppukäyttäjän näkökulmasta. Muotoi- luajattelu on myös työkalu monimutkaisten ongelmien visualisoimiseen sekä niiden ymmärtä- miseen. Parhaimmillaan muotoiluajattelu johtaa myös aivan uudenlaisiin innovaatioihin unoh- tamatta kuitenkaan esteettisiä seikkoja. (Brown 2008, 86-92.)

Muotoiluajattelun lisäksi palveluiden kehittämistyön keskeisiin käsitteisiin kuuluvat yhteis- suunnittelu (eng. co-design) ja yhteiskehittäminen (eng. co-creation). Yhteiskehittäminen on kattokäsite kaikelle kollektiiviselle yhteissuunnittelulle, kun taas yhteissuunnittelu tarkoittaa

kollektiivista luovuutta osana muotoiluprosessia (Sanders & Stappers 2007, 6). Käsitteet menevät heidän mukaansa hyvin usein kehittämistyön teoreettisessa keskustelussa sekaisin ja eri tieteenalat käyttävät niitä eri konteksteissa. Yhteissuunnittelu voidaan nähdä julkisten palveluiden suunnittelussa demokraattisena ja avoimena ajattelutapana, jossa kyseenalaistetaan totuttuja rakenteita. Siinä kehittämissprosessiin halutaan ottaa mukaan kaikki oleelliset osapuolet ja sidosryhmät suunnittelutyön kannalta. (Hyysalo 2022, 42.) Toisaalta yhteissuunnittelu voidaan nähdä myös uhkana olemassa oleville valtarakenteille, sillä se vaatii luopumista päätäntävällä samalla kun valtaa tarjotaan vastavuoroisesti asiakkaille ja kuluttajille (Sanders & Stappers 2007, 9). Myös Osborne (2018, 228-229) tunnistaa, että julkisia palveluita kehitettäessä on siirrytty pikkuhiljaa kohti yhteissuunnittelua. Hän korostaa, että yhteissuunnittelussa keskeistä on ymmärtää, kuinka julkisten palveluiden suunnittelutyössä syntyy yhteistä arvoa käyttäjälle ja palveluiden tuottajalle. Siirtymällä lineaarisesta prosessista kohti dynaamista yhteissuunnittelua ja vuorovaikutusta saadaan hyvä kokonais käsitys siitä, kuinka arvoa muodostuu kaikille osapuolille näissä prosesseissa.

Kolmas teoreettinen yhteiskehittämisen näkökulma on osallistava suunnittelu, jonka juuret ovat etnografisessa kenttätutkimusperinteessä. Osallistavan suunnittelun tarkoituksena on, että ei-ammattilaiset otetaan mukaan suunnitteluprosessiin (Hyysalo 2022, 49). Esimerkiksi asukasosallisuuden liittyvät toiminnot sijoittuvat osallistavan suunnittelun kentälle, koska siinä ei-ammattilaiset eli asukkaat ovat siviiliroolissa vaikuttamassa kaupungin päätöksentekoon. Toisaalta asukasosallisuustapahtumat eivät myöskään rajaa pois ammattilaisia, jotka haluavat osallistua vapaa-aikanakin tärkeäksi katsomansa asian kehittämistyöhön. Osallistavassa suunnittelussa ajatellaan, että siinä missä käyttäjät koetaan osallisuuden näkökulmasta luovina kumppaneina niin suunnittelijoiden olisi tärkeää jalkautua käyttäjien todellisuuteen ratkaisujen saamiseksi ja yhteisymmärryksen muodostamiseksi. Parhaimmillaan osallistava suunnittelu vahvistaa osallistujan toimijuutta (Hyysalo 2022, 53-54.), mikä puolestaan on osallistamispolitiikan näkökulmasta toivottua kansalaisten osallisuuskokemuksen vahvistamiseksi.

Tätä tutkimuksellista kehittämistyötä koskettavat yhteissuunnittelun sekä osallistavan suunnittelun teoreettiset lähestymistavat, sillä aihepiirinä on kehittää OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa yhdessä käyttäjien eli asukkaiden kanssa. Ja koska kyseessä on palvelumuotoilun opinnäytetyö, soveltuvat yhteissuunnittelu ja osallistava suunnittelu käsitteinä paremmin tämän projektin viitekehykseen.

3.2 Tutki

Palvelumuotoiluprojekti alkaa tuplatimantti-mallin mukaisesti tutki-vaiheesta. Prosessin ensimmäisessä vaiheessa halutaan usein kerätä asiakasymmärrystä erilaisilla laadullisilla tutkimusmenetelmillä. Laadullisilla menetelmillä saadaan kattavasti tietoa erilaisista ilmiöistä,

ihmisten käyttäytymisestä sekä heidän motivaatiostaan (Stickdorn, Homess, Lawrence & Schneider 2018, 99). Monet palvelumuotoilussa käytetyistä tiedonkeruutavoista ovat laajasti käytössä ihmistieteiden sekä käyttäytymistieteiden aloilla, kuten erilaiset etnografiset menetelmät (Polaine ym. 2013, 55). Riippuu täysin tutkittavasta aihepiiristä, mitä tutkimuksellisia menetelmiä asiakasymmärryksen keräämiseksi on tarkoituksenmukaista hyödyntää: havainnointia, haastatteluita tai luotaintutkimusta. Luotaimilla tarkoitetaan esimerkiksi tutkimukseen osallistuneiden ottamia valokuvia, tehtäviä, päiväkirjamerkintöjä tai muistiinpanoja. Niiden avulla voidaan saada syvällisempi ja visuaalisempi käsitys palvelun tai tuotteen käyttäjän kokemusmaailmasta (ks. Mattelmäki 2006) . Joissakin tapauksissa on tarpeellista käyttää useampia tutkimuksellisia menetelmiä, jotta tutkittavan aihepiirin kannalta saadaan syvällinen ymmärrys tietopohjan varmistamiseksi.

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellinen vaihe käynnistettiin keräämällä asiakasymmärrystä kirjallisuuskatsauksen avulla. Osallistumisesta, osallisuuspolitiikasta ja asukkaiden osallistamistoimenpiteistä on saatavilla valtava määrä tietoa aina tutkimuksista erilaisiin hankeraportteihin, joten tässä tapauksessa kirjallisuuskatsaus riitti tarjoamaan syvällisen ymmärryksen asukasosallisuuden nykytilasta ja tarpeista. Huomio voitiin tämän ansiosta kohdistaa suoraan sivuston kehittämiseen ja asukkailta esille nousseisiin huolenaiheisiin. Tutkimuksiin perehtyminen auttoi aihepiirin kokonaiskuvan hahmottamisessa ja siinä, mistä poliittinen tahtotila asukasosallisuuden lisäämiseen on syntynyt. Kirjallisuuskatsauksesta saadun tiedon pohjalta lähdettiin toteuttamaan asukkaille ensimmäinen asukaskysely, jonka avulla päästiin kiinni OsallistuvaVantaa.fi- sivuston kehittämistarpeisiin ja siihen, mikä sivustolla on tällä hetkellä toimivaa. Asukkaille oli alun perin tarkoitus toteuttaa haastattelut, koska ne sisältyivät alkuperäiseen tutkimussuunnitelmaan. Haastatteluita ei ollut lopulta tarpeellista toteuttaa, koska ensimmäisestä kyselystä nousi kattavasti esille asukkaiden kokemukset sivuston toiminnallisista puutteista. Tämän lisäksi asukkaat kertoivat hyvin avoimesti muista osallisuuteen liittyvistä kehittämistarpeista, jotka parantaisivat osallisuuskokemusta nykyisellä alustalla. Edellä mainittujen toimenpiteiden lisäksi käytiin jatkuvaa keskustelua kaupungin osallisuuskoordinaattorin kanssa opinnäytetyön seuraavista askelista ja kaupungin tarpeista kerätä tietoa asukkailta.

Ensimmäinen asukaskysely ja sivuston nykytilanteen kartoitus

Kirjallisuuskatsauksen jälkeen lähdettiin kartoittamaan OsallistuvaVantaa.fi-sivuston nykytilaa sivuston nykyisten käyttäjien näkökulmasta. Paras tapa tutkia käyttäjien kokemuksia oli toteuttaa asukaskysely, joka lähetettiin OsallistuvaVantaa.fi alueellisen uutiskirjeen tilanneille henkilöille. Ensimmäisellä kyselyllä pyrittiin tavoittamaan myös alustan potentiaalisia uusia käyttäjiä, joille OsallistuvaVantaa.fi ei ollut tuttu. Uusien potentiaalisten käyttäjien tavoittamiseksi asukaskyselyä jaettiin myös Facebookin asuinaluekohtaisissa ryhmissä, minkä lopputuloksena alkukartoitukseen vastasi yhteensä 12 henkilöä. Vaikka kyselyyn vastanneiden joukko oli pieni, niin siitä huolimatta useissa vastauksissa oli havaittavissa toistuvuutta.

Asukaskysely (ks. liite 1) koostui avoimista kysymyksistä, joilla pyrittiin kartoittamaan kokemuksia nykyisistä asukasosallisuustoimenpiteistä. Lisäksi haluttiin selvittää, miten asukkaat kokevat nykyisen alustan käytettävyyden. Näiden vastausten perusteella pystyttiin suunnittelemaan jo seuraavan asukaskyselyn sisältöä, sillä asukkaat vastasivat ensimmäiseen kyselyyn melko kattavasti. Kyselystä saadut tulokset analysoitiin sisällönanalyysin menetelmällä tekemällä kehityskohteista ja toimenpide-ehdotuksista luokittelua.

Asukkaiden kokemus sivustosta oli kyselyn perusteella vaihteleva. Osa vastanneista koki sivuston olevan hyvä väline asukasosallisuuden edistämiseksi ja se koettiin nykymuotoisena ihan toimivana kokonaisuutena. Myös nykyiset kyselymuotoiset toiminnot koettiin näissä vastauksissa hyvinä välineinä asukkaiden näkökulmien kartoittamiseksi ja osallistamiseksi. Sivustolla oleva lajitteluominaisuus käynnissä olevista hankkeista sekä tulevista ja menneistä tapahtumista koettiin osittain hyvänä ja toimivana, mutta tässä monet vastaajat kokivat myös olevan erityisen paljon parannettavaa. Menneiden ja tulevien kyselyiden suodatusmahdollisuuden lisäksi asukkaat toivoivat asuinaluekohtaista suodatusominaisuutta, jotta sivustolta löytyisivät nykyistä helpommin omaa lähialuetta koskevat hankkeet. Asukkaiden mielestä suodatuksen avulla olisi helpompaa vaikuttaa itseään kiinnostavaan sisältöön ja osallistua tällä tavoin käynnissä oleviin hankkeisiin.

Asukaskyselystä nousi esille myös tärkeitä näkökulmia asukkaiden osallisuus- ja vaikuttamiskokemuksista. Vastanneiden mukaan asukkaiden tekemien aloitteiden eteen ei olla reagoitu kaupungin päässä halutulla tavalla, ja erään vastaajan mielestä asukkaiden osallistaminen koettiin vain poliittisena kulisina. Kriittisten vastausten lisäksi kyselyyn osallistuneet kertoivat kuitenkin myös positiivisista osallisuuskokemuksista. Jotkut olivat kokeneet kaupungin järjestämät asukastyöpajat ja paikalliset asukasfoorumit hyvinä osallistamisen paikkoina, sillä asukkaat olivat kokeneet tulleen aidosti kuulluksi näissä tilaisuuksissa. Osalla oli puolestaan positiivisia kokemuksia aloitteiden tekemisestä tai yhteyden ottamisesta suoraan kaupungin päättäjiin. Erilaiset vaikuttamisen muodot ja niistä koetut kokemukset korostuivat ensimmäisessä asukaskyselyssä. Kokemukset tukevat tutkimuskirjallisuudesta esille nousutta näkökulmaa, jossa osallisuus ja osallistuminen tarkoittavat asukkaille muutakin kuin pelkästään julkisen vallan suunnalta tullutta osallisuuspolitiikkaa ja osallistamista. Kyselystä kävi myös ilmi, että asukkaat toivoivat heistä itsestään lähteviä vaikuttamisen muotoja olemassa olevien osallistamistoimenpiteiden rinnalle, jotta asukkaista itsestään lähtevä aloitteellisuus toteutuisi tulevaisuudessa paremmin.

Vastauksia läpikäydessä huomattiin myös osallisuuskoordinaattorin kanssa, että moni asukas halusi päästä vaikuttamaan kaupungin päätöksentekoon, mutta toimenpiteisiin sitoutumismahdollisuuksissa oli hajontaa asukkaiden vastauksissa. Osa asukkaista oli valmiimpia sitoutumaan vaativampiin ja aikaa vieviin projekteihin, mutta suurin osa vastanneista haluaisi osallistua vain pienellä panoksella esimerkiksi lyhyiden kyselyiden tai mielipidegallupien

muodossa. Suurin osa vastaajista koki, että erityisesti kaavoitukseen liittyvissä asioissa on ollut vaikeaa olla mukana vaikuttamassa kaupungin päätöksentekoon. Tämä on siinä määrin tärkeä huomio, että erityisesti kaavoituksen näkökulmasta kaupungeilla on ollut jo aikaisemmin lainsäädännöllinen velvollisuus kuntalain puitteissa osallistaa asukkaita mukaan erilaisiin keskustelu- ja kuulemistilaisuuksiin. Asukkaista itsestään lähtevillä osallisuuden mahdollistamisen keinoilla, kaavoituksen avoimuudella sekä suunnitteluprosesseihin osallistumisella koettiin olevan suurta vaikutusta omaan arkeen, hyvinvointiin ja viihtymiseen omalla asuinalueella.

3.3 Määritä

Kirjallisuuteen perehtymisen ja alkukartoituksen jälkeen siirryttiin prosessissa palvelumuotoilun tuplatimantin seuraavaan vaiheeseen eli kehitettävän aihepiirin tai tutkimusongelman määrittämiseen. Määritä-vaihe toteutetaan tuplatimanttimalissa prosessin konvergenssissa eli tietoa karsivassa osassa (Tuulaniemi 2011, 50). Tässä vaiheessa muotoiluongelma kiteytetään ensimmäisestä tutkimuksellisesta osiosta saatuun tietoon pohjautuen. Tällä tavoin pystytään tunnistamaan ja määrittelemään itse ongelmakohdat, joihin muotoilulla halutaan saada ratkaisuja aikaiseksi. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä määritä-vaiheeseen sisältyivät:

- toimeksiantajan kanssa käyty Teams-tapaaminen
- kesällä teetetty lyhyt ja rajaava asukaskysely
- yhteistyötahojen vapaamuotoiset haastattelut sekä
- ensimmäinen asukastyöpaja.

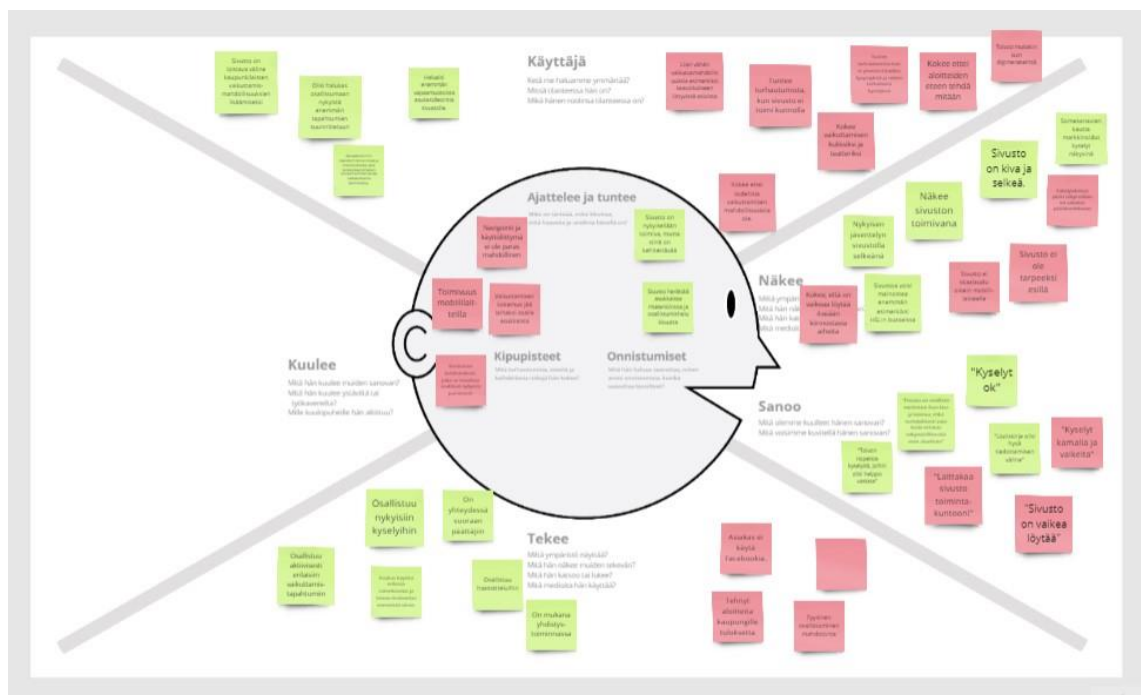
3.3.1 Työpaja toimeksiantajan kanssa

Ensimmäisen kyselyn jälkeen pidettiin Vantaan kaupungin edustajan kanssa työpaja, jossa käytiin läpi asukaskyselystä esille nousseita vastauksia. Vastaukset analysoitiin Miro-alustalla teemoittelemalla ja viemällä ne empatiakarttaan asukkaiden kokemusten perusteella. Työpajassa täytettiin myös toiminnan prioriteettimatriisi, jonka avulla pystyttiin arvioimaan lyhyellä ja pitkällä aikavälillä toteutettavia asukkaiden ehdotuksia. Työpajassa suunniteltiin myös seuraavan kyselyn toteutusta, pohdittiin sen aikatauluttamista suhteessa syksyllä alkaviin työpajoihin sekä projektin muihin tavoitteisiin.

Työpaja käynnistettiin osallisuuskoordinaattorin kanssa käymällä läpi ensimmäisestä kyselytystä nousseita asukkaiden vastauksia. Aivan aluksi aineistosta poimittiin selkeät ja suorat kehitysideat toiminnan prioriteettimatriisiin nimiseen nelikenttään (ks. kuvio 2), jossa arvioitiin yhdessä osallisuuskoordinaattorin kanssa eri kehitysideoiden toteutettavuutta. Nelikenttätyökentely on toimiva menetelmä silloin, kun halutaan selvittää, mitä asioita voidaan ratkaista heti pienellä panoksella ja mihin kannattaa puolestaan käyttää enemmän aikaa ongelman ratkaisemiseksi (Miro 2024). Tässäkin prosessissa menetelmää hyödynnettiin selvittämään pitkän ja lyhyen aikavälin toimenpiteiden toteutettavuutta. Toiminnan prioriteettimatriisia voidaan

Kaupungin työntekijän kanssa päädyttiin nelikenttätöskentelyn jälkeen siihen lopputulokseen, että tämän projektin puitteissa olisi parasta perehtyä keskustelualustan kehittämiseen, tehdä tarkempaa selvitystyötä aloitteiden tekemisen mahdollisuudesta yhdessä kaupungin palvelukanavan kanssa, kartoittaa asukkaiden ajatuksia sivuston näkyvyyden parantamiseksi ja toteuttaa sivuston yleisilmeen kehittämistä yhteiskehittämisen menetelmillä asukastyöpajoissa.

Työpajan toinen tehtävä oli täyttää empatiakartta (ks. kuvio 3) kaupungin osallisuuskoordinaattorin kanssa asukaskyselystä saatujen vastausten perusteella. Empatiakartan avulla pystytään visuaalisesti kuvaamaan, mitä asiakas tuntee, kuulee, näkee tai kokee tuotetta tai palvelua käyttäessään. Empatiakartta on erinomainen työkalu silloin, kun halutaan asettua asiakkaan asemaan ja syventyä asiakkaan kokemusmaailmaan (Ideapakka 2021). Sen avulla voitiin tässä työpajassa tehdä tarkempaa luokittelua asukkaiden kokemuksista OsallistuvaVantaa.fi-palvelua kohtaan ja suunnitella seuraavaa asukaskyselyä näiden kokemusten perusteella.



Kuvio 3: Asukaskyselyn pohjalta luotu empatiakartta

Tämän opinnäytetyön näkökulmasta empatiakartta toimi hyvin asukaskokemuksen ymmärtämisen syventämisessä. Sen avulla saatiin konkreettinen näkemys siitä, mitkä asiat sivustolla tällä hetkellä asukkaiden mielestä toimivat ja mitkä puolestaan eivät toimi. Päätimme koota positiiviset ja neutraalit palautteet vihreällä pohjalla oleville post-it-lapuille ja negatiiviset kokemukset puolestaan punaisille lapuille, jotta ne olisivat selkeämmin erotettavissa kaaviosta. Sekä hyviä että huonoja kokemuksia löytyi aineistosta tasapuolisesti. Tässä työvaiheessa kietyti erityisesti asukkaiden tarve saada sivustosta vähemmän raskas. Esimerkiksi alueellisen

suodatusominaisuuden koettiin parantavan merkittävästi käyttökokemusta. Seuraavaksi merkittävimmät kehitysehdotukset liittyivät viestintään, johon asukkaat ehdottivat parannuksia hankkeista tiedottamisen, aloitteiden etenemisen ja uusien kyselyiden markkinoinnin osalta. Asukkaiden tunteissa OsallistuvaVantaa.fi-sivuston käyttöä kohtaan korostuivat turhautuminen, halu olla osallisena kaupungin päätöksentekoon sekä tarve kehittää sivustoa nykyistä toimivammaksi.

Empatiakarttatyöskentely oli projektin etenemisen kannalta tärkeä työvaihe. Kaupungin osallisuuskoordinaattorin kanssa huomattiin, että empatiakartta antoi konkreettisemmän kuvan asukkaiden tarpeista kuin perinteinen sisällönanalyysin keinoin tehty aineistonpurku. Empatiakartta auttoi asettumaan sivuston käyttäjän asemaan ja tarkastelemaan puutteita erilaisten asukkaiden näkökulmasta. Empatiakartan ja nelikenttätyöskentelyn perusteella päädyttiin tekemään seuraava asukaskysely. Tässä asukaskyselyssä haluttiin selvittää, mitkä asukkaiden ehdottamista kehitysideoista saisivat eniten kannatusta ja miten sivustoa kannattaisi markkinoida tulevaisuudessa.

3.3.2 Toinen asukaskysely

Toinen asukaskysely (ks. liite 2) toteutettiin kesän 2023 aikana. Kyselyn avulla haluttiin selvittää, mitä ensimmäisessä kyselyssä ehdotetuista toimenpiteistä kannattaisi jatkokehittää syksyn asukastyöpajoissa. Tällä työvaiheella haluttiin myös varmistaa kehitysprosessin aikana aito asukaslähtöisyys, sekä tarjota asukkaille mahdollisuus kertoa myös muista kehityskohteista ennen syksyn työpajoja. Kokonaisuudessaan kyselyn avulla saatiin kerättyä 58 vastausta, joista 43 tuli internetin kautta ja loput 15 kirjastoauton kyytiin jalkautumisen yhteydessä. Kysely lähetettiin asukkaille alueellisen uutiskirjeen mukana ja sitä markkinoitiin Facebookin asuinaluekohtaisissa ryhmissä. Kyselyä oli alun perin tarkoitus pitää auki vain kesäkuun ajan, mutta lähestyvä juhannus sekä kesälomat vaikuttivat selvästi asukkaiden halukkuuteen vastata kyselyyn. Kysely oli lopulta avoinna aina elokuun loppuun saakka. Asukkailla oli mahdollisuus ilmoittaa kyselyn lopussa halukkuutensa osallistua syksyn työpajoihin. Tätä varten asukkailta kerättiin heidän sähköpostiosoitteensa, jotta työpajakutsut voitaisiin lähettää heille. Muita tunnistetietoja, kuten ikää tai sukupuolta, ei asukkailta kysytty koska niillä ei ollut tämän kehittämistehtävän kannalta merkitystä.

Alueellisen uutiskirjeen ja sosiaalisessa mediassa markkinoinnin lisäksi opinnäytetyöntekijä jalkautui juhannuksen jälkeisellä viikolla kirjastoauton kyytiin. Kirjastoauto pysähtyi tuona päivänä Korson asukaspuistossa. Jalkautumalla haluttiin selvittää asukkaiden näkemyksiä OsallistuvaVantaa.fi-sivuston näkyvyydestä. Jalkautumisen koettiin lisäävän mahdollisuuksia tavoittaa myös sellaisia asukkaita, joiden ääntä ei saada kuuluville alueellisen uutiskirjeen kautta tai Facebookin asukasryhmistä. Asukkaat saivat käyttää kyselyn täyttämiseen opinnäytetyöntekijän kannettavaa tietokonetta kirjastoautossa asioinnin aikana. Jalkautumisen

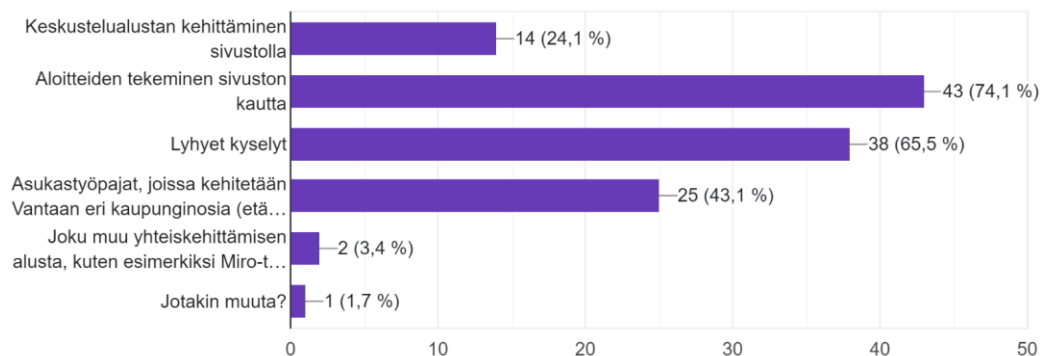
yhteydessä onnistuttiin tavoittamaan erityisesti pienten lasten vanhempia ja nuorempia asukkaita, joten jalkautuminen koettiin oikein onnistuneena.

Toisen asukaskyselyn vastausten purku ja keskustelut kaupungin toimijoiden kanssa

Myös toisen asukaskyselyn vastauksista ilmeni, että eniten kannatusta saisi edelleen aloitteiden tekemisen mahdollisuus OsallistuvaVantaa.fi-sivuston kautta. Seuraavaksi eniten asukkaat toivoivat lyhyitä kyselyitä alustalle, joita kaupungilla on nyt jo mahdollista lähteä toteuttamaan ilman laajempaa selvitystyötä. Vantaan kaupunki aikookin testata tämän tiedon valossa, miten hyvin lyhyet kyselyt tavoittavat tulevaisuudessa asukkaita ja millaista vaikuttavuutta niillä saavutetaan nykyisiin pidempiin kyselyihin verrattuna. Kolmanneksi eniten kannatusta sai asukastyöpajojen järjestäminen, koska niissä päästäisiin yhteiskehittämään tärkeiksi koettuja asioita yhdessä asukkaiden sekä viranomaisten kanssa. Neljänneksi eniten ääniä sai keskustelualustan kehittäminen. Tällä hetkellä asukkaiden välistä keskustelua käydään lähinnä Facebookin alueellisissa ryhmissä ja eri verkkolehtien keskustelupalstoilla. Jotta kaupunki olisi tietoisempi asukkaiden käymästä keskustelusta, olisi tarpeellista kehittää asukkaiden ja kaupungin välistä vuorovaikutusta esimerkiksi tällaisen keskustelualustan avulla.

Mitä näistä asukkaiden ehdottamista toimenpiteistä kannattaa lähteä kehittämään sivustolla? Voit valita useamman vaihtoehdon.

58 vastausta



miro

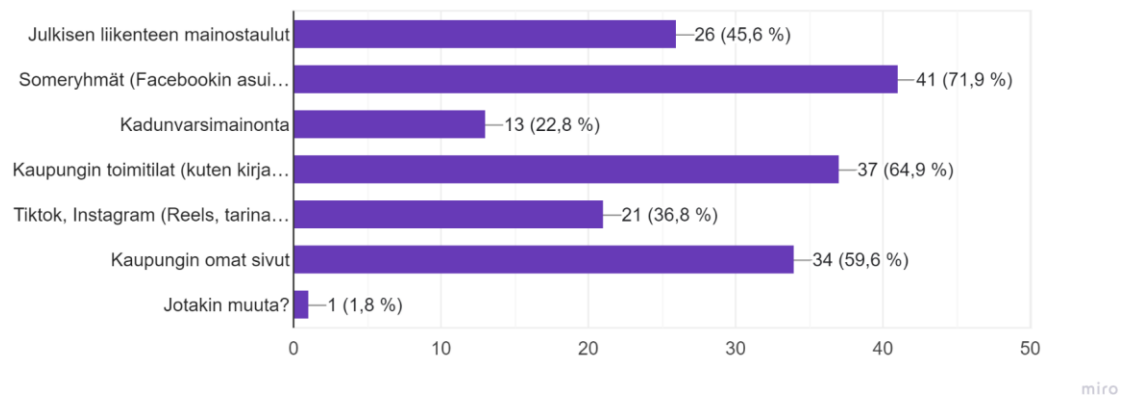
Kuvio 4: Asukkaiden äänestämät toimenpide-ehdotukset

Kyselyn avulla haluttiin selvittää myös viestinnällisiä ratkaisuja OsallistuvaVantaa.fi-sivuston näkyvyyden parantamiseksi sekä asukkaiden tavoittamiseksi. Enemmistön mielestä sosiaalisen median alueelliset ryhmät sekä kaupungin omissa toimitiloissa tapahtuva markkinointi tavoittaisivat kaikkein parhaiten asukkaita. Sosiaalisen median kautta kaupunki saisi markkinoitua tehokkaasti asukasosallisuustoimenpiteistä ja asuinaluekohtaisista kyselyistä, koska monet henkilöt käyttävät tämän tyyppisiä alustoja päivittäin. Myös kaupungin omat sivut nähtiin asukkaita tavoittavana markkinointikanavana, sillä monet asukkaista käyttävät sivustoa

esimerkiksi etsiessään tietoa kaupungin tarjoamista palveluista. Myös julkisen liikenteen mainostauluissa näkyvä mainonta koettiin tehokkaana markkinoinnin välineenä, sillä monet asukkaat käyttävät työ- ja vapaa-ajan matkustamiseen kaupungin sisäistä liikennettä. Kadunvarsimainonta puolestaan ei saanut niin laajaa kannatusta kuin muut toimenpide-ehdotukset. Kaiken kaikkiaan asukkaiden mielestä OsallistuvaVantaa.fi kaipasi nykyistä enemmän näkyvyyttä juuri siitä syystä, että moni asukas ei ole vähäiseksi koetun markkinoinnin vuoksi löytänyt vielä asukasosallisuusalustalle.

Kyselyssä nousi myös esille, että sivustoa voisi markkinoida nykyistä paremmin. Mitkä näistä ehdotuksista ovat mielestäsi parhaimmat, jotta sivusto tavoittaisi lisää asukkaita?

57 vastausta



Kuvio 5: Asukkaiden äänestämät ehdotukset: Missä OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa tulisi markkinoida?

Toisessa asukaskyselyssä asukkaiden äänestämät sivuston kehitysideoit määrivät opinnäytetyön seuraavan vaiheen, jossa tuplatimanttimallin mukaisesti kehitetään ideoita sekä konsepteja ongelmien ratkaisemiseksi. Keskeisimmät ongelmat saatiin kiteytettyä, jolloin kehittämistehtäväksi tarkentuivat:

- sivuston käyttäjälähtöinen suunnittelu
- asukaspersonien luonti kaupungin asukasosallisuusivuston kehittämistyön tueksi
- asukkaiden äänestämien ideoiden kehittäminen käytännössä syksyn asukastyöpajoissa

Toteutettujen kyselyiden perusteella asukkaat toivoivat erityisesti OsallistuvaVantaa.fi-sivuston nykyisen ilmeen kuntoon laittamista sekä aloitteiden tekemisen mahdollisuutta nykyisen asukasosallisuusivuston kautta. Ylipäätään asukkaista itsestään lähteviä osallistumisen tapoja toivottiin nykyistä enemmän asukasosallisuuskokemuksen parantamiseksi. Myös kaupungin ja asukkaiden välisen vuorovaikutuksen parantaminen koettiin asukkaiden näkökulmasta

tärkeänä kehityskohteena. Aloitteiden tekemisen mahdollisuutta OsallistuvaVantaa.fi-sivuston kautta täytyikin lähteä selvittämään ja pohtimaan yhdessä kaupungin työntekijöiden kanssa, sillä kuntalaisten on mahdollista käyttää suoria vaikuttamisen muotoja jo tälläkin hetkellä kaupungin tai kunnan toimintaa koskevissa asioissa kuntalaisaloite.fi-palvelussa. Tämän lisäksi Vantaan kaupungilla on oma erillinen palautekanava, jonne asukkaat lähettävät valtaosan nykyisistä kehitysideoista ja huomioita julkisen infrastruktuurin puutteista.

Kaupungin oma palautekanava oli uudistumassa syksyn 2023 aikana, joten keskustelut käytiin uuden palautepalvelun suunnittelusta vastaavan henkilön kanssa. Palautekanavaan tulee vuosittain sellaisia kehitysideoita, jotka olisivat tarkoituksenmukaisempaa suunnata olemassa oleviin aloitekanaviin, kuten kuntalaisaloite.fi-palveluun. Keskustelun tarkoituksena oli ottaa selvää, miten asukkaiden toivomaa aloitteiden tekemisen mahdollisuutta kannattaisi lähteä toteuttamaan nykyisellä asukasosallisuusallustalla. Lisäksi haluttiin keskustella, minkälaisia muutoksia palautepalveluun olisi luvassa ja mitä asukkaat useimmiten tuovat esille tällaisessa kanavassa.

Keskustelun aluksi käytiin läpi palautepalvelun nykytilaa. Vantaan kaupungille tulee vuosittain kymmeniä tuhansia palautteita, joihin eri alojen asiantuntijoiden täytyy pystyä kohtuullisessa ajassa reagoimaan. Suurin osa palveluun tulevista viesteistä on suoria palautteita ja kehitysehdotuksia, mutta merkittävä osa täyttäisi myös kuntalaisaloitteen kriteerit. Edellä mainitusta syystä palautteiden tekemistä oli kaupungin mukaan tarpeellista lähteä kehittämään sellaiseen suuntaan, jossa toiminnot palvelisivat paremmin asukkaita ja kunnan työntekijöitä. OsallistuvaVantaa.fi-sivuston näkökulmasta oli tärkeää selvittää, voitaisiinko palautekanavaan tulevia aloitetyyppisiä viestejä siirtää jatkossa asukasosallisuusallustalle. Tällöin ne tulisi ohjatuksi tarkoituksenmukaisemmin sellaiseen kanavaan, jossa muutkin asukkaat pääsisivät kommentoimaan ja antamaan tukensa kehitysidealle. Ongelmaksi muodostui kuitenkin jo olemassa oleva kuntalaisaloite.fi-sivusto, sillä keskustelun perusteella ei ollut enää kannattavaa lähteä kehittämään useita rinnakkaisia palveluita. Koska nykyinen OsallistuvaVantaa.fi-sivuston palveluntarjoaja mahdollistaa leijukkeen (sisältöä näyttävä widget) tekemisen sivustolle, lähdetäisiinkin uuden aloitekanavan perustamisen sijasta miettimään asukkaiden kanssa työpajoissa sitä, mihin tällainen painike kannattaisi sijoittaa sivustolla. Tällöin tulisi huomioiduksi edelleen asukkaiden tarve toteuttaa sivuston kautta suoria vaikuttamisen keinoja ja nykyinen aloitepalvelu tulisi asukkaille todennäköisesti tutummaksi.

3.3.3 Ensimmäinen asukastyöpaja Tikkurilassa

Tämän opinnäytetyön puitteissa toteutettiin kaksi asukastyöpajaa palvelumuotoilun menetelmillä. Ensimmäinen työpaja järjestettiin lokakuun 2023 lopussa Vantaan kaupungintalolla Tikkurilassa. Tapahtumaa markkinoitiin niille asukkaille, jotka olivat ilmoittaneet asukaskyselyissä halukkuutensa osallistua syksyn työpajoihin. Ensimmäiseen työpajaan ilmoittautui

kuusi henkilöä, mutta kaksi heistä joutui perumaan tulonsa viime hetkellä sairastumisen takia. Tapahtumaan osallistui lopulta neljä asukasta, kaupungin osallisuuskoordinaattori ja opinnäytetyöntekijä. Kaikille osallistujille oli varattu kaupungin toimesta kahvitarjoilut ja elokuvailiput kiitoksena työpajaan osallistumisesta.

Työpaja käynnistettiin opinnäytetyön aiheen esittelyllä. Seuraavaksi käytiin läpi Vantaan kaupungin Osallistuva Vantaa 2022-2025 strategiaa ja kuinka opinnäytetyö linkittyy tähän kokonaisuuteen. Asukkaille kerrottiin, että tässä opinnäytetyössä on keskitytty digitaalisen asukasosallisuuskokemuksen- ja sivuston käyttäjäkokemuksen parantamiseen. Samalla käytiin läpi keväällä ja kesällä teetettyjen kyselyiden tuloksia ja kerrottiin osallistujille, miten kyselyistä saadut tulokset liittyvät näihin järjestettyihin työpajoihin. Työpajaan osallistuneille kerrottiin, että tässä tapahtumassa halutaan ennen kaikkea syventyä asukkaiden kokemuksiin osallisuuden näkökulmasta ja luoda käyttäjäpersoonat OsallistuvaVantaa.fi-sivuston tulevaisuuden kehittämistyön tueksi.

Tehtävä 1: Esittäytymistehtävä

Työpajatyöskentely käynnistettiin esittäytymistehtävällä, jonka avulla asukkaita haluttiin lämmitellä pohtimaan, miksi heille on tärkeää olla mukana kehittämässä oman kunnan asioita. Neuvotteluhuoneen pitkään pöytään oli kiinnitetty post-it-lapuilla keskeisimmät kaupunginosat ja valkokankaalle oli heijastettu kuva Vantaan kartasta. Osallistujien oli tarkoitus asettua työpajatilassa Vantaan kartan mukaisesti sille alueelle, jolla tällä hetkellä asuu tai jonka alueen kehittämisen kokee itselleen tärkeäksi. Tehtävä herätti aktiivista keskustelua eri asuinalueiden eroista ja siitä, miksi kukin osallistuja kokee oman asuinalueen kehittämisen merkityksellisenä. Lisäksi käytiin nopeasti keskustelua siitä, miksi kukin osallistuja on aikanaan muuttanut omalle asuinalueelleen, ja mikä tekee omasta kaupunginosasta viihtyisän. Innostunut ja lämminhenkinen keskustelu osoitti sen, että lämmittelytehtävä oli onnistunut ja auttoi orientoitumaan työpajan seuraavaan tehtävään.

Tehtävä 2: Lauseiden jatkaminen

Seuraavaksi osallistujille annettiin tehtäväksi jatkaa ennalta määriteltyjä lauseita. Tällä tehtävällä haluttiin selvittää asukkaiden halua osallistua ja vaikuttaa kaupungin suunnittelutyöhön. Tämän lisäksi haluttiin kerätä tietoa, miten asukkaat kokevat osallisuuden nykytilan, minkälaisiin asioihin he haluaisivat olla vaikuttamassa ja miten he itse haluaisivat osallistua asuinalueiden kehittämiseen. Tehtävän avulla saatiin kerättyä teoreettisen tietopohjan lisäksi vielä suoraa kokemustietoa asukkailta, mikä edesauttoi aihepiirin ymmärryksen rakentamisessa. Asukkaille jaettiin A4-paperi, jolle oli kirjattu tehtävän ohjeistus ja jatkettavat lauseet (ks. liite 3). Tehtävä toteutettiin yksilötyönä vähäisen osallistujamäärän vuoksi ja siihen käytettiin aikaa 20 minuuttia, jonka jälkeen annetuista vastauksista keskusteltiin kaikkien osallistujien kesken.

Asukkaiden vastauksista ilmeni, että heille olisi kaikkein tärkeintä päästä vaikuttamaan oman asuinalueen toimintoihin ja viihtyisyyteen. Esille nousi myös tarve päästä keskustelemaan ja suunnittelemaan sellaisia asioita, joilla on suora vaikutus omaan arkielämään. Tämän lisäksi osallistujat kaipasivat kaupungin sivuille ja OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle selkeyttä, jotta tietoa hankkeiden etenemisestä löytyisi nykyistä helpommin. Työpajaan osallistuneilla sekä kyselyihin vastanneilla oli yhteinen kokemus siitä, että kaikkein vähiten kaupungin suunnittelutyössä pääsee vaikuttamaan kaavoitukseen. Tämä on kaupungin suunnittelutyön kannalta tärkeä tieto, koska kaavamutoksilla on välitön vaikutus asukkaiden arkeen, liikkumiseen ja koettuun hyvinvointiin. Myös esteettömyyden huomioimista ja palveluiden saavutettavuuden parantamista korostettiin työpajassa, jotta heikentynyt liikkumiskyky tai muut fyysiset rajoitteet tulisi paremmin huomioiduksi kaupungin kehittämishankkeissa.

Tehtävä 3: Persoonat

Työpajan päätavoite oli luoda asukaspersoonat kaupungin kehittämistyön tueksi. Tähän työvaiheeseen varattiin 40 minuuttia aikaa, jotta luova työskentely saataisiin kunnolla käyntiin. Aikaa olisi voinut käyttää enemmänkin, mutta työpajan kesto oli rajattu kahteen tuntiin. Asukaspersoonat ovat paljon käytetty asiakasdataan pohjautuva tiedon havainnollistamismuoto palvelu- ja liiketoimintamuotoilun parissa. Niiden avulla saadaan kiteytettyä asiakasymmärrys visuaaliseen muotoon. Yleensä persoonat ovat eräänlaisia arkkityyppejä palvelun tai tuotteen käyttäjistä ja niiden avulla voidaan kuvata esimerkiksi heidän tarpeitaan, kipupisteitä ja ominaisuuksia (Stickdorn ym. 2018, 40). Tässä työpajassa haluttiin keskittyä olemassa oleviin sekä potentiaalisiin uusiin sivuston käyttäjiin.

Persoonia lähdettiin muodostamaan siten, että jokaiselle työpajan jäsenelle jaettiin persoonalomakkeet (ks. liite 4), jotka tuli täyttää seuraavien 40 minuutin aikana. Osallistujia ohjeistettiin luomaan niin monta asukaspersoonaa, kuin heille tulisi mieleen annetussa aikarajassa. Asukkaille kerrottiin myös, että näiden henkilöiden tulisi olla kuvitteellisia, mutta totuutta vastaavia kuvauksia sivuston olemassa olevista käyttäjistä. Lisäksi asukkaita rohkaistiin pohtimaan, minkälaiset henkilöt voisivat sivuston muutostoimenpiteiden jälkeen käyttää OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa, jotta heidän tarpeensa osattaisiin myös huomioida alustan kehittämistyössä. Työpajalaiset saivat keskustella työskentelyn aikana muiden osallistujien kanssa, jotta mahdollisimman monenlaiset alustan käyttäjät tulisi huomioiduksi tässä tehtävässä.

Osallistujat saivat luotua yhteensä yhdeksän käyttäjäpersoonaa. Itsenäisen työskentelyn jälkeen osallistujien kanssa käytiin läpi kaikki luodut asukaspersoonat. Osallistujille kerrottiin, että samankaltaiset persoonat tullaan yhdistämään ennen seuraavaa tapaamista, jolloin lopulliset versiot käyttäjäpersoonista esitellään heille. Työpajan päätteeksi saatiin muodostettua seitsemän erilaista arkkityyppiä sivuston nykyisistä sekä potentiaalisista käyttäjistä. Käyttäjissä korostuivat erityisesti yli 40-vuotiaat asukkaat, sillä heillä useimmiten on aikaa ja

kiinnostusta osallistua yhteiskunnallisiin asioihin. Persoonista ilmeni myös se, että suurin osa heistä edusti kantasuomalaisia, mikä toisaalta tukee myös tutkimuskirjallisuudesta esille nousseita havaintoja maahanmuuttajien vähäisestä osallistumisesta poliittisiin toimenpiteisiin.

Työpajan lopuksi kerrottiin, että persoonia tullaan hyödyntämään seuraavassa 8.11.2023 järjestettävässä työpajassa, jolloin tullaan suunnittelemaan käyttöliittymän parannuksia ja uusia osallisuustoimenpiteitä OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle.

3.4 Kehitä

Ensimmäisen työpajan jälkeen päästiin palvelumuotoilun tuplatimantti-mallin mukaisesti kehittämään asukkaiden ehdotuksia tulevaisuuden OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle. Kehitä -vaiheessa pyritään muodostamaan mahdollisimman paljon erilaisia ideoita ja testaamaan vaihtoehtoja aikaisemmissa työvaiheissa esille nousseiden ongelmien ratkaisemiseksi. Ideoiden luominen on tärkeä työvaihe osallistujille yhteisymmärryksen lisäämiseksi (Stickdorn ym. 2018, 157). Yhteiskehittämistä tai suunnittelua voi tapahtua esimerkiksi erilaisissa ideointityöpajoissa, joihin kutsutaan aihepiirin kannalta keskeisimmät sidosryhmät työskentelemään. Koska palvelumuotoilun keskeinen tavoite on luoda palvelukokemuksesta helppokäyttöinen, hyödyllinen ja haluttava (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 71), on tärkeää yrittää luoda mahdollisimman paljon erilaisia konsepteja ongelmien ratkaisemiseksi ja testata niiden toimivuutta keskeisillä käyttäjäryhmillä.

Tässä opinnäytetyössä kehitä-vaihe toteutettiin toisen asukastyöpajan muodossa, jossa työpajaan osallistuneet asukkaat pääsivät luomaan OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle parempaa käyttäjäkokemusta. Osallistujat keskittyivät työpajassa näihin asioihin:

- Millä tavoin tulevaisuuden etusivulla halutaan erilaisten kaupungin osallisuustoimintojen näkyvän?
- Miten alueellinen suodatusominaisuus tulisi rakentaa?
- Miten erilaisista kielellisistä taustoista tulevat asukkaat huomioitaisiin paremmin?
- Miten esteettömyys ja saavutettavuus huomioidaan tulevaisuudessa sivustolla?
- Mitä muuta sisältöä sivustolla tulisi olla, jotta käyttäjäkokemus olisi asukkaan näkökulmasta nykyistä parempi?

Toinen asukastyöpaja Tikkurilassa

Toinen asukastyöpaja pidettiin marraskuun 2023 alussa samassa paikassa kuin ensimmäinen tapahtuma, eli Vantaan kaupungintalon Hakunila-ryhmätyötilassa. Työpajaan osallistui tällä kertaa yhdeksän asukasta, kaksi kaupungin työntekijää ja opinnäytetyön tekijä. Tilaisuuteen varattiin kokonaisuudessaan kolme tuntia aikaa, sillä tässä työpajassa oli tarkoitus kehittää

ratkaisuja asukkaiden esille tuomiin kehityskohteisiin. Lisäksi työpajassa tehtiin prototyyppi uudesta OsallistuvaVantaa.fi-sivustosta. Kehittämistyön tueksi tapahtumaan tuotiin mukaan edellisessä työpajassa luodut asukaspersoonat, jotta keskeisten käyttäjäryhmien tarpeet tulee huomioiduksi tässä työvaiheessa.

Työpaja käynnistettiin opinnäytetyön esittelyllä ja aikataulun läpi käymisellä. Tapahtuman aluksi kerrattiin myös edellisen työpajan lopputulokset sekä pohjustettiin uusille osallistujille tämän pidettävän työpajan keskeiset tavoitteet. Seuraavaksi osallistujille esiteltiin asukaskyselyistä esille nousseet teemat, joihin tässä työpajassa haluttiin lähteä syventymään. Valikoituneet teemat olivat niitä toimenpide-ehdotuksia, joita asukkaat olivat kesällä teetetyissä kyselyssä ehdottaneet ja äänestäneet, kuten:

- alueellisen suodatusominaisuuden suunnittelu
- keskustelualustan kehittäminen
- leijukkeen luominen kunnallisaloitteisiin
- yhteiskehittämisoimainominaisuuksien huomioiminen sivustolla

Lisäksi työpajassa käytiin osallistujien kanssa läpi, mitä teemoja ylipäätään asukkaat haluavat nähdä sivustolla ja mitä muita toiminnallisia muutoksia sivustolle täytyisi tehdä, jotta se olisi nykyistä houkuttelevampi ja käyttäjälähtöisempi.

Persoonat ja tehtävä 1

Työpajan aluksi osallistujille esiteltiin edellisessä tapahtumassa luodut asukaspersoonat. Persoonakuvaukset olivat asukkaiden mielestä todenmukaisia ja niihin ei tullut enää tässä vaiheessa muutosehdotuksia. Kaikki persoonat oli tulostettu pöydälle A4-papereille, jotta asukkaat pääsivät tutustumaan niihin syvällisemmin työpajan aikana. Persoonien läpikäymisen jälkeen tehtiin nopea esittelytehtävä, jotta osallistujat tulisivat toisilleen tutuiksi. Jo edellisellä kerralla havaittiin, että lämmittelyllä on suuri vaikutus työpajan ilmapiiriin, sillä osallistujat eivät ole entuudestaan toisilleen tuttuja. Osallistujien on lämmittelyn avulla helpompaa orientoitua myös luovuutta vaativiin tehtäviin.

Tehtävä 2: Luo mahdollisimman monta ideaa

Työpajan toisessa tehtävässä osallistujien haluttiin pohtivan mahdollisimman paljon erilaisia ratkaisuja asukaskyselyissä esille nousseisiin toimenpide-ehdotuksiin. Kaikki toimenpide-ehdotukset oli kirjattu ylös A4-paperille (ks. liite 5), joka jaettiin osallistujille. Tehtävän tekemiseen käytettiin aikaa noin 30 minuuttia ja se toteutettiin parityönä, jotta asukkaat voisivat keskustella ja luoda yhdessä ratkaisuja. Joillekin osallistujille tehtävä oli helppo ja ideoita syntyi hyvin lyhyessä ajassa runsaasti. Osa puolestaan tarvitsi enemmän apua ajatustyön käynnistämiseen, joten opinnäytetyöntekijän oli tarpeellista kierrellä aktiivisesti eri ryhmien

välillä. Tästä työpajasta opittiin myös se, että jokainen osallistuja ymmärtää kysymykset hieman eri tavalla, joten siitä syystä kannattaa varata riittävästi aikaa osallistujien neuvomiseen. Työpajasta vastuussa olevan henkilön tärkein tehtävä onkin tällaisissa tilanteissa saada kaikkien ääni kuuluville ja taata samalla ryhmän hiljaisempien jäsenien osallisuuskokemus.

Tehtävä käytiin lopuksi läpi yhdessä koko ryhmän kanssa ja jokainen pari sai kertoa tärkeimmät konkreettiset kehitysideat muille osallistujille. Osa ideoista oli ehditty visualisoimaan hyvinkin tarkasti, joten nämä ideat päästiin testaamaan seuraavassa työvaiheessa, jossa asukkaat pääsivät suunnittelemaan OsallistuvaVantaa.fi-sivuston uutta etusivua ja muita toimintoja.

Tehtävä 3: Miltä OsallistuvaVantaa.fi-sivusto näyttää tulevaisuudessa?

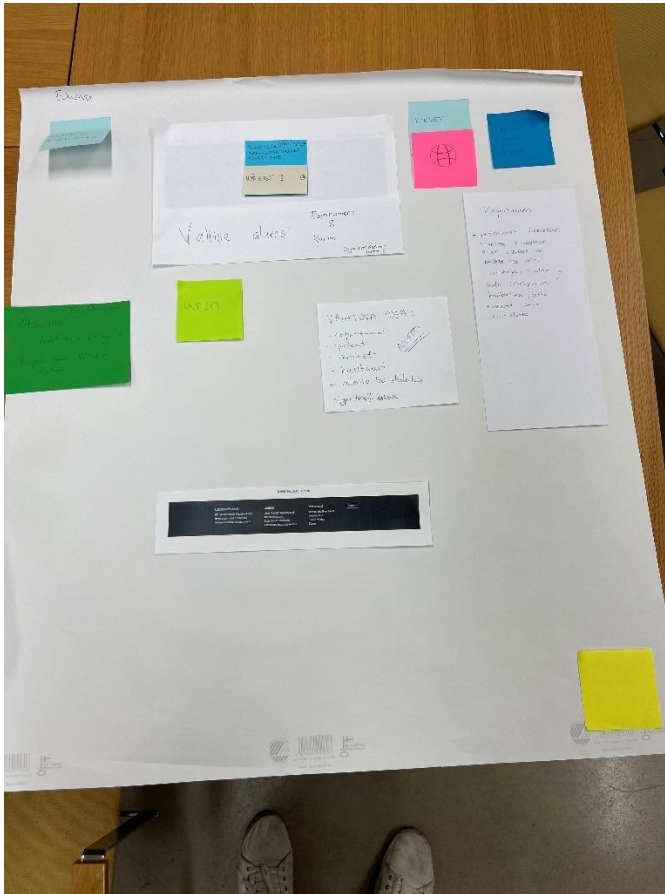
Työpajan viimeisessä tehtävässä lähdettiin rakentamaan edellisiin työvaiheisiin peilaten uutta etusivua ja suunnittelemaan sivuston parempaa käyttökokemusta. Tässä vaiheessa haluttiin keskittyä erityisesti:

- miltä etusivun tulisi tulevaisuudessa näyttää, jotta se olisi asukkaiden mielestä houkutteleva
- millainen alueellisen suodatusominaisuuden tulisi olla, jotta asuinaluekohtaiset hankkeet ja kyselyt olisi helpommin löydettävissä
- miten asukkaat löytäisivät tulevaisuudessa muun tarvitsemansa tiedon alustalta
- miten esteettömyys ja saavutettavuus huomioidaan tulevaisuudessa paremmin digitaaliosallisuusympäristössä

Työpajassa käytiin läpi myös keskustelualustan sijoittamista sivustolle sekä pohdittiin kuntalaisaloitteisiin pääsyn helpottamiseksi leijukkeen paikkaa alustalla. Asukkaita kiinnosti erityisesti sivuston nykyisen ilmeen selkeyttäminen ja toimintojen yhdenmukaistaminen kaupungin oman nykyisen kotisivun kanssa, joten työpajassa keskityttiin myös näiden ominaisuuksien parantamiseen.

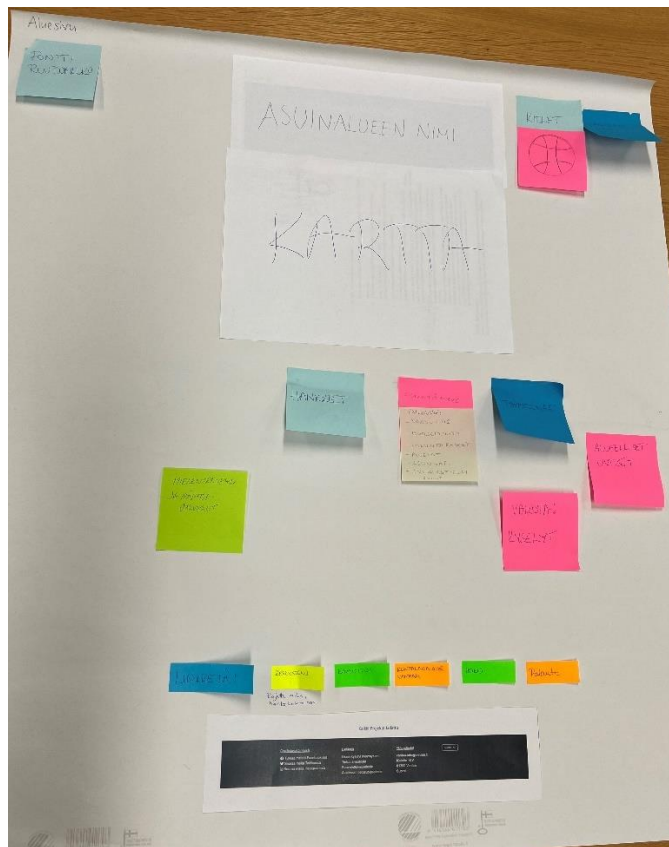
Työskentelyyn oli varattu aikaa 60 minuuttia. Tehtävä käynnistettiin siten, että pöydälle asetettiin kaksi isoa A2-kokoista paperia, joille työpajaan osallistujat lähtivät suunnittelemaan OsallistuvaVantaa.fi-sivuston etusivua ja alueellista suodatusnäkyä. Osallistujille kerrottiin, että tässä tehtävänannossa kannattaa hyödyntää edellisessä työvaiheessa luotuja ideoita ja kokeilla ideoiden toimivuutta kuvitteellisella sivustolla, jota pöydälle asetettu suuri valkoinen paperi visualisoi. Heitä ohjeistettiin käyttämään eri kokoisia ja värisiä post-it-lappuja siten, että ne kuvastavat sivustolla näkyviä kuvia, linkkejä sekä painikkeita mahdollisimman realistisesti. Asukkaita neuvottiin myös käymään muiden osallistujien kanssa jatkuvaa keskustelua, miksi toiminnot sijoitettiin juuri kyseiseen paikkaan A2-paperilla. Tällä tavoin päästiin arvioimaan jokaisen toiminnon käytettävyys kaikkien osallistujien näkökulmasta.

Koska tehtävä vaati asukkailta luovuutta ja kykyä hahmottaa, miltä sivusto tällä hetkellä näyttää, päätettiin asukkaiden suunnittelutyön avuksi heijastaa olemassa oleva OsallistuvaVantaa.fi-etusivu kokoustilan valkokankaalle. Samalla voitiin arvioida, mikä nykyisessä alustassa on hyvää sekä säilyttämisen arvoista ja mitkä toiminnot puolestaan olisivat kriittisen tarkastelun kohteena.



Kuva 1: OsallistuvaVantaa.fi-etusivun prototyyppi A2-paperille kuvattuna

Työpajan lopputuloksena syntyi ehdotus uudesta asukaslähtoisemmästä etusivunäkymästä OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle ja alueellisesta suodatustoiminnosta nykyisen suodatusominaisuuden tilalle. Tässä vaiheessa ei nähty tarpeelliseksi käyttää aikaa uuden visuaalisen ilmeen muokkaamiseen vaan keskittyä enemmän toiminnallisten ominaisuuksien parantamiseen, jotta asukkaat löytäisivät tarvitsemansa tiedon helpommin tulevaisuudessa alustalta. Asukkaat kertoivat työpajan aikana, että tulevaisuudessa OsallistuvaVantaa.fi-sivuston visuaalinen ilme voisi noudattaa kaupungin omien sivujen nykyistä ilmettä. Ilmettä voisi kehittää seuraavaa ohjelmakautta ajatellen esimerkiksi asukkaiden ja graafisen suunnittelijan kanssa mielenkiintoisempaan suuntaan.



Kuva 2: OsallistuvaVantaa.fi-sivuston alueellisen suodatusnäymän prototyyppi A2-paperille kuvattuna

Sivuston uusilla toiminnoilla haluttiin parantaa erilaisista taustoista tulevien käyttäjäryhmien osallisuus- ja käyttäjäkokemusta. Keskustelun aikana tunnistettiin esimerkiksi se, että sivusto ei tavoita nykyisessä muodossaan mitä todennäköisimmin alle 30-vuotiaita käyttäjiä. Myös maahanmuuttajataustaisten henkilöiden tarpeet jäävät huomioimatta, sillä nykyinen OsallistuvaVantaa.fi on tarjolla vain kolmella eri kielellä: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Toisaalta englannin kielellä voidaan tavoittaa niitä maahanmuuttajataustaisia asukkaita, jotka käyttävät muutoinkin omassa arjessaan englantia, mutta kaikkia kieliryhmiä sillä ei pystytä palvelemaan. Asukkaiden mielestä alustalla pitäisi olla käännöstyökalu, jolla sivuston sisältöjä pystyttäisiin kääntämään Vantaalla yleisesti esiintyville kielille, jotta maahanmuuttajataustaiset saataisiin osallistettua nykyistä helpommin digitaalisiin asukasosallisuustoimenpiteisiin. Lisäksi asukkaat toivoivat sivustolle selkokielistä materiaalia saavutettavuuden näkökulmasta. Edellisessä työpajassa luodut persoonat auttoivat suunnittelemaan sivuston uusia ominaisuuksia ja huomioimaan eri ikäisten sekä eri lähtökohdista tulevien asukkaiden tarpeet.

Työpaja oli asukkaiden mielestä kokonaisuudessaan onnistunut ja moni osallistuja pääsikin kojelemaan ensimmäistä kertaa verkkosivujen suunnittelua. Opinnäytetyöntekijä halusi teettää kaikki työpajan tehtävät perinteisesti paperilla, vaikka jotkut osallistujat olivatkin jo tottuneita virtuaalisten työskentely-ympäristöjen käyttäjiä. Tällä tavoin haluttiin varmistaa

kaikkien osallistujien osallisuuskokemus ja näyttää, että verkkosivujen suunnittelua voidaan toteuttaa hyvinkin perinteisillä menetelmillä. Tällöin ongelmaksi eivät koidu tekniset haasteet tai yksittäisen osallistujan rajalliset digitaidot.

3.5 Toimita

Marraskuun asukastyöpajan jälkeen päästiin palvelumuotoiluprosessin viimeiseen vaiheeseen, eli asukastyöpajassa suunnitellun prototyypin testaukseen ja esittelyyn toimeksiantajalle. Tässä vaiheessa prosessia kehitetystä palvelusta tehdään usein prototyyppi erilaisia menetelmiä hyödyntämällä. Palveluiden prototyyppiä voidaan nähdä eräänlaisena tutkimuksellisenä tulevaisuuden simulointina. Esimerkiksi palvelupolun muodostaminen, teatraaliset menetelmät tai prosessisimulaatiot voivat olla hyviä tapoja testata ja kuvata kehitetyn palvelun toteutusta. (Stickdorn ym 2018, 209.) Tämän työvaiheen aikana tuotettua prototyyppiä testataan asiakkailta ja muilla sidosryhmillä, ennen kuin uudistettu palvelu otetaan käyttöön. Kehittämiprojektin aikana läpikäydystä muotoiluhaasteesta kehitetään palautteen perusteella toimiva palvelukonsepti, joka tullaan lopulta lanseeraamaan toimeksiantajalle.

Työpajassa syntyneet OsallistuvaVantaa.fi- etusivu (ks. kuva 1) ja alueellinen suodatusnäky (ks. kuva 2) työstettiin palvelumuotoilun toimita-vaiheessa digitaaliseen muotoon. Muutokset toteutettiin lopulliseen visuaaliseen muotoon asukkaiden ehdotusten mukaisesti Figma-nimisellä ohjelmalla, joka on tarkoitettu erilaisten alustojen toiminnallisten ominaisuuksien testaamiseen sekä kehittämiseen. Figmalla on mahdollista testata esimerkiksi verkkosivujen tai sovellusten näkymästä toiseen siirtymistä, mutta tässä toimeksiantotyössä ei ollut Vantaan kaupungin näkökulmasta tarpeellista toteuttaa interaktiivista prototyyppiä. Sen sijaan kaupunki halusi, että prototyypissä näkyisivät asukkaiden ideoimat uudet ominaisuudet, jotta niitä voidaan lähteä kehittämään uuden ohjelmakauden alkaessa mahdollisesti toisen palveluntarjoajan sivuille tai kaupungin omille verkkosivuille.

Kaikki OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle ehdotetut uudistukset luotiin erillisiksi kokonaisuuksiksi Figmassa. Näkymiä tuli yhteensä neljä, sillä kaikissa kuvissa haluttiin esitellä sivuston uusia elementtejä hieman eri näkökulmista. Prototyypin toimivuutta kokeiltiin valmistumisen jälkeen myös muutamilla koehenkilöillä ja heiltä otettiin viimeiset korjausehdotukset vastaan. Korjaustoimenpiteiden jälkeen pidettiin kaupungin osallisuuskoordinaattorin kanssa loppupalaveri, jossa käytiin läpi Figmalla toteutettuja sivuston uusia asukaslähtöisiä toimintoja ja ominaisuuksia. Kokonaisuus sai kaupungin puolelta hyvän vastaanoton ja palaverin aikana pohdittiin OsallistuvaVantaa.fi-sivuston tulevaisuutta muutosehdotusten näkökulmasta.

Osallistuva Vantaa- ohjelma on kirjattu kaupungin strategiaan vuosille 2022-2025, joten tämän kehittämistyön puitteissa luodut ideat tullaan ottamaan käyttöön vasta seuraavalla ohjelmakaudella vuodesta 2026 alkaen. Nykyisellä palveluntarjoajalla on toiminnallisia rajoitteita, minkä vuoksi kaikkia ehdotettuja ideoita ei pystytä toteuttamaan nykyiselle alustalle

ennen ohjelmakauden vaihtumista. Näistä seikoista tiedotettiin asukkaita toisessa työpajassa, sillä tämän projektin myötä haluttiin edistää myös kaupungin prosessien avoimuutta. Pienemät muutokset, kuten lyhyempien kyselyiden toteuttaminen ja hankkeiden etenemisestä tiedottaminen voidaan toteuttaa nykyisellä sivustolla hyvinkin pienellä vaivalla, joten näiden asioiden osalta Vantaan kaupunki aikoo kokeilla ehdotettujen muutosten toimivuutta. Myös leijuke kuntalaisaloitteisiin pystytään toteuttamaan lyhyellä aikataululla, joten sen sijoittamista nykyiselle sivustolle tullaan testaamaan.

Kaupungin työntekijöiden kanssa käydyn palaverin perusteella on täysin mahdollista, että tässä opinnäytetyössä luodut konseptiehdotukset tullaan liittämään osaksi Vantaa.fi-sivustoa, sillä monet uusista halutuista toiminnoista on jo olemassa kaupungin omilla verkkosivuilla. Käytännössä muutos tarkoittaisi sitä, että OsallistuvaVantaa.fi-sivusto ei olisi tulevaisuudessa omana erillisenä alustanaan, vaan kaikki asukkaalle näkyvä digitaalinen asukasosallisuustoiminta tapahtuisi kaupungin omien sivujen kautta. Nykyinen OsallistuvaVantaa.fi tulisi mahdollisesti toimimaan taustalla kaupungin työntekijöiden työkaluna, kuten esimerkiksi kyselyiden tekoon tarkoitettuna välineenä sekä datan analysointiin. Nämä asiat jäävät tämän tutkimuksellisen kehittämistyön päätyttyä Vantaan kaupungin ratkaistavaksi ennen seuraavaa ohjelma-kautta.

4 Tulokset

Tämän opinnäytetyön lopputuloksena on syntynyt useita erilaisia konsepteja Vantaan kaupungin digitaalisen asukasosallisuus-alustan OsallistuvaVantaa.fi käyttäjäkokemuksen parantamiseksi. Ideat on kehitetty palvelumuotoilun prosessia mukaillen sekä asukkaita jokaisessa työskentelyvaiheessa kuunnellen. Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena oli luoda uusia digitaalisia asukaslähtöisiä menetelmiä ja kehittää digitaalista asukasosallisuusympäristöä yhdessä asukkaiden kanssa. Tavoitteet sisältyvät Vantaan kaupungin Osallistuva Vantaa 2022-2025-ohjelmaan. Ennen kaikkea asukaslähtöisyys on haluttu säilyttää prosessin jokaisessa työvaiheessa mukana, jotta myös osallisuuskokemus paranisi. Työpajoissa saatiin kerättyä arvokasta tietoa siitä, miten asukkaat oikeasti haluavat tulevaisuudessa osallistua kaupungin suunnittelutyöhön, miten asukasosallisuus tällä hetkellä koetaan ja miten osallisuuskokemukseen pystyttäisiin vaikuttamaan.

Tässä luvussa käydään läpi kaikki toimenpide-ehdotukset, jotka ovat syntyneet palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa ja joiden lopullinen testaaminen sekä käytäntöönpano tapahtuvat tulevaisuudessa kaupungin toimesta. Prosessin aikana syntyneet konsepti-ideat on hyväksytetty kaupungin toimihenkilöillä ja niitä tullaan uuden osallisuustoimikauden alkaessa testaamaan laajemmin.

4.1 Sivuston käyttäjäpersoonat

Käyttäjäpersoonat ovat kuvaus sivuston tämänhetkisistä käyttäjistä ja heidän tarpeistaan. Persoonat syntyivät ensimmäisen asukastyöpajan lopputuloksena. Nykyisten käyttäjien lisäksi haluttiin tunnistaa sellaisia henkilöitä, jotka eivät ole vielä löytäneet asukasosallisuustoimien pariin, mutta olisivat potentiaalisesti löytämässä tiensä sivustolle ehdotettujen muutosten myötä.

Hulda: 82-vuotias virkeä ja aktiivinen eläkeläinen

Asukaspersoonana Hulda on elämänhaluinen ja aktiivinen ikäihminen, joka kuuluu Osallistuva-Vantaa.fi-sivuston keskeisiin käyttäjäpersooniin. Hän on aikoinaan työskennellyt kirjastonhoitajana ja on innostunut opettelemaan työelämän loppumetreillä erilaisten älylaitteiden käyttöä. Digitaidot ovat Huldalla ikäisekseen hyvin hallussa. Hänellä on kuitenkin iän mukana tulleita liikuntarajoitteita, joten paikasta toiseen liikkuminen tapahtuu rollaattoria käyttäen. Hän ei kuitenkaan halua jäädä kotiin neljän seinän sisälle, vaan olla mukana vaikuttamassa oman asuinympäristönsä asioihin, sillä se pitää myös eläkeläisen mielen virkeänä.

Hulda haluaisi käyttää sivustoa ikäihmisten palveluiden kehittämisen- ja esteettömyyden huomioimisen näkökulmasta. Tällä hetkellä näyttäisi kuitenkin siltä, että tällaista sisältöä ei sivustolta meinaa löytyä. Hulda toivoo itseään kiinnostavien sisältöjen lisäksi sivustolle toiminnallisia parannuksia, kuten fonttikoon muuttamista. Sivuston lukeminen helpottuisi ja tätä myötä kokemus mahdollisuuksista vaikuttaa digitaalisesti parantuisi hieman ikäihmisen näkökulmasta. Tämän lisäksi hän toivoisi paranneltua hakutoimintoa, jotta omaa asuinalueita koskevat asiat olisivat tulevaisuudessa helpommin löydettävissä digitaaliselta asukasosallisuus-alustalta.

Airi: 75-vuotias eläkeläinen, jolla olisi aikaa osallistua ja vaikuttaa

Airi on yksin asuva eläkeläinen, jonka tahtotilana olisi päästä vielä osallistumaan ja vaikuttamaan oman asuinalueen viihtyisyyteen. Häntä kiinnostaisi olla kehittämässä eläkeläisten liikunta- ja harrastemahdollisuuksia, koska yksinäisenä ihmisenä tällä tavalla pääsisi myös mahdollisesti tutustumaan uusiin ihmisiin. Airille sivuston käyttö on valitettavasti hieman hankalaa, sillä hän ei itse omista älylaitteita ja niiden käytön opettelu on jäänyt vähäiseksi. Hän on ehtinyt olla eläkkeellä jo 15 vuotta eikä omissa työtehtävissä tarvinnut tietokonetta pahemmin käyttää. Yksin asuvana ihmisenä ei ole ollut myöskään mahdollisuutta ja rohkeutta opetella tietokoneen tai tabletin käyttöä vapaa-ajalla. Lisäksi perheettömänä ihmisenä avunsaanti tällaisiin asioihin on usein vaikeaa.

Airi muistuttaa, että on edelleen paljon samassa tilanteessa olevia ikäihmisiä, joille digitaidot eivät ole arkipäivää. Esimerkiksi digitaalisen saanti voisi olla hänen kanssaan samassa tilanteessa

oleville avuksi, jotta digitaalisessa ympäristössä olisi mahdollista osallistua erilaisiin toimenpiteisiin. Tämän lisäksi ruudunlukuohjelma ja selkokielen sisältö voisivat helpottaa sivuston käyttöä sekä tukea ikäihmisten vaikuttamismahdollisuuksia. Selkokieliisyys voisi auttaa myös huonosta näöstä kärsiviä vanhuksia, sillä tekstiä olisi tällöin helpompaa lukea ja sisäistää.

Matti: 20-vuotias opiskelijanuori, joka haluaa tietää osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista

Matti on juuri muuttanut maalta vanhempiensa luota asumaan opiskelija-asuntoon. Hän opiskelee korkeakoulussa ja on kiinnostunut seuraamaan uutisia sekä poliittista keskustelua internetissä. Kunnallispolitiikka ja siihen osallistuminen on hänelle vielä vierasta, mutta Mattia voisi kiinnostaa nuorille suunnattu sisältö, kuten esimerkiksi harrastusmahdollisuuksien kehittäminen oman asuinalueen lähellä. Lisäksi Mattia voisivat kiinnostaa etenkin nopeat ja kevyemmät vaikuttamisen muodot, sillä hän elää tällä hetkellä opiskelijaelämää eikä ole vielä valmis sitoutumaan aikaa vieviin toimintoihin.

Matti on kuullut, että Vantaalla on asukasosallisuussivusto, mutta hän ei ole vielä käynyt tutustumassa siihen. Mattia epäilyttää, mahtaako sivustolta löytyä häntä kiinnostavaa sisältöä. Eikä hän oikeastaan ole varma, miten nuorena asukkaana voisi parhaiten osallistua ja vaikuttaa itseään kiinnostaviin asioihin. Mikäli Matti tutustuisi sivustoon, olisi sen käyttäminen hänelle varmastikin helppoa, sillä hän on tottunut käyttämään erilaisia älylaitteita ja verkkosivuja jo lapsuudesta saakka. Matin mielestä hänen ikäiset ovat hyvinkin valveutuneita poliittisten teemojen suhteen, mutta nuoria täytyisi kuunnella nykyistä enemmän, jotta heidänkin tarpeensa tulisivat paremmin kohdatuksi poliittisessa keskustelussa. Haastavaksi hän kokee puolestaan sen, että monesti osallisuustoimenpiteet eivät tavoita nuoria ja aihepiirit eivät välttämättä ole nuoria puhuttelevia. Tästä syystä sivusto kaipaisi uusia nuoria puhuttelevia vaikuttamisen keinoja.

Tuuli: 38-vuotias urbaani ja moderni vantaalainen

Tuuli on aktiivinen kaupunkilainen, jolle ympäristöön liittyvät teemat ja arvot ovat tärkeitä. Hän asuu Maarikunnaan alueella ja on aktiivinen kulttuurin harrastaja. Tuuli työskentelee ylempänä toimihenkilönä ja haluaa olla ”ajanhermolla” niin digi- kuin fyysisessäkin maailmassa. Tuuli käyttää jo tällä hetkellä OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa mobiililaitteella ja osallistuu aktiivisesti omaa asuinalueensa koskeviin kyselyihin.

Tuulin mielestä sivustoa pitäisi kehittää toimivampaan suuntaan, sillä tämänhetkinen käyttöliittymä on hyvin raskas ja sieltä on vaikeaa löytää itseään kiinnostavia aihealueita. Hänen mielestään hakutoimintoja tulisi helpottaa ja visuaalinen ilme kaipaisi uudistusta, jolloin sivustosta tulisi nykyistä houkuttelevampi asukkaalle näkökulmasta. Etusivulta voisivat löytyä esimerkiksi uusimmat kehityshankkeet ja kaupungin muut ajankohtaiset asiat. Tällöin

asukkaan olisi helpompaa pysyä ajan tasalla ja löytää itseään kiinnostavia aihealueita. Tämän lisäksi alueellinen suodatustoiminto auttaisi asukkaita löytämään omaa asuinalueetta koskevat asiat helposti ja nopeasti.

Niina: 45-vuotias ruuhkavuosia elävä perheenäiti

Niina on Vantaalla asuva perheenäiti, jolla on ala-asteikäiset lapset ja ikääntyvät vanhemmat. Niinan arki kuluu lasten harrastusten parissa ja vanhemmat alkavat myös tarvitsemaan yhä enemmän tyttärensä apua erilaisissa arjen askareissa. Koska Niina on itse aktiivinen kaupunkilainen, haluaisi hän osallistua nykyistä enemmän asukkaille kohdennettujen palveluiden kehittämiseen. Hänen mielestään erityisesti ikäihmisille suunnattuja palveluita pitäisi pystyä kehittämään nykyistä enemmän heidän tarpeensa huomioiden. Hän on huomannut, että omille vanhemmille on usein haastavaa löytää sopivia aktiviteetteja ja palveluita, joten kaupungin omia sivuja sekä OsallistuvaVantaa.fi-alustaa tulisi kehittää nämä asiat huomioiden.

Niinan arki on usein kiireistä, joten hän toivoisi OsallistuvaVantaa.fi-sivuille nopeita ja ketteriä vaikuttamisen tapoja, jotta hän pystyisi ruuhkavuosia elävänä vanhempana osallistumaan kaupungin kehittämiseen. Hänen tilannettaan helpottaisivat nopeat kyselyt ja selkeät hakutoiminnot, jotta sivustolla oleva tieto olisi helposti löydettävissä. Niina toivoo myös, että erilaiset palvelut ja järjestöjen toiminta olisi koostettuna tulevaisuudessa OsallistuvaVantaa.fi-alustalle, sillä hänen mielestään osallisuuden kehittäminen on ennen kaikkea osallistumisen mahdollistamista.

Benjamin: 40-vuotias maahanmuuttajataustainen isä

Benjamin on muuttanut viisi vuotta sitten Suomeen töiden takia. Hän osaa jonkin verran suomenkieltä, mutta pääasiassa tulee arjessa käyttäneeksi englantia ja omaa äidinkieltään. Hän asuu vuokralla Vantaalla kolmen lapsen ja vaimon kanssa. Benjaminia kiinnostaisi olla vaikuttamassa oman asuinalueensa kehittämiseen asumisen ja lasten harrastusten näkökulmasta, mutta hän ei tiedon puutteen ja kielellisten rajoitteiden vuoksi ole päätenyt mukaan esimerkiksi kaavoitusta koskeviin kuulemistilaisuuksiin.

Benjamin ei tiedä OsallistuvaVantaa.fi-sivuston olemassaolosta, joten hänen on vaikea osallistua asukasosallisuustoimenpiteisiin. Hän haluaisi olla suunnittelemassa lähialueiden liikuntapaikkoja ja olla tietoisempi kaavamuutosten vaikutuksista omaan asuinympäristöönsä. Lisäksi hän toivoo, että kaupungin asioista tiedottamiseen käytettäisiin enemmän myös muita kieliä kuin pelkästään suomea, ruotsia ja englantia. Hän muistuttaa, että vantaalaisista merkittävä osa on maahanmuuttajataustaisia ja heidän tavoittamiseksi erilaisten asukastiedotteiden tulisi olla mahdollisimman monella kielellä tarjolla. Lisäksi hän toivoo, että kaupungin sivut pystyttäisiin kääntämään useammalle eri kielelle, jotta ne olisivat lähestyttävämmät maahanmuuttajan näkökulmasta.

Juha: 30-vuotias lapsiperheellinen myyntipäällikkö Vantaalta

Juha on vantaalainen pienen lapsen isä ja hänen perheeseensä on syntymässä lähikuukausina toinen lapsi. Vaimo on ollut ensimmäisen lapsen syntymän jälkeen pois työelämästä hoitaakseen lasta kotona. Juha asuu perheensä kanssa Vantaankoskella ja elää tavanomaisen kiireistä pikkulapsiarkea. Häntä kiinnostaisi olla asukkaan roolissa vaikuttamassa oman asuinalueensa viihtyisyyteen ja lapsiperheiden palveluihin, sillä ne koskettavat heitä tällä hetkellä kaikkein eniten.

Juha on käyttänyt OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa muutamia kertoja osallistuakseen omaa asuin- aluettaan koskeviin asukaskyselyihin. Hän kävi itse tutustumassa kaupungin asukasosallisuus- kanavaan ensimmäistä kertaa silloin, kun ratikkaa oli alettu suunnittelemaan Vantaan alu- eelle. Juhaa itseään kiinnostaisivat kevyet ja nopeat vaikuttamisen muodot, sillä hänen ar- kensa on hyvin kiireistä töiden ja lapsiperhearjen takia. Hänen mielestään sivusto kaipaisi pi- kaisesti yleisilmeen kohottamista, sillä hänen mielestään suodatustoiminnot eivät toimi tällä hetkellä hyvin ja yleisilme on sekava. Hän ehdottaakin, että tulevaisuudessa sivustolla lyhyet kyselyt ja suorat vaikuttamisen keinot voisivat tavoittaa nuorempia asukkaita paremmin.

4.2 Houkutteleva etusivu

Tämän opinnäytetyön puitteissa suunniteltiin Vantaan kaupungille uusi OsallistuvaVantaa.fi- etusivu (ks. liite 6). Etusivun muokkaaminen asukaslähtöiseksi oli merkittävin toiminnallinen muutos ja siihen käytettiin viimeisessä asukastyöpajassa runsaasti aikaa. Asukkailta tuli opin- näytetyön eri vaiheissa paljon erilaisia kehitysideoita sivuston käytettävyyden parantamiseksi. Koska etusivun visuaalinen ilme oli monen käyttäjän mielestä sekava, oli tästä syystä tärkeää pureutua juuri siellä ilmeneviin ongelmakohtiin.

Asukkaat halusivat muuttaa etusivun ylälaidassa olevan sinisen mainospalkin, joka toivottaa tällä hetkellä tervetulleeksi asukasosallisuussivustolle ja selostaa, mihin tarkoitukseen sivus- toa käytetään. Asukkaat kokivat, että palkissa on tällä hetkellä liian paljon tekstiä, joten tekstin määrää haluttiin lähteä karsimaan ja yksinkertaistamaan. Asukkaiden ehdotus oli muuttaa pitkä tervetuloa-teksti lyhyempään muotoon: ”Tervetuloa OsallistuvaVantaa.fi-sivus- tolle!”. Heidän mielestään se olisi tarpeeksi informatiivinen ja selkeä. Kaupungin työntekijät halusivat lisätä tervetuloa-tekstin alle vielä lauseen: ”Täältä löydät tietoa käynnissä olevista hankkeista ja ajankohtaisista osallistumismahdollisuuksista”. Lisäys toisi kaupungin työnteki- jöiden mukaan tärkeää informaatiota sivun käyttötarkoituksesta, joten tästä syystä tämä eh- dotus päätettiin lisätä vielä uudelle etusivulle yhteisymmärryksessä työntekijöiden ja asukkai- den kanssa.

Uudistetulle etusivulle haluttiin luoda myös vaihtuva näkymä kaupungin tapahtumille ja uutisille. Tapahtumamainokset olisi tarkoitus sijoittaa uudella etusivulla karttanäkymän

alapuolelle ja siinä olisivat katseltavissa tuoreimmat hankeuutiset, tiedotteet, kaupungin tapahtumat sekä alueelliset uutiset. Asukkaat toivoivat, että teemat voisivat vaihdella säännöllisesti, mikä loisi etusivusta ajankohtaisuuteen panostavan ja houkuttelevan. Tapahtumien ei olisi pakko liittyä suoraan asukasosallisuustilaisuuksiin, vaan sivustolla voitaisiin mainostaa myös erilaisia markkinoita tai konsertteja, koska ne ovat myös yhteisöllisiä ja osallistavia tilaisuuksia asukkaiden näkökulmasta. Niiden markkinointi tukisi elävää kaupunkikuvaa.

Asukkaat toivovat useissa eri yhteyksissä OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle alueellista suodatusnäkökulmaa. Tämän suodatusominaisuuden toiminnallista puolta käytiin läpi monesta eri näkökulmasta toisessa työpajassa. Lopulta päädyttiin siihen, että suodatusmahdollisuuden olisi hyvä sijaita jo etusivulla heti sinisen tervetuloa-tekstin alapuolella. Syy, miksi se haluttiin sisällyttää heti etusivun yläreunaan, johtuu siitä, että nykyisellä sivustolla on myös ensimmäisenä hakutoiminnot sekä rajausmahdollisuus käynnissä oleville ja menneille tapahtumille. Alueellinen suodatus olisi päivitetympi versio olemassa olevalle rajaustoiminnolle, joten tästä syystä sen katsottiin olevan tärkeä heti aloitusnäkökulmassa.

Kaiken kaikkiaan etusivun olisi tarkoitus toimia koosteenä kaikelle sille, mitä OsallistuvaVantaa.fi haluaa tarjota asukkailleen digitaalisessa asukasosallisuusympäristössä. Osallisuuskokemuksen parantamiseksi alustalle haluttiin lisätä vaikuttamisen kannalta keskeisimmät linkit ja painikkeet näkyville. Tällöin asukkaiden olisi vaivattomampaa päästä tekemään esimerkiksi kuntalaisaloitteita tai tutustumaan käynnissä oleviin hankkeisiin. Myös kaupunginvaltuuston päätökset voisivat olla helposti saatavilla OsallistuvaVantaa.fi-sivuston kautta, esimerkiksi etusivulla näkyvän linkin tai painikkeen takana. Tällä hetkellä valtuuston päätökset ovat näkyvillä kaupungin omilla verkkosivuilla, mutta tässä tapauksessa haluttiin tehdä tiedon hakemisesta vielä sujuvampaa. Digitaalisen palvelun käytettävyyden näkökulmasta olisi tarkoituksenmukaista, että samaan asiaan liittyvä tieto olisi saatavilla yhdestä paikasta sen sijaan, että tietoa tarvitsee lähteä etsimään monilta eri sivustoilta.

4.3 Alueellinen suodatus

Asukkaat toivoivat jo ensimmäisten kyselytulosten sekä asukastyöpajojen perusteella sivustolle alueellisen suodattamisen mahdollisuutta (ks. kuva 3). Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että asukkaalla olisi mahdollista tehdä omaa asuinaluetta koskevia rajaustoimintoja jo heti etusivulla. Rajaustyökalu toimisi käytännössä siten, että asukas kirjoittaa kartan yläpuolella näkyvään hakukenttään asuinalueen nimen, jolloin sivusto etsii esimerkiksi Tikkurilan aluetta koskevat hankkeet, tiedotteet ja tapahtumat. Tämän lisäksi pohdittiin, voiko tulevaisuudessa rajaustoimintoja mahdollisesti olla vielä enemmän, kuten esimerkiksi hankkeiden, kohderyhmien tai tapahtumien osalta, mutta siihen ei valitettavasti ehditty pureutumaan syvällisesti näissä asukastyöpajoissa. Tämä jää tulevaisuudessa Vantaan kaupungin

selvitettäväksi, kuinka kattavaksi rajaustoiminnot halutaan lopulta toteuttaa, jotta ne palvelisivat mahdollisimman hyvin asukkaita.

The screenshot shows the website's header with the logo 'OsallistuvaVantaa.fi', a search icon, and a 'KIRJAUDU' button. Below the header is a blue banner with the text 'Tervetuloa OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle!' and a 'VALIKKO' button. The main content area is titled 'Suodata alueittain' and features a search bar with 'Tikkurila' entered. To the left of the search bar are five blue buttons with white text and arrows: 'Kaupunginvaltuuston päätökset', 'Käynnissä olevat kyselyt', 'Kuntalaisaloitteet', 'Keskustele hankkeista', and 'Kaavoitus'. Below the search bar is a map of Tikkurila with various locations marked, including 'Tikkurilan uimahalli', 'Lamppukauppa Led Store Oy', 'Prisma Tikkurila', 'Vantaa', 'Original Sokos Hotel Vantaa', 'Heureka', 'KUNINKAALA', and 'HEIDEHQF'. The map also shows the 'VIERTOLA' and 'KUNINKAALA' districts.

Kuva 3: Rajattu alueellinen suodatusnäkömä Figmalla toteutettuna. Näkömä kokonaisuudessaan liitteessä 7.

4.4 Karttapalvelu

Alueellisen suodatusominaisuuden yhteyteen asukkaat toivoivat karttapalvelua, jotta tapahtumat ja käynnissä olevat hankkeet näkyisivät visuaalisesti esitettynä (ks. kuva 4). Tiedon esittämisen selkeyttämiseksi kartalla näkyvät toiminnot voisivat näkyä esimerkiksi eri väreillä korostettuna. Tätä asiaa täytyy kuitenkin vielä jatkokehittää saavutettavuuden näkökulmasta. Karttapalvelun kautta haluttiin pystyä ilmoittamaan myös erilaisista puutteista ja korjausehdotuksista. Tarkan sijaintitiedon antaminen hyödyttäisi erityisesti kaupungin kunnossapidon työntekijöitä, ja kaupunki voikin pohtia, olisiko asukkaan mahdollista jättää tekstin ja sijaintitiedon lisäksi myös valokuva ilmoitettavasta puutteesta tai kehitysehdotuksesta. Sijaintitiedon hyödyntäminen ei ole Vantaan kaupungille uusi asia, sillä palautekanavassa on ollut tähänkin asti käytössä vastaavanlainen ominaisuus. Nyt karttapalvelu laajennettaisiin koskettamaan hankkeita ja asukasosallisuustoimintoja.

Ehdotettu karttapalvelu oli työpajaan osallistuneille ennestään tuttu muiden kaupunkien toimintaympäristöstä. Sitä on hyödynnetty ympäri Suomea erilaisiin asukaslähtöisiin tarkoituksiin sekä talkootoimintoihin. Esimerkiksi kesällä ja syksyllä 2023 Crowdsorsa-nimistä älypuhelinsovellusta käytettiin useissa eri kunnissa vieraslaajakasvien paikannukseen, torjuntaan ja hävittämiseen. Sovellus tallensi alueen, jolta kasvillisuus tuli hävittää, paikatiedon sekä pinta-alan. (Tauriainen 2023.) Vieraslaajien torjunnan lisäksi sovellusta on käytetty onnistuneesti tieinfrastruktuurin kartoittamiseen Kirkkonummella (Rantalainen 2023). Karttaominaisuutta onkin mahdollista hyödyntää hyvinkin erilaisiin tarpeisiin käyttäjälähtöisen suunnittelun sekä asukasosallisuuden näkökulmasta. Tästä syystä on tarpeellista vielä tehdä selvitystyötä, mihin kaikkeen karttapalvelua voisi hyödyntää Vantaan kaupungin asukasosallisuusallustalla.

Suodata alueittain

Pikalinkit

Kaupunginvaltuuston päätökset →

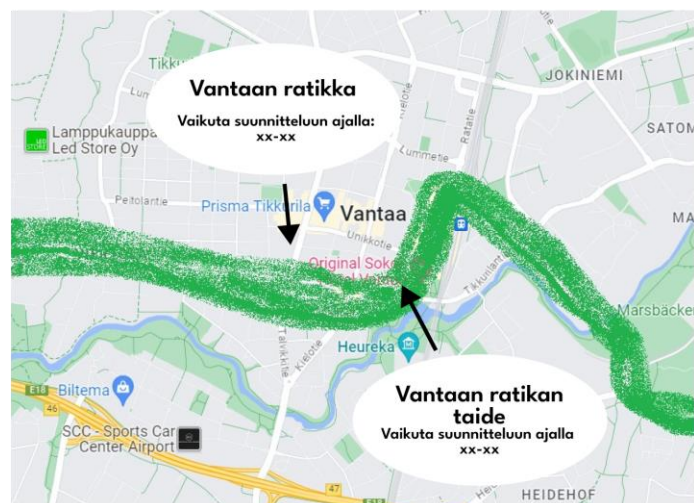
Käynnissä olevat kyselyt →

Kuntalaisaloitteet →

Keskustele hankkeista →

Kaavoitus →

🔍 Tikkurila



Ajankohtaista Tikkurilassa

Kuva 4: Kuinka käynnissä olevat suunnitelmat näkyisivät karttapalvelussa. Näkymä kokonaisuudessaan liitteenä 9

OsallistuvaVantaa- tapauksessa karttanäkymää suunniteltiin siten, että kartta olisi osa alueellista suodatusta ja toimisi tämän ominaisuuden kanssa synkronoidusti. Karttanäkymässä (ks. kuva 4) Vantaan ratikan suunnittelutyö on merkitty karttaan vihreällä. Merkintä on visualisoitu kartalle kaavoitussuunnitelmaa mukaillen, jotta asukkaan olisi helpompaa hahmottaa, mihin kaikkialle kaavamuutokset vaikuttavat. Samalla asukkaan olisi mahdollista nähdä myös alueen muut suunnitelmat ja käydä sivuston kautta vastaamassa muihin avoimiin osallisuustoimenpiteisiin.

4.5 Keskustelualusta käynnissä oleville hankkeille

Kaupunki on tunnistanut, että poliittista keskustelua käydään jatkuvasti asukkaiden kesken erilaisilla sosiaalisen median alustoilla, kuten Twitterissä ja alueellisissa keskusteluryhmissä Facebookissa. Valitettavan usein nämä keskustelut jäävät päättäjille ja kaupungin suunnittelijoille näkymättömäksi, jolloin ne eivät päädy laajempaan julkiseen keskusteluun. Asukaskyselyistä nousi tästä syystä tarve lähteä kehittämään kaupunkilaisten omaa keskustelualustaa osaksi asukasosallisuussivustoa. Selkeyden vuoksi on helpompaa puhua keskustelualustasta, mutta todellisuudessa keskustelut olisi tarkoitus linkittää osaksi käynnissä olevia hankkeita ja suunnittelutyötä. Käytännössä keskustelua olisi mahdollista käydä eri hankkeiden ja suunnitelmien osalta sen aikaa, kun asukasosallisuustoimenpiteet ovat käynnissä alustalla.

Sekä asukkaat että kaupungin työntekijät olivat samaa mieltä siitä, että keskustelun tulisi tapahtua valvotusti, sillä monesti sosiaalisessa mediassa käydyt keskustelut voivat yltyä ikävään suuntaan. Tästä huolimatta nähtiin tarpeellisenä avata tilaa vapaalle sanalle, jotta muissa ympäristöissä käytävä keskustelu saataisiin ihannelilanteessa näkyväksi myös kaupungin työntekijöille. Keskustelualustan olemassaoloa puollettiin myös sen tarjoamien mahdollisuuksien vuoksi: sieltä voi nousta esille jotakin sellaista, mitä esimerkiksi kyselylomakkeella ei olla ymmärretty kysyä. Toisaalta on mahdollista, ettei asukkaiden ja kaupungin välinen keskustelu tuo mitään lisäarvoa suunnittelijoiden työlle, mutta tästä huolimatta mahdollisuutta kannattaa testata uudella alustalla.

Keskustelualustan kehittämisen lisäksi työpajoissa ja kaupungin toimihenkilöiden kanssa käydyissä keskusteluissa puhuttiin kaupungin jalkautumisesta alueellisiin sosiaalisen median ryhmiin. Kaupungilla olisi esimerkiksi mahdollista markkinoida tällä tavoin käynnissä olevia hankkeita ja osallistua asukkaiden käymään keskusteluun myös epävirallisemmissa kanavissa. Esimerkiksi kaavoitukseen liittyvissä asioissa Facebookin alueellisiin ryhmiin jalkautuminen voisi olla tehokas tiedottamisen muoto, jolloin tieto käynnissä olevista kyselyistä välittyisi mahdollisimman monelle asukkaalle. Tästä syystä kaupungilla voisikin olla yksi vaihtoehto lähteä keskustelemaan asukkaiden kanssa jo olemassa olevissa kanavissa sen lisäksi, että se perustaisi oman virallisen keskustelualustan kaupungin omille sivuille.

4.6 Leijuke kuntalaisaloitteisiin

Asukkaat toivoivat keväällä 2023 tehdyissä asukaskyselyissä aloitteiden tekemisen mahdollisuutta sivuston kautta. Kaupungin osallisuuskoordinaattorin kanssa pohdittiin, että OsallistuvaVantaa.fi-sivusto olisikin luonteva ympäristö aloitteiden tekemiselle. Valitettavasti tämän tyyppistä aloitepalvelua ei ole kannattavaa lähteä toteuttamaan asukasosallisuuslualustalle, sillä kuntaa koskeville aloitteille on jo olemassa oma sivusto: kuntalaisaloite.fi. Tällä hetkellä aloitepalvelun käyttöaste on melko alhainen, sillä suurin osa kuntalaisista käyttää aloitesivuston sijasta palautekanavaa kehitettävien asioiden eteenpäin viemiseksi. Tämän työn

puitteissa lähdettiin pohtimaan, miten kaupungin palautekanavaan tulevat aloitteen omaiset ehdotukset saataisiin tulevaisuudessa kohdennettua tarkoituksenmukaisempaan paikkaan. Lisäksi oli tarpeellista arvioida, millaisia viestinnällisiä ratkaisuja kaupungin kannattaisi toteuttaa, jotta asukkaan olisi tulevaisuudessa helpompaa viedä asioita eteenpäin oikeissa kanavissa.

Asukkaiden kanssa pidettyjen työpajojen perusteella päädyttiin lopulta siihen, että tulevaisuuden OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle olisi hyvä lisätä leijuke, joka veisi asukkaan kuntalaisaloitesivulle. Tämä toimisi hyvin perusteltuna kompromissiratkaisuna ideale, jossa asukkaat toivoivat aloitteiden tekemisen mahdollisuutta OsallistuvaVantaa.fi- sivuston kautta. Leijukkeen avulla nykyinen kuntalaisaloitesivusto olisi helpommin löydettävissä ja aloitteiden tekemisen määrä mahdollisesti kasvaisi nykyisestään. Lisäksi tällä toimenpiteellä pyrittäisiin vähentämään painetta kaupungin palautekanavan suunnalta, mihin monet aloitteen kaltaisista viesteistä nykyisin tulevat asukkaita. Myös palautekanavassa tehtävät muutokset voisivat ohjata asukasta tekemään palautteen sijasta muita toimenpiteitä oman asian edistämiseksi. Toimenpide vaatii kaupungilta viestinnällisiä ratkaisuja, kuten tiedottamista aloitteiden tekemisen mahdollisuuksista. Lisäksi kaupungin tulisi kannustaa asukkaita tekemään aloitteita nykyistä enemmän ja uutisoida onnistuneista aloiteprosesseista kuntalaisille, mikä rohkaisee asukkaita tarttumaan uudenlaisiin toimenpiteisiin.

4.7 Tietoa osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksista

Työpajoissa tunnistettiin, etteivät olemassa olevat osallistumisen tavat ole houkuttelevia kaikille asukasryhmille eikä vaikuttamisen muodoista ole riittävästi tietoa tarjolla. Tällä hetkellä Vantaan kaupungin omilla sivuilla on kerrottu lyhyesti asukkaan vaikuttamisen mahdollisuuksista, mutta tämän tyyppinen tiedottaminen ei näyttäisi olevan riittävää tämän tutkimuksellisen kehittämistyön näkökulmasta. Asukkaiden mielestä tiedon tulisikin olla nykyistä jäsenentymässä muodossa ja selkeämmin saavutettavissa, jotta kaikkia vaikuttamiskeinoja osattaisiin varmasti hyödyntää. Tämän lisäksi tietoa vaikuttamisen mahdollisuuksista tulisi olla tarjolla eri kielillä, jotta maahanmuuttajaväestö saataisiin paremmin mukaan osallisuustoimenpiteisiin.

Kaupungin osallisuuskoordinaattorin kanssa päädyttiin lopulta siihen ratkaisuun, että tiedotusta vaikuttamismahdollisuuksista tulisi kehittää kaupungin viestinnästä vastaavan yksikön kanssa. Keskusteluiden yhteydessä havaittiin, että kyseessä on ennen kaikkea viestinnällinen pulma, koska tietoa osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista on jo tarjolla kaupungin omilla sivuilla. Tieto osallistumisesta ja vaikuttamisesta ei vain tule tavoittaneeksi asukkaita toivotulla tavalla. Keskustelun aikana havaittiin myös, että muutos vaatii substanssi-osaamista eli ymmärrystä siitä, kenelle- ja miten viestitään. Tästä syystä viestinnällisiä

ratkaisuja olisi tärkeää työstää vielä niiden kohderyhmien kanssa, joita nykyinen viestintä ja markkinointi ei tavoita.

4.8 Palveluiden tarjonta osana OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa

Asukkaat toivoivat OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle tietoa erilaisten palveluiden tuottajista. Eri-tyisesti kolmannen sektorin toimijoiden palvelut haluttiin koota yhteen, jotta alueella toimivat yhdistykset ja niiden palvelut tulisivat asukkaille tutuiksi. Kolmannen sektorin palveluista harrastuksiin liittyvä toiminta, sekä esimerkiksi mielenterveyspalveluiden löytyminen sivustolta koettiin työpajatyöskentelyssä tärkeäksi. Palveluiden tarjontaa perusteltiin sillä, että kaiken ikäiset asukkaat hyötyisivät näiden palveluiden löytämisestä sivuston kautta. Erilaiset tapahtumat ja niistä tiedottaminen kuuluivat myös asukkaiden toiveisiin, sillä niiden järjestäjänä voi toimia käytännössä kuka tahansa. Tämä tukisi myös asukkaista itsestään lähtevää toimijuutta, jota kaupungin osallisuusohjelmassa pyritään vahvistamaan.

Vantaan kaupungin alueella toimivat palveluntuottajat voitaisiin linkittää yhteen esimerkiksi aiemmin esitetyn karttaominaisuuden kanssa, jolloin tapahtumat ja palveluntarjoajat näkyisivät alueellisessa suodatusnäkyvässä. Mikäli tämä ominaisuus yhdistettäisiin alueelliseen suodatukseen, täytyisi kartan yhteydessä olla esitettynä enemmän suodatusvaihtoehtoja, jottei karttanäkyvästä tulisi liian sekavaa. Palvelut voisivat löytyä myös sivuston valikosta (ks. liite 8). Tämän ominaisuuden koettiin palvelevan niin palvelun käyttäjää kuin sen tarjoajaakin. Työpajoissa pohdittiin sitä, että kirjautumalla omilla tunnuksilla OsallistuvaVantaa.fi-sivuille palvelun tarjoaja voisi helposti ilmoittaa tulevista tapahtumista ja käytössä olevista palveluista. Myös asukkaat voisivat samalla tavalla ilmoittaa omaa asuinalueetta koskevista kirpputoritapahtumista tai siivoustalkoista, jolloin tapahtumat näkyisivät virallisesti kaikille kuntalaisille asukasosallisuusalueella.

5 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä käsiteltiin asukasosallisuuden digitaalisen ympäristön kehittämistä palvelumuotoilun menetelmillä. Kehittämistyö on toteutettu tuplatimanttimallia mukaillen. Kehittämistyön tarkoituksena oli ymmärtää asukasosallisuuteen liittyviä osallistamispoliittisia näkökulmia sekä saada käsitys siitä, miten vantaalaiset haluaisivat tulevaisuudessa osallistua digitaalisella alustalla kaupungin suunnittelu- ja päätöksentekoprosesseihin. Osallisuuspolitiikan näkökulmasta uusien digitaalisten osallistumismahdollisuuksien lisääntymisen on ajateltu merkitsevän osallisuuden vaikuttavuuden kasvua (Koskinen-Koivisto, Kumpulainen & Husu 2023, 54). Asukkaat kokivat ainakin tämän projektin perusteella digitaalisen asukasosallisuusympäristön tarpeellisenä ja nykyaikaisena tapana osallistua kaupungin kehityshankkeisiin.

Opinnäytetyön aikana perehdyttiin seuraaviin kysymyksiin:

- Mitkä asiat toimivat ja eivät toimi tällä hetkellä OsallistuvaVantaa.fi sivustolla?
- Minkälaisilla toimenpiteillä osallisuuskokemusta voitaisiin parantaa?
- Mikä parantaisi sivuston näkyvyyttä ja missä sivuston tulisi näkyä asukkaille, jotta asukasosallisuustoimenpiteet tavoittaisivat nykyistä paremmin asukkaita?
- Miten asukkaat haluavat tulevaisuudessa osallistua digitaalisella alustalla?
- Mitkä asiat ja toimenpiteet edistävät kaupungin sekä asukkaiden välistä vuoropuhelua?

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tärkein tehtävä oli tuottaa Vantaan kaupungille tietoa asukasosallisuusalueesta OsallistuvaVantaa.fi-sivuston käyttäjäkokemuksesta, joka on osa kaupungin omaa osallisuusohjelmaa (Osallistuva Vantaa- ohjelma, 2022). Osallisuustoimenpiteet ovat kaupungin oman strategian lisäksi myös osa laajempaa valtakunnallista poliittista linjasta, jossa erilaisia osallistavia toimintatapoja on haluttu lähteä kehittämään ja täydentämään edustuksellisen demokratian rinnalle. Nämä kehittämistoimenpiteet on sisällytetty laajemmin kansallisen politiikan tasolle, kuten esimerkiksi Sanna Marinin hallituskauden 2019-2023 aikaiseen Kansalliseen demokratiaohjelmaan (Männistö 2023). Sekä kunnallisen strategian että valtakunnan politiikan tasolla on haluttu lähteä luomaan ja kehittämään kansalaisten osallisuuskokemusta ja uudistamaan osallistumisen toimintatapoja kansalaisia itseään aktivoivaan suuntaan ja kohti suoria vaikuttamisen keinoja.

Uusien osallistavien toimintatapojen vaikuttavuudesta on ehditty tekemään arviointia valtakunnallisesti viime vuosina. Esimerkiksi kansallisen demokratiaohjelman pyrkimys on ollut lisätä helppokäyttöisiä ja monipuolisempia sähköisiä osallisuusympäristöjä kansalaisille (Männistö 2023, 22-23). Tämä on käytännössä tarkoittanut esimerkiksi erilaisten suoran demokratian vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä sekä digitaalisten palveluiden kehittämistä (Männistö 2023). Tällä hetkellä näyttäisi kuitenkin siltä, että nykyiset osallistamiseen tähtäävät verkkopalvelut ovat edelleen kovin viranomaislähtöisiä (Konttinen, Köngäs & Leskinen 2022, 12). Kuten tässäkin opinnäytetyössä on käynyt ilmi, kansalaisista itsestään lähteviä osallistavia toimintatapoja kaivattaisiin enemmän, jotta kansalaisten ja asukkaiden osallisuuskokemus parantuisi erilaisissa osallisuusprosesseissa. Vaikka kansainvälisesti tarkasteltuna Suomi on demokratian toteutumisen suhteen kärkimaita, niin kansalaisia osallistavan toimintakulttuurin kehittämisessä suomalaisessa yhteiskunnassa on vielä paljon parannettavaa (Konttinen ym. 2022, 8).

5.1 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksena on syntynyt sellaisia ratkaisuja, jotka edistäisivät vantaalaisten asukkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa ja osallistua kaupungin päätöksentekoprosesseihin. Näiden muutosten myötä myös kaupungin omat prosessit tulisivat asukkaille entistä avoimemmiksi. Kansallisen demokratiaohjelman mukaan hallinnon avoimuuden lisääminen onkin ollut yksi keskeisimpiä tavoitteita demokratian lisäämiseksi (Männistö 2023, 10) Toimenpide-ehdotukset menevät samassa linjassa osallisuutta koskevien tutkimusten kanssa (ks. luku 2). Seuraavaksi esitetään keskeisimmät havainnot, jotka ovat syntyneet tämän palvelumuotoiluprojektin lopputuloksena. Havainnot vastaavat kysymyksiin, joihin tällä opinnäytetyöllä on muutoinkin haluttu syventyä: eli miten sähköistä asukasosallisuusympäristöä tulisi kehittää, jotta se olisi asukkaiden näköinen ja samaan aikaan tukisi aidosti asukasosallisuuden toteutumista.

Osallisuuskokemus syntyy aidosta vuorovaikutuksesta asukkaiden ja kaupungin välillä

Tutkimuskirjallisuudesta sekä asukaskyselyistä nousi esille asukkaiden ja kansalaisten kokemus aidon vuorovaikutteisuuden puuttumisesta viranomaisista lähtöisin olevissa osallistamispoliittisissa toimenpiteissä. Usein tällaisiin ongelmiin tarjotaan ratkaisuksi erilaisia demokraattisia innovaatioita, eli hallinnon avoimuuden, vuorovaikutuksellisuuden ja uusien osallistumisen tapojen kehittämistä (Wilhelmsson 2019,22). Tämän opinnäytetyön alkukartoituksen perusteella asukkaat kokivat, että usein heidän mielipiteitensä kaivataan suunnitteluprosesseihin vain muodollisuuden vuoksi. Lisäksi on havaittu, että kunnan ja asukkaiden välit ovat usein osallistamistoimenpiteistä huolimatta etäiset, vaikka asukkaita osallistavia tapoja on kehitetty jo pitkään (Rättilä & Rinne 2017, 110-111). Tämän kehittämisprojektin yhteydessä asukaskyselyyn vastanneet kertoivatkin, että osallistamistoimenpiteiden jälkeen yhteys kaupungin päätöksentekijöihin on monesti katkennut. Tämän lisäksi hankkeiden etenemisestä ei ole tiedotettu teetettyjen kyselyiden mukaan riittävästi, ennen kuin ratkaisevat päätökset on jo ehditty tekemään eikä päätöksentekoon voida enää vaikuttaa. Tähän toivottiinkin erityisesti muutosta kaupungilta aidon osallisuuskokemuksen takaamiseksi ja vuorovaikutuksen lisäämiseksi.

Edellä mainituista syistä tässä kehittämistyössä haluttiin panostaa sellaisiin digitaalisiin ratkaisuihin, jotka aidosti parantaisivat osallisuuskokemusta asukkaan näkökulmasta sekä lisääisivät vuorovaikutusta asukkaiden ja kaupungin välillä. Tällaisia ratkaisuja voivat olla esimerkiksi erilaiset viestinnälliset ratkaisut, kuten hankkeista tiedottaminen sellaisissa kanavissa, joissa asukkaat jo ovat (kuten sosiaalisen median alueelliset ryhmät), ja hankkeiden etenemisen seurannan mahdollisuus OsallistuvaVantaa.fi-sivustolla. Myös keskusteluyhteyden avaaminen kaupungin kanssa koettiin tärkeänä osallisuuskokemusta parantavana tekijänä. Erään asukkaan ehdotuksen mukaan kaupungin työntekijät voisivat myös aktiivisesti kysellä

asukkailta palautetta, miten onnistuneena asukkaat kokivat kehityshankkeen ja mitä parannettavaa olisi tulevaisuudessa.

Myös asukkaista itsestään lähtöisin oleviin kehitysideoihin toivottiin positiivisempaa vastaanottoa kaupungilta aidon vuorovaikutuskokemuksen aikaansaamiseksi. Jotkut asukkaat kokivat, ettei kaupunki vastaa palautekanavan kautta jätettyihin viesteihin ja valtaosa asukkaista itsestään lähtöisin olevista hankeideoista kaatuu jo heti ensimetreillä. Tähän ongelmaan tarjottiin ratkaisuksi kuntalaisaloite-leijukkeen tuomista OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle, jotta asukkaat pääsisivät nykyistä helpommin tekemään- sekä allekirjoittamaan jo tehtyjä kuntalaisaloitteita. Koska osallisuuskokemukseen vaikuttavat seikat on tunnistettu ja sen parantamiseksi on luotu uusia lähestymistapoja, olisi seuraava askel kaupungilta lähteä testaamaan näitä parannusehdotuksia, jotta niiden todellisesta vaikuttavuudesta saataisiin kunnollista tutkimustietoa. Näitä ideoita voisi testata ja kehittää esimerkiksi yksittäisten kehityshankkeiden yhteydessä, jotta suuremmat muutokset voitaisiin toteuttaa seuraavan ohjelmakauden alkaessa vuonna 2026.

Alustan käytettävyys saatava ensisijaisesti kuntoon

Osallistuva Vantaa 2022-2025 ohjelman mukaisesti tässä kehittämistyössä on paneuduttu digitaalisen asukasosallisuusalustan käyttäjälähtöiseen suunnitteluun, jotta alustasta tulisi haluttavampi ja helppokäyttöisempi sen käyttäjille. Näillä ominaisuuksilla pyritään siihen, että alusta olisi tulevaisuudessa tavoittanut entistä suuremman joukon kuntalaisia digitaalisessa asukasosallisuusympäristössä. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa ollaan kiinnostuneita palveluiden tai tuotteiden käyttäjien kokemuksista ensisijaisesti. Kokemus ei rakennu pelkästään käytettävyyden varaan, vaan sen taustalla on monia muitakin periaatteita, jotka täytyy muistaa käyttäjälähtöistä suunnittelua toteuttaessa. Suunnittelutyön kulmakiviä ovat: hyödyllisyys, haluttavuus, käytännöllisyys, löydettävyys, omaksuttavuus, arvokkuus ja uskottavuus. (Knight 2018, 1 & 6-7.) Tämän kehittämistyön näkökulmasta kaikki edellä mainitut elementit ovat tärkeitä arvioidessa OsallistuvaVantaa.fi-sivuston käyttäjälähtöisyyttä.

Käytettävyyden näkökulmasta haluttiin perehtyä siihen, mikä sivustolla on tällä hetkellä hyvää ja säilyttämisen arvoista. Vastaavasti myös toimimattomista elementeistä haluttiin saada ymmärrystä, jotta niitä voitaisiin kehittää tämän tutkimuksellisen kehittämistyön puitteissa. Tietämyksen rakentamiseksi ainoa lähestymistapa oli tavoittaa sivuston käyttäjiä, eli asukkaita, ja luoda heidän antaman ymmärryksen pohjalta kokonaiskuva sivuston nykytilasta. Merkittävä osa sivuston saamasta palautteesta koski käytettävyyden näkökulmia, mutta toisaalta arvioinnin kohteena on ollut myös hyödyllisyys, löydettävyys ja uskottavuus. Kokonaisuudessaan sivusto koettiin hyödylliseksi ja digitaalisen ympäristön nähtiin tarjoavan monenlaisia mahdollisuuksia nykyaikana asukasosallisuuden lisäämiseksi. Löydettävyyteen toivottiin vastaavasti

muutoksia, sillä monet asukkaat kokivat, ettei sivustoa ole markkinoitu riittävästi kaupungin toimesta.

Sitran (2022) raportissa on tutkittu valtakunnan demokratiapalveluiden toimivuutta. Siinä nähtiin, että esimerkiksi demokratia.fi-palvelussa saavutettavuus ja hakutoiminnot olivat pääasiassa toimivia ja täyttivät niiden laadulliset vaatimukset. Kuitenkin palveluissa koettiin olevan myös samanlaisia kehittämistarpeita, joita on tässäkin tutkimuksellisessa kehittämistyössä havaittu. (Konttinen ym. 2022, 17-19.) Kuten myös Sitran raportissa, myös tässä projektissa asukkaiden mielestä asukasosallisuussivustolla navigointi on koettu hankalaksi. Alueellisen suodatusominaisuuden puuttuminen on vaikuttanut kyselyiden sekä pidettyjen työpajojen perusteella negatiivisesti monen asukkaan käyttäjäkokemukseen. Lisäksi sivuston skaalautuvuus eri laitteille koettiin sivuston käyttäjien suunnalta haasteena, sillä etusivu näkyi eri tavalla tietokoneen ruudulta ja mobiililaitteelta. Pelkästään skaalautuvuus itsessään on jo melko suuri ongelma käytettävyyden näkökulmasta, sillä monet ihmiset hoitavat nykyisin päivittäiset asiat tietokoneen sijasta mobiililaitteella. Nämä seikat huomioiden OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa tuleekin lähivuosina kehittää siinä missä muitakin julkisia digitaalisia osallisuuspalveluita käyttäjiltä saadun kokemustiedon perusteella.

Markkinointia siellä missä asukkaat jo ovat

OsallistuvaVantaa.fi-sivuston markkinointi ja löydettävyys ovat olleet tämän kehitystyön keskeisiä tulokulmia, joihin tähän projektiin osallistuneilta asukkailta on haettu vastauksia. Kyselyiden ja työpajojen perusteella moni asukas koki, ettei sivustoa ole markkinoitu riittävästi kaupungin toimesta. Asukkaat toivoivatkin erityisesti, että markkinointitoimenpiteet kohdistuisivat sivuston yleiseen markkinointiin, jotta sivusto olisi löydettävämpi tulevaisuudessa. Tämän lisäksi toivottiin asuinaluekohtaista tiedottamista hankkeiden osalta. Tällöin markkinointi voisi tavoittaa nykyistä paremmin eri ikäisiä ja taustaisia asukkaita. Tämän lisäksi alueellinen tiedottaminen parantaisi huomattavasti sivuston käyttäjäkokemusta: asukkaalla olisi mahdollista tilata esimerkiksi omaa asuinaluetta koskevat hanketiedotteet sähköpostiin, jolloin niihin olisi nykyistä helpompaa reagoida.

Asukkaiden mielestä kaupungin olisi tärkeää mainostaa OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa hyvin erilaisissa ympäristöissä, kuten julkisen liikenteen mainostauluissa, kaupungin toimitiloissa, omilla verkkosivuilla ja sosiaalisen median ryhmissä. Lisäksi toivottiin alustaa koskevien mainosten julkaisua Vantaan kaupungin paikallislehdissä, sillä kaikki kaupunkilaiset eivät ole sosiaalisessa mediassa mukana. Sosiaalinen media kuitenkin koettiin erityisesti asuinalueiden kaavamuutoksista tiedottamisessa erittäin vaikuttavana ympäristönä. Näissä ryhmissä tapahtuva hankkeiden markkinointi olisi kannattavaa myös siitä syystä, että asukkaita kiinnostivat erityisesti osallistumisen mahdollisuudet oman asuinalueen kehittämiseksi viihtymisen ja palveluiden säilymisen näkökulmasta. Ja koska kaavamuutoksilla on merkittävä vaikutus alueen

viihtyisyyteen ja toiminnallisuuteen, niin näissä asioissa asukkaat toivoivat myös muita uudistuksia, kuten vuorovaikutteisuutta kaupungin kanssa.

Monipuolisia vaikuttamisen keinoja eri elämäntilanteissa oleville asukkaille

Mahdollisuus osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja näiden toimintojen edistämistä on kirjattu Suomen perustuslakiin (731/1999). Vaikuttaminen ja osallistuminen on tänä päivänä muutakin kuin pelkästään oman äänioikeuden käyttämistä eduskunta- tai kunta-vaaleissa. Tämän kehittämistyön puitteissa onkin tullut selväksi, että vantaalaiset asukkaat haluavat osallistua päätöksentekoprosesseihin hyvin erilaisista lähtökohdista käsin. Osallistuvaan toimintaan osallistuminen vaatii asukkaalta halua, jaksamista ja kykyä analysoida omia kokemuksia, jotta niitä voi hyödyntää osallisuusprosessissa työkaluna (Jones 2021). Jotkut asukkaista ovat valmiimpia sitoutumaan aikaa vieviin asukasraateihin ja työpajoihin. Osa puolestaan haluaa vastata lyhyisiin asukaskyselyihin tai allekirjoittaa kuntalaisaloitteita, koska ne soveltuvat paremmin omaan elämäntilanteeseen. Tämän lisäksi osallisuuskokemuksen taustalla vaikuttavat asukkaan henkilökohtaiset ominaisuudet: osallisuus ei ole pelkästään päätöksentekoon osallistumista, vaan se on kokemus olla osallisena omaan elämään vaikuttavissa asioissa.

Siihen miten asukkaat haluavat osallistua tai tulla osallistetuksi, vaikuttavat hyvin monenlaiset taustatekijät. Tässä opinnäytetyössä tunnistettuja tekijöitä ovat esimerkiksi ikä, elämäntilanne, oma kiinnostus yhteiskunnallisia asioita kohtaan, kielitaito ja yleinen tietämys erilaisista vaihtoehdoista olla mukana osallisuustoimenpiteissä. Osallisuus ilmiönä onkin hyvin moniselitteinen, sillä se voi olla kokemus, tunne tai toisaalta toimintakykyä, vaikuttamista ja mahdollisuuksia (Hyysalo 2022, 95). Jotta asukkaiden erilaiset tarpeet tulisi paremmin huomioiduksi, haluttiin luoda asukaspersoonat, jolloin samankaltaisten ryhmien tarpeet pystytään tulevaisuudessa huomioimaan kaupungin suunnittelutyössä OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa kehitettäessä. Yhteinen selittäjä kaikille näille persoonille on halu osallistua asioihin, jotka vaikuttavat oman asuinalueen viihtyisyyteen. Samaan aikaan persoonissa tunnistettiin esteitä digitaaliselle asukasosallisuudelle, kuten kielelliset rajoitteet, heikot digitaidot sekä tiedon puute osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista.

Tulevaisuuden OsallistuvaVantaa-sivustolla toivottiinkin asukkaiden tarpeisiin vastauksena lyhyempiä kyselyitä ja suoria vaikuttamisen keinoja. Perusteluina oli, että mahdollisimman moni asukas kokisi osallisuusmenetelmät helppouden lisäksi houkuttelevina ja vaikuttavina. Lyhyet kyselyt olisivat myös nopeammin käännettävissä useammalle eri kielelle, jolloin vieraskielisillä asukkailla olisi nykyistä helpompaa ottaa kantaa oman asuinalueensa asioihin ja osallistua erilaisiin asukasosallisuustoimenpiteisiin alustalla. Nopeilla verkossa tapahtuvilla vaikuttamisen keinoilla tavoitetaan myös nuorempia asukasryhmiä, joiden ääni jää helposti uupumaan päätöksenteosta. Verkossa tapahtuvan toiminnan lisäksi tähän kehittämisprosessiin

osallistuneet toivoivat myös perinteisiä asukasosallisuustapahtumia, jotta myös ne asukkaat, jotka eivät halua osallistua pelkästään digitaalisessa ympäristössä, tulisivat kuulluksi. Molemmat osallistumisen paikat ovat oivallisia ympäristöjä lähteä kehittämään kaupungin ja asukkaiden välistä vuorovaikutusta sekä kansallisen- että kuntatason kaavailemaan strategiseen suuntaan eli aidon ja merkityksellisen asukasosallisuuskokemuksen muodostumiseksi.

5.2 Pohdinta

Tämän kehittämistyön puitteissa haluttiin tehdä kartoittavaa selvitystyötä digitaalisten asukasosallisuustoimenpiteiden toimivuudesta ja sivuston tämänhetkisestä käyttäjäkokemuksesta. Asukkaille on tärkeintä, että heille suunnatut palvelut on suunniteltu toimiviksi sekä helposti lähestyttäviksi. Tuulaniemen (2011, 281) mukaan julkisten palveluiden käyttäjälle arvoa syntyy toimivista palveluista ja elämää helpottavista ratkaisuista. Tällä hetkellä ja tulevaisuudessa julkisen sektorin haasteena onkin tuottaa palveluita koko ajan vähenevillä resursseilla laadukasta palvelukokemusta kuitenkin unohtamatta. Sama idea pätee myös digitaalisessa ympäristössä. Digitaalisella asukasosallisuusalustalla työskennellessä asukkaille muodostuu arvoa siitä, että sivusto olisi helppokäyttöinen, asukasosallisuusmenetelmät saavutettavissa kaikenlaisille asukkaille ja oma osallistuminen koettaisiin merkityksellisenä kaupungin osallisuusprosesseissa. Toisin sanoen palveluita tulee kehittää yhä vahvemmin yhdessä käyttäjien kanssa ja ottaa huomioon asukkaille ominaisimmat tavat olla mukana kaupungin päätöksenteossa.

Syvällisemmän vaikuttavuusarvioinnin tekemiseksi täytyy tehdä vielä jatkoselvitystyötä ehdotettujen asukasosallisuutta lisäävien toimenpiteiden osalta. Jatkokehittämällä saadaan kokemusperäistä tietoa, kuinka ehdotetut toimenpiteet tulevat vaikuttamaan asukkaiden käyttäjäkokemuksiin OsallistuvaVantaa.fi-sivustolla ja kuinka ne todellisuudessa lisäävät asukkaiden koettua osallisuutta kaupungin päätöksentekoprosesseissa. Tällä opinnäytetyöllä pystyttiin vastaamaan Vantaan kaupungin tarpeeseen saada tietoa nykyisestä käyttäjäkokemuksesta sivustolla. Lisäksi tämän työn puitteissa tunnistettiin, että joidenkin ryhmien, kuten maahanmuuttajataustaisten asukkaiden, osallistamisesta täytyy tehdä vielä syvällisempää tutkimusta, jotta myös heidän äänensä saataisiin Suomen monikulttuurisimmassa kunnassa kuuluville.

Palvelumuotoilun soveltuvuus julkisten palveluiden kehittämiseen

Palvelumuotoilu soveltuu käyttäjälähtöisten menetelmiensä ansiosta erinomaisesti julkisten palveluiden ja asukasosallisuuskokemuksen kehittämiseen. Toimintaympäristönä julkinen sektori on kuitenkin hieman haastavampi kuin yksityinen, sillä palveluita kehitettäessä täytyy muistaa taustalla vaikuttava lainsäädäntö ja sen tuomat rajoitteet (Tuulaniemi 2011, 281). Tästä syystä palvelumuotoilun tutki -vaihe on erityisen tärkeä, jotta lainsäädännölliset seikat ja rajoitteet pystytään huomioimaan jo projektin alkuvaiheessa. Esimerkiksi tässä opinnäytetyössä asukkaat toivoivat OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle aloitteiden tekemisen

mahdollisuutta. Asukkaiden toiveista huolimatta sellaista ei valitettavasti ollut mahdollista toteuttaa, koska niille on jo olemassa oma sivustonsa, eli kuntalaisaloite.fi. Tämä toive haluttiin kuitenkin huomioida tarjoamalla sivustolle leijukkeen mahdollisuus, jolloin asukas pääsee OsallistuvaVantaa-sivustolta linkin kautta käsiksi vireillä oleviin aloitteisiin sekä tekemään omia aloitteita.

Julkisen sektorin uudistamisen ajatellaan yleisesti parantavan palveluiden laatua (Kautonen 2019, 34). Tässä työssä on käyty läpi myös julkisen sektorin arvon muodostusta. Julkisella sektorilla katsotaan, että käyttäjäkeskeinen suunnittelu osana toimintaa muodostaa arvoa palvelun tuottajalle ja käyttäjälle (Kautonen 2019, 116). Asukasantuisuuden osalta erityisesti säästettävyyden, toimivuuden ja hyödyllisyyden ovat sellaisia asioita, jotka takaavat onnistuneen käyttäjäkokemuksen digitaalisessa asukasantuisympäristössä ja tuottavat arvoa palvelun käyttäjälle. Osallisuuskokemuksen rakentamisessa arvoa muodostuu myös merkityksellisyyden tunteesta: silloin, kun asukas pääsee aidosti osallistumaan päätöksentekoon ja saa kokemuksen kuulluksi tulemisesta, on osallisuus-toimenpiteissä ainakin osittain onnistuttu. Tällöin asukas kokee, että hän on aidosti mukana suunnittelutyön eri vaiheissa ja saa edistettyä itseään sekä lähiympäristöä koskettavia asioita.

Käytettyjen menetelmien arviointi

Palvelumuotoilu-projektin ytimen muodostavat prosessin iteratiivinen luonne ja oikeanlaisten menetelmien valinnat projektin jokaisessa vaiheessa. Stickdorn ym. (2018) näkevät, että hyvin kerätty tutkimusaineisto muodostaa palvelumuotoilun ytimen. Tässä työssä käytetyt menetelmät tarkentuivat aina edeltävän työvaiheen jälkeen. Ensimmäinen arviointi tehtiin tutkivaihetta toteuttaessa, sillä alun perin oli ajatuksena haastatella asukkaita osallisuuskokemuksen ymmärtämiseksi. Haastatteluista päätettiin kuitenkin luopua, sillä asukkaat vastasivat melko kattavasti ensimmäiseen asukaskyselyyn ja osallisuudesta oli valtavasti tutkimustietoa tarjolla. Ensimmäisen asukaskyselyn vastaukset analysoitiin hyödyntämällä laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Aineistosta poimittiin raakahavaintoja (Alasutari 2011), jotka luokiteltiin ja vietiin empatiakarttaan. Empatiakarttatyöskentelyssä käytettiin apuna Ideapakan (2021) pohjaa ja ohjeistusta. Empatiakartan avulla saatiin kattava kuva asukkaiden kokemuksista heidän käyttäessään OsallistuvaVantaa.fi-alustaa ja syvällisemmän aineiston kerääminen ei ollut Vantaan kaupungille tässä vaiheessa tarpeellista.

Asukaskyselyt saatiin toteutettua onnistuneesti kesän 2023 aikana ja materiaalia tuli kaupungin tarpeisiin riittävästi. Tiedonkeruussa ja työpajoissa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan periaatteita ihmistieteellisen tutkimuksen eettisestä menettelystä (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019) ja Arenen ohjeistusta opinnäytetöiden eettisistä suosituksista (Arene 2020). Kyselyiden toteutusta varten ei tarvinnut hakea kaupungilta tutkimuslupaa, sillä tutkimusta ei ollut suunnattu haavoittuvassa asemassa oleville henkilöille. Lähtökohtaisesti

kaikilla alueellisen uutiskirjeen tilanneilla OsallistuvaVantaa.fi-sivuston käyttäjillä oli mahdollista osallistua kyselyyn. Lisäksi tutkimus perustui vapaaehtoisuuteen eikä osallistujilta kysytty tunnistetietoja. Asukkaita pyydettiin ainoastaan jättämään oma sähköpostiosoite kyselyn lopuksi, mikäli oli kiinnostunut osallistumaan syksyllä järjestettäviin asukastyöpajoihin. Työpajoihin liittyvät sähköpostit lähetettiin kaikille osallistujille toisiltaan piilotettuina, jotta pystyttiin takaamaan osallistujien tietoturva.

Työpajoissa käytetyt menetelmät koettiin kaupungin ja asukkaiden toimesta tarkoituksenmukaisina, onnistuneina ja selkeinä. Tehtävien ohjeistus sai myös hyvää palautetta osallistujilta. Työpajat oli rakennettu siten, että aluksi oli lämmittelytehtävä, jonka avulla päästiin virittämään työpajan tunnelmaan. Tässä tapauksessa haluttiin herätellä asukkaiden halua ja motivaatiota osallistua oman asuinalueen kehittämiseen, joten siitä syystä osallistujat pyydettiin asettumaan työpajatilassa Vantaan kartan mukaisesti omalle asuinalueelle. Työpajojen seuraavilla tehtävillä puolestaan heräteltiin asukkaiden ajatuksia kohti työpajan viimeistä ja työläintä vaihetta. Toisin sanoen jokainen askel mietittiin tarkasti, jotta kaikki työpajan tehtävät veisivät kohti työpajan lopullista päämäärää. Tehtävien suunnittelussa hyödynnettiin aikaisempia palvelumuotoilun opinnäytetöitä sekä menetelmäkirjallisuutta. Esimerkiksi lauseiden jatkamistehtävään oli otettu mallia Anna Kapasen (2022) palvelumuotoiluopinnäytetyöstä. Tehtävänä se soveltui erinomaisesti kokemusten kartoittamiseen ja syvällisen asukasymmärryksen luomiseen. Persoonien luomiseen käytettiin Stickdornin ym. (2018, 124) ohjeistusta, kuinka asukaspersoonat voidaan rakentaa yhteiskehittämällä työpajassa.

Lopputuloksen suunnittelun eli uuden OsallistuvaVantaa.fi- etusivun ja alueellisen suodatusnäkyvän kehittämisen opinnäytetyöntekijä halusi teettää osallistujilla työpajatyöskentelyssä perinteisesti paperilla. Tämä johtui siitä syystä, että paperille suunnitellut ominaisuudet pystyttiin helposti rakentamaan lopulliseen muotoon Figma-nimisellä sovelluksella. Lisäksi asukkaiden oli helpompaa luoda post-it-lapuille kuvitteellisia painikkeita kuin lähteä opettelemaan täysin uuden sovelluksen käyttöä. Figma on käyttöliittymien suunnitteluun kehitetty työkalu, jonka avulla pystytään testaamaan esimerkiksi sovelluksien ja verkkosivujen käyttökokemusta luomalla interaktiivisia prototyyppijä. Tässä opinnäytetyössä lopputulokseksi kaupungille riitti asukkaiden suunnittelemien käyttöliittymäominaisuuksien kuvaaminen visuaalisessa muodossa, joten interaktiivista prototyyppiä ei lähdetty toteuttamaan ja testaamaan asukkailla. Suunniteltujen ominaisuuksien lopullinen testaus tulee jäämään tämän vuoksi Vantaan kaupungille. Figma soveltui erinomaisesti uuden etusivun ja alueellisen suodatusnäkyvän suunnitteluun: sillä pystyttiin kuvaamaan sivuston keskeiset muutokset ja havainnollistamaan, miltä alusta voisi tulevaisuudessa näyttää.

Mitä seuraavaksi?

OsallistuvaVantaa- ohjelmakausi on kirjattu vuosille 2022-2025. Ennen seuraavan ohjelmakauden alkamista on mahdollista testata nykyisellä alustalla lyhyiden kyselyiden toimivuutta sekä kuntalaisaloitteisiin vievän leijukkeen hyödyllisyyttä suorien vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseksi. Nykyinen alusta luo jonkin verran teknisiä rajoitteita, jonka vuoksi esimerkiksi etusivua ei voida lähteä muovaamaan vielä tässä vaiheessa täysin asukkaiden haluamaan suuntaan. Tämän tyyppiset suuret muutokset on mahdollista toteuttaa vasta seuraavan ohjelmakauden alussa, jolloin sivuston tulevaisuuden sijainti tulee muutenkin ratkeamaan. On vielä epävarmaa, tuleeko alusta olemaan oma itsenäinen osionsa, niin kuin se on tällä hetkellä, vai sijaitseeko se tulevaisuudessa kaupungin omien sivujen yhteydessä.

Osallisuuspolitiikan näkökulmasta Vantaalla on tulevaisuudessa entistä tärkeämpää ottaa huomioon alueen monikulttuurisuus. Toisin sanoen tämä tarkoittaa sitä, että kaupungin kannattaa kohdentaa osallistamistoimien viestinnässä resursseja myös vieraskielisen väestön tavoittamiseen. Asukkaat ehdottivat OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle kääntämisen mahdollisuutta useille eri kielille, jotta keskeisimmät kieliryhmittymät tulisi kohdatuksi. Tämä ei kuitenkaan yksistään vielä riitä eri kieliryhmien tavoittamiseksi, vaan heitä täytyy lähestyä viestinnällisillä ratkaisuilla ja selvittää, miten eri kulttuureista tulevat henkilöt haluaisivat tulla osallistetuksi. Osallistamistavoissa tulee myös huomioida kulttuurilliset tekijät, kuten asukkaiden kokemus kotimaan korruptoituneista hallintorakenteista ja luottamuksesta poliittisia päättäjiä kohtaan. Tällaisista lähtökohdista tulevia asukkaita voi olla aluksi hankalaa saada mukaan osallistamistoiimiin ja heidän kanssaan täytyykin lähteä rakentamaan luottamusta poliittisia instituutioita kohtaan.

Tässä työssä on keskitytty vahvasti niihin tekijöihin, jotka motivoivat Vantaan kaupungin asukkaita osallistumaan todennäköisemmin tulevaisuudessa oman asuinalueen kehittämiseen digitaalisessa asukasosallisuusympäristössä. Tarkastelun ulkopuolelle jäävät ”hiljaiset ryhmät” eli sellaiset asukkaat, joita osallisuustoimenpiteet eivät syystä tai toisesta tavoita, ja sellaiset asukkaat, jotka eivät halua tulla laisinkaan osallistetuksi. Onkin tärkeää pohtia yhteiskunnallisesta näkökulmasta, kuinka paljon julkishallinnon on mielekästä panostaa resursseja sellaisten asukkaiden osallistamiseen, joita vaikuttaminen ja poliittinen toiminta ei puhuttele, tai jotka haluavat tietoisesti jäädä julkisten osallisuustoimien ulkopuolelle.

Kaikkein paras lopputulos saadaan varmasti aikaiseksi siten, että asukasosallisuusalue OsallistuvaVantaa.fi saadaan toimimaan nykyisten käyttäjien tarpeet huomioiden, jolloin se olisi kaikkien asukkaiden saavutettavissa, halusi osallistua tai ei. Palvelun onnistumista voidaan mitata sen käyttöasteen perusteella: mitä enemmän asukkaat käyvät osallistumassa sivuston kautta, sitä todennäköisemmin kaupunki on onnistunut osallistamistoimenpiteiden

toimeenpanossa. Lisäksi jatkuva kehittämistyö yhdessä asukkaiden kanssa takaa parhaan mahdollisen lopputuloksen (THL 2023b).

Lopuksi

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä onnistuttiin vastaamaan Vantaan kaupungin osallisuusohjelman tavoitteisiin. Ohjelman mukaan vaikuttamisen tulisi olla ensisijaisesti kaikille asukkaille helppoa. Lisäksi kaupungin tulisi rakentaa aitoa vuorovaikutusta asukkaiden kanssa ja vähentää näennäiseksi koettuja osallistumisen tapoja (Osallistuva Vantaa-ohjelma 2022, 7). Koko ajan muuttuva maailma asettaa myös kunnallishallinnolle paineet muuttua ajan hengessä. Tulemalla lähemmäksi asukkaita sekä luomalla helposti lähestyttäviä osallistumisen paikkoja saadaan varmasti lisättyä kuntalaisten aktiivisuutta ja luottamusta päättäjiä kohtaan. Asukkailta tässä työssä saadut ideat tukevat kaupungin asettamia tavoitteita ja opinnäytetyössä hyödynnetyt menetelmät tukevat aidosti osallistavaa lähestymistapaa (ks. THL 2023b).

Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu soveltuvat toimintatapoina erinomaisesti julkisen sektorin kehittämiseen. Onkin erittäin positiivista, että yhteiskehittäminen on päässyt rantautumaan jäykkinä ja byrokraattisina pidettyihin toimintakulttuureihin. Palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen avulla julkisia palveluita voidaan lähteä parantamaan aivan uudelta pohjalta käsin, sillä palveluiden käyttäjät ovat parhaimpia asiantuntijoita arvioimaan heille tuotettujen palveluiden toimivuutta. Käyttäjien osallistaminen mukaan palveluiden suunnitteluprosessiin on nähty lisäävän heidän tyytyväisyyttään. Samaan aikaan osallistavan suunnittelun, käyttäjälähtöisen suunnittelun ja yhteissuunnittelun voidaan nähdä parantavan kansalaisten kokemusta demokratian toimivuudesta (Hyysalo 2022, 86). Käyttäjiä kannattaakin kuunnella heitä koskevien palveluiden suunnittelussa, jotta tulevaisuudessa pystyttäisiin tuottamaan entistä toimivampia ja asiakaslähtöisempiä palveluita koko ajan vähenevillä yhteiskunnallisilla resursseilla.

Lähteet

Painetut

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Bäcklund, P. 2019. Asukkaat kaupunkisuunnittelun toimijoina- millaisiin tarpeisiin osallistamispolitiikalla vastataan? Teoksessa Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Tampere: Vastapaino, 145-164.

Karisto, A., Takala, P. & Haapola, I. 2009. Matkalla nykyaikaan. Elintason, elämäntavan ja sosiaalipolitiikan muutos Suomessa. 5. painos. Helsinki: WSOY.

Knight, W. 2019. UX for Developers. How to Integrate User-Centered Design Principles Into Your Day-to-Day Development Work. Apress.

Lappalainen, P. 2019. Osallistamispolitiikalla hallinnoidaan kansalaisia ja asukkaita. Teoksessa Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Tampere: Vastapaino, 123-144.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Mattelmäki, T. 2006. Muotoiluluotaimet. Teknologiateollisuus ry. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Mattelmäki, T. 2007. Yhteissuunnittelu ja osallistava suunnittelu. Teoksessa E. Kaasinen & L. Norros (toim.) Älykkäiden ympäristöjen suunnittelu. Kohti ekologista systeemiajattelua. Helsinki: Teknologiaiinfo Teknova Oy, 231-236.

Meriluoto, T. & Litmanen, T. 2019. Pelastaako osallistaminen demokratian? Teoksessa Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Tampere: Vastapaino, 7-28.

Miettinen, S. 2014. Nyt on muotoiluaajattelun aika. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluaajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 10-17.

Mäenpää, P. & Faehnle, M. 2022. Kaupunkiaktivismi ja demokratiaa uudistava neljäs sektori. Teoksessa Tapio, M. & Wevelsiep, A. (toim.) Kansalaiset, toimikaa! Kansalaistoiminta 2020-luvulla. Kansalaisfoorumi. Laine direct Oy. Rauma.

Salminen, J., Häikiö, L. & Lehtonen, P. 2016. Osallistuva budjetointi hallinnollisena ja poliittisena käytäntönä. Hallinnon tutkimus 1/2016, 60-75.

Sanders, E. & Stappers, P. 2007. Co-creation and the new landscapes of design. Co-Design Vol. 4, March 2008, 5-18.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is service design doing. E- kirja. USA: O'Reilly media.

Tapio, M. & Wevelsiep, A. 2022. Kansalaiset, toimikaa! Kansalaistoiminta 2020-luvulla. Kansalaisfoorumi. Rauma: Laine direct Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.

Wilhelmsson, N. 2019. Suomalainen demokratiapolitiikka 2000-luvulla. Teoksessa Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Vastapaino. Tampere, 81-86.

Verkkolähteet

Arene Ry 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 30.4.2024. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Bäck, M., Kestilä-Kekkonen, E. & Söderlund, P. 2016. Suomalaisten poliittinen luottamus ja siihen vaikuttavat tekijät. Teoksessa Grönlund, K. & Wass, H. (toim.) Poliittisen osallistumisen eriytyminen. Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 28/2016, 379-397. Viitattu 14.3.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75240/OMSO_28_2016_Eduskuntavaalitutkimus_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Christensen, H., Karjalainen, M. & Setälä, M. 2016. Kansalaisaloite poliittisen yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Teoksessa Grönlund, K. & Wass, H. (toim.) Poliittisen osallistumisen eriytyminen. Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 28/2016, 435-456. Viitattu 12.3.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75240/OMSO_28_2016_Eduskuntavaalitutkimus_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Design Council 2024. The double diamond. Universally accepted depiction of the design process. Viitattu 13.1.2024. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>

Eduskunta 2024. Näin eduskunta toimii. Naisten äänioikeus 110 vuotta-tietopaketti. Viitattu 22.1.2024. <https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/yhteiskunta/historia/naisten-aaioikeus-110-vuotta/Sivut/historiallinen-tausta.aspx>

- Halme, J. 2015. Työttömien yhdistyksen Suomessa. Opportunistiset strategiat selviytymiskeinona. *Kansalaisyhteiskunta* 1/2015, 28–50. Viitattu 17.4.2024. https://tyottomat.fi/wp-content/uploads/2020/01/Teema_art_Halme_KANS_1_2015-2.pdf
- Harju, A. 2020a. Suomalaisen kansalaistoiminnan historiaa. *Kansalaisyhteiskunta*. Viitattu 1.1.2024. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/suomalaisen-kansalaistoiminnan-historiaa/>
- Harju, A., 2020b. Myllerrysten vuodet (1900-1940). *Kansalaisyhteiskunta*. Viitattu 1.1.2024. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/myllerrysten-vuodet-1900-1940/>
- Harju, A. 2020c. Moderni Suomi rakentuu (1940-1980). *Kansalaisyhteiskunta*. Viitattu 1.1.2024. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/moderni-suomi-rakentuu-1940-1980/>
- Hyysalo, V. 2022. Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntina: kaupunkilaiset tekijöinä, käyttäjinä ja kumppaneina keskustakirjasto Oodin suunnittelussa. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Viitattu 16.2.2024. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64956/Hyysalo_Virve.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ideapakka 2021. Palvelumuotoilu: jäsenä käyttäjätietoa empatiakartalla. Viitattu 30.4.2024. <https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-empatiakartta/>
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Toko, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos työpaperi 22/2017. Helsinki: Juvenes print- Suomen yliopistopaino Oy. Viitattu 1.4.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jones, M. 2021. Osallistava toiminta on täynnä odotuksia ja jännitteitä. Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden verkkojulkaisu. Viitattu 12.4.2024. <https://www.tuni.fi/alusta-lehti/2021/09/01/osallistava-toiminta-on-tayna-odotuksia-ja-jannitteita/>
- Kanerva, A. 2019. Rikoksia tehtiin, mutta roskata ei saanut. 40 vuotta sitten Koijärven rannoilla marssi esiin uusi yhteiskunnallinen voima. *Helsingin Sanomat*. Viitattu 12.2.2024. <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000006118248.html>
- Kohonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoof, S-A. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. *Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu* 3/2019. Viitattu 30.4.2024. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Kolko, J. 2015. Design thinking comes of age. The approach, once used primarily in product design, is now infusing corporate culture. Harvard business review, September 2015, 68-71. Viitattu 13.3.2024. <https://hbr.org/2015/09/design-thinking-comes-of-age>

Konttinen, L., Köngäs, O. & Leskinen, J-P. 2022. Kansalaisten osallistumisen mahdollisuudet lainsäädäntö- ja päätöksentekoprosesseissa. Sitran työpaperi. Viitattu 24.4.2024. <https://media.sitra.fi/app/uploads/2022/12/kansalaisen-osallistumisen-mahdollisuudet-lainsaadanto-ja-paatoksentekoprosesseissa.pdf>

Koskela-Huotari, K., Patrísio, L., Zhang, Jie., Karpen, I., Sangiorgi, D., Anderson, L. & Bogicevic, V. 2021. Service system transformation through service design: Linking analytical dimensions and service design approaches. Journal of Business Research, Volume 136, 343-355. Viitattu 22.4.2024. <https://doi-org.nelli.laurea.fi/10.1016/j.jbusres.2021.07.034>

Koskinen-Koivisto, E., Kumpulainen, K. & Husu, H-M. 2023. Asukasosallisuuden edistäminen, vuorovaikutus ja yhteiskehittäminen kulttuurisuunnittelu-hankkeessa. Yhdyskuntasuunnittelu 61, 49-72. Viitattu 23.4.2024. https://www.researchgate.net/publication/375601293_Asukasosallisuuden_edistaminen_vuorovaikutus_ja_yhteiskehittaminen_kulttuurisuunnittelu_hankkeessa

Kuntalaki 410/2015

Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 11.4.2024. https://thl.fi/documents/155392151/190140732/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf?t=1516029058031

Miro 2024. Priority Matrix template. Viitattu 13.5.2024. https://miro.com/templates/priority-matrix/?loc=1005121&utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=S%7CGOO%7CNB%7CSCND%7CEN-EN%7CPareto-DSA&utm_adgroup=&adgroupid=134896105593&utm_custom=16249053040&utm_content=582645045745&utm_term=&matchtype=&device=cgad_source=1&gclid=CjwKCAjwl4yyBhAgEiwADSEjeGBEe9jeBw9gxyaTKu_WR9RSctPDeEFVBQrP70dRxahy88OfZ5VMoRoCQYM-QAvD_BwE&loc=9072483

Männistö, L. 2023. Kansallinen demokratiaohjelma 2025- seurantaraportti. Hallituskauden 2019-2023 toimenpiteet ja vaikuttavuuden arviointi. Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2023:12. Viitattu 11.4.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164886/OM_2023_12_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mäntyneva, P. & Hiilamo, H. 2018. Osallisuuden ja osattomuuden dynamiikka työtoiminnassa. Etnografinen tutkimus kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä. *Yhteiskuntapolitiikka* 83 1/2018. Viitattu 19.4.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136023/YP1801_Mantyneva&Hiilamo.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Oikeusministeriö 2023. Suomalainen demokratiapolitiikka 2020-luvulla. Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2022:40. Viitattu 16.4.2024. https://api.hankeikuna.fi/asiakirjat/b90db14e-6790-41d1-82bb-056437530015/2280a072-2a32-4658-b717-9d101a5fc6ec/MUISTIO_20230629105652.PDF
- Ojasalo, J. & Kauppinen, S. 2022. Public value in public service ecosystems. *Journal of Non-profit & Public Sector Marketing*, Volume 36, Issue 2, 179-207. Viitattu 5.2.2024. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10495142.2022.2133063>
- Osallistuva Vantaa-ohjelma. 2022. Viitattu 12.2.2024. https://www.vantaa.fi/sites/default/files/document/Osallistuva%20Vantaa%20-ohjelma_11.4.2022.pdf
- OsallistuvaVantaa.fi. 2023. Usein kysytyt kysymykset. Viitattu 12.2.2024. <https://osallistuvavantaa.fi/p/7spn6z9slx6g>
- Osborne, S. 2010. Conclusions: Public governance and public services delivery: a research agenda for the future. Teoksessa Osborne, S. (toim.) *New public governance. Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Viitattu 15.2.2024. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3343001/mod_resource/content/0/Anexo%20sem%20t%C3%ADtulo%2000582.pdf
- Osborne, S. 2018. From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20:2, 225-231. Viitattu 15.2.2024. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14719037.2017.1350461?needAccess=true>
- Osborne, S. P., Radnor, Z. & Nasi, G. 2012. A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *The American Review of Public Administration*, 43 (2), 135-158. Viitattu 3.2.2024. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0275074012466935>
- Papinniemi, K. 2018. Palvelumuotoilu toi Kelan työntekijät asiakkaiden joukkoon. *Sosiaalivakuutus.fi*. Viitattu 16.2.2024. <https://sosiaalivakuutus.fi/palvelumuotoilu-toi-kelan-tyontekijat-asiakkaiden-joukkoon/>
- Pihlaja, R. & Sandberg, S. 2012. Alueellista demokratiaa? Lähidemokratian toimintamallit Suomen kunnissa. Valtiovarainministeriön julkaisuja 27/2012. Viitattu 13.10.2023.

https://vm.fi/documents/10623/307637/Alueellista_demokratia927605808.pdf/2b79ece8-e589-4099-b953-1cc788de0ee0

Piirainen, E. 2023. Täällä puolueet nukkuu. Yle. Viitattu 23.8.2023. <https://yle.fi/a/74-20024040>

Rantalainen, P. 2023. Haluatko tienata kännykkävideoilla ja tehdä hyvää? - Uusi Crowdsora-sovellus innostaa kuvaamaan korjausta vaativat paikat. Länsiväylä. Viitattu 9.1.2024. <https://www.lansivayla.fi/paikalliset/5938384>

Rapeli, L. & Borg, S. 2016. Kiinnostavaa, mutta monimutkaista: tiedot, osallistuminen ja suhtautuminen vaikuttamiseen. Teoksessa Grönlund, K. & Wass, H. (toim.) Poliittisen osallistumisen eriytyminen. Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 28/2016, 358-378. Viitattu 12.4.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75240/OMSO_28_2016_Eduskuntavaalitutkimus_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rask, M. & Ertiö, T. 2019. Osallistuvan budjetoinnin mallit ja trendit Suomessa. Kuntaliiton julkaisusarja 2/19. Viitattu 13.2.2024. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2019/1985-osallistuvan-budjetoinnin-mallit-ja-trendit-suomessa>

Rask, M., Ertiö, T. & Ahonen, V. 2019. Meidän Korso- hankkeen arviointiraportti. Helsingin yliopisto. Viitattu 13.2.2024. <https://bibu.fi/wp/wp-content/uploads/2019/12/Vantaa-OsBu-111219.pdf>

Ryynänen, S. 2020. Kaupunkiaktiivisilla parannetaan omaa elinympäristöä. Kansalaisyhteiskunta. Viitattu 11.3.2024. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/kaupunkiaktiivisilla-parannetaan-omaa-elinymparistoa/>

Rättilä, T. & Rinne, J. 2017. Ei osallistumista vaan vaikuttamista! Asukasaktiivit paikallisina toimijoina ja asuinympäristön kehittäjinä. Teoksessa Bäcklund P., Häkli J. & Schulman H. (toim.) Kansalaiset kaupunkia kehittämässä. Tampere: Tampere University Press, 99-117. Viitattu 29.4.2024. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/103124/ei_osallistumista_vaan_vaikuttamista_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saukkonen, P. 2012. Suomalaisen yhteiskunnan poliittinen kulttuuri. Teoksessa Paakkunainen, K. (toim.) Suomalaisen politiikan murroksia ja muutoksia. Helsingin yliopisto. Poliitiikan ja talouden tutkimuslaitos. Helsinki: Unigrafia, 27-52. Viitattu 7.2.2024. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/87d0e376-1fb8-4c59-949e-5a3e7de52ace/content>

Siisiäinen, M. & Kankainen, T. 2009. Järjestötoiminnan kehitys ja tulevaisuuden näkymät Suomessa. Teoksessa Oikeusministeriön julkaisu 2009:5. Suomalaiset osallistujina: Katsaus

suomalaisen kansalaisvaikuttamisen tilaan ja tutkimukseen. Viitattu 12.2.2024. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76188/omju.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Siisiäinen, M. 2010. Osallistumisen ongelma. Kansalaisyhteiskunta, 1 (1), 8-40. Viitattu 5.9.2023. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/51749/1/ky20101artsiisiainenkorjattu.pdf>

Solsona Gaba, N., Mazé, R. & Park-Lee, S. 2022. Virkamies muotoilee. Teoksessa Valtonen, A. & Nikkinen, P (toim.). Muotoilulla muutokseen. Kehitystyön uudet mahdollisuudet. Joensuu: PunaMusta Oy, 32-37. Viitattu 12.2.2024. https://shop.aalto.fi/media/filer_public/fa/56/fa56b96d-8d82-4543-9643-3f6021cb60eb/aaltoartsbooks_muotoilulla_muutokseen_valtonennikkinen.pdf

Suomen perustuslaki 731/1999

Tauriainen, A. 2023. Kasveja tunnistamalla voi tienata liki 200 euroa parissa päivässä - vieraslajien torjuntaa tehostetaan palkkioiden ja pelin avulla. Yle. Viitattu 9.1.2024. <https://yle.fi/a/74-20034395>

THL 2023a. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 11.4.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

THL 2023b. Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa. Viitattu 12.4.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet/osallisuus-yhteisoissa-ja-vaikuttamisen-prosesseissa>

Tomperi, T. & Helkala, S. 2022. Demokratiakasvatus, deliberatiivinen demokratia ja poliittiset tunteet. Poliitikasta. Viitattu 14.9.2023. <https://politiikasta.fi/demokratiakasvatus-deliberatiivinen-demokratia-ja-poliittiset-tunteet/>

Valtiovarainministeriö 2011. Selvitys kuntalain uudistustarpeista. Valtiovarainministeriön julkaisuja 10/2011. Viitattu 7.3.2024. https://www.edilex.fi/ministerioiden_julkaisut/7604.pdf

Valtiovarainministeriö 2014. Kuntalaki uudistuu: keskiössä kuntalainen, johtaminen ja talouden tasapaino. Valtiovarainministeriön tiedote. Viitattu 7.3.2024. <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/kuntalaki-uudistuu-keskiassa-kuntalainen-johtaminen-ja-talouden-tasapaino>

Vantaa 2024. Kielet ja kansalaisuudet. Viitattu 8.3.2024. <https://www.vantaa.fi/fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/tietoa-vantaasta/tilastot-ja-tutkimukset/vantaan-vaesto-20222023/kielet-ja-kansalaisuudet>

Vargo, S., & Lusch, R. 2004. Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17. <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>

Vero 2022. Verohallinnon asiakaslähtöinen kehittäminen palkittiin Ornamon Muotoilun hyödyntäjä -palkinnolla. Viitattu 15.4.2024. <https://vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/uutiset/uutiset/2022/verohallinnon-asiakasl%C3%A4ht%C3%B6inen-kehitt%C3%A4minen-palkittiin-ornamon-muotoilun-hy%C3%B6dynt%C3%A4j%C3%A4--palkinnolla/>

Vihreät 2024. Historia. Viitattu 12.2.2024. <https://www.vihreat.fi/historia/>

Wass, H. & Borg, S. 2016. Yhdenvertaisuus äänestyskopissa: äänestysaktiivisuus vuoden 2015 eduskuntavaaleissa. Teoksessa Grönlund, K. & Wass, H. (toim.) Poliittisen osallistumisen eriytyminen. Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 28/2016, 177-199. Viitattu 11.10.2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75240/OMSO_28_2016_Eduskuntavaalitutkimus_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Westinen, J. & Borg, S. 2016. Itä-Suomen vaaliipiiriudistuksen vaikutukset. Teoksessa Grönlund, K. & Wass, H. (toim.) Poliittisen osallistumisen eriytyminen. Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 28/2016, 200-223. Viitattu 11.10.2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75240/OMSO_28_2016_Eduskuntavaalitutkimus_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Örn, T. 2024. Keskituloissa hurja ero vantaalaisalueiden välillä- katso miten omalla asuinalueellasi tienataan. *Vantaan sanomat*. Viitattu 8.3.2024. <https://www.vantaansanomat.fi/paikalliset/6462870>

Kuviot

| | |
|---|----|
| Kuvio 1: Kehittämisprosessi Tuplatimantti-mallin (mukailen Design Council 2024) | 31 |
| Kuvio 2: Toiminnan prioriteettimatriisi | 37 |
| Kuvio 3: Asukaskyselyn pohjalta luotu empatiakartta | 38 |
| Kuvio 4: Asukkaiden äänestämät toimenpide-ehdotukset | 40 |
| Kuvio 5: Asukkaiden äänestämät ehdotukset: Missä OsallistuvaVantaa.fi-sivustoa tulisi markkinoida? | 41 |

Kuvat

| | |
|---|----|
| Kuva 1: OsallistuvaVantaa.fi-etusivun prototyyppi A2-paperille kuvattuna | 48 |
| Kuva 2: OsallistuvaVantaa.fi-sivuston alueellisen suodatusnäkömän prototyyppi A2-paperille kuvattuna | 49 |
| Kuva 3: Rajattu alueellinen suodatusnäkömä Figmalla toteutettuna. Näkömä kokonaisuudessaan liitteenä 7 | 57 |
| Kuva 4: Kuinka käynnissä olevat suunnitelmat näkyisivät karttapalvelussa. Näkömä kokonaisuudessaan liitteenä 9 | 58 |

Liitteet

| | |
|--|----|
| Liite 1: Ensimmäinen asukaskysely..... | 82 |
| Liite 2: Toinen asukaskysely | 83 |
| Liite 3: Lauseiden jatkaminen työpajatehtävä | 85 |
| Liite 4: Asukaspersoonalomake | 86 |
| Liite 5: Ideoimistehtävän kysymykset | 87 |
| Liite 6: OsallistuvaVantaa.fi-etusivu..... | 88 |
| Liite 7: Alueellinen suodatusnäkyä kokonaisuudessaan | 89 |
| Liite 8: Valikko-näkyä..... | 90 |
| Liite 9: Alueellinen suodatus ja karttanäkyä | 91 |

Liite 1: Ensimmäinen asukaskysely

Tällä kyselyllä kartoitetaan sivuston tämänhetkisiä käyttäjäkokemuksia opinnäytetyötä- ja sivuston kehittämistä varten. Voit vastata kaikkiin tai osaan kysymyksistä oman mielenkiinnon mukaan. Vastaukset tulee lähettää 30.4.2023 mennessä.

1. Onko sinulle OsallistuvaVantaa.fi-sivusto tuttu?

Kyllä/Ei

2. Käy tutustumassa OsallistuvaVantaa.fi- sivustoon. Millaisia ajatuksia sivusto herättää sinussa? Mikä on tällä hetkellä hyvin ja mitä asioita voisi lähteä kehittämään nopean silmäilyn perusteella?
3. Missä ja miten kaupungin kannattaisi markkinoida sivustoa, jotta sen näkyvyys olisi nykyistä parempi?
4. Oletko ollut aikaisemmin mukana tai vaikuttamassa paikalliseen päätöksentekoon, esimerkiksi kansalaisaloitteen muodossa, järjestöjen/yhteisöjen kautta tai vaikkapa olemalla suoraan yhteydessä päättäjiin? Millaisia kokemuksia sinulla on asukasosallisuudesta ennestään ja voitaisiinko joitakin hyväksi havaittuja toimintatapoja hyödyntää myös OsallistuvaVantaa.fi-sivuston kehittämisessä?
5. Olisitko halukas osallistumaan nykyistä enemmän asukkaita aktivoiviin toimiin, joilla vaikutetaan kaupungin päätöksentekoon?
6. Mihin asioihin haluaisit asukkaana vaikuttaa? Ovatko jotkut tietyt aiheet, esimerkiksi infrastruktuuri, liikunta- ja kulttuuri, talous/budjetointi sinulle erityisen tärkeitä teemoja, joiden päätöksentekoon haluaisit päästä osallistumaan?
7. Tällä hetkellä OsallistuvaVantaa.fi- sivuilla on pääasiassa erilaisia kyselyitä, joihin asukkaat pääsevät vastaamaan. Millaisia muita menetelmiä sivustolla voitaisiin hyödyntää asukkaiden mielipiteiden keräämiseksi ja asukkaiden osallistamiseksi? Mitkä digitaaliset vaikuttamiskeinot motivoisivat sinua osallistumaan?
8. Mihin muuhun sivustoa voisi hyödyntää?
9. Haluaisitko osallistua syksyllä sivuston kehittämistyöpajoihin? Mikäli haluat, niin jätä sähköpostiosoitteesi alla olevaan tekstikenttään. Otamme sinuun kesän aikana yhteyttä työpajojen osalta.

Liite 2: Toinen asukaskysely

Tällä kyselyllä kartoitetaan asukkaiden mielipidettä ehdotetuista toimenpiteistä sivuston kehittämiseksi aiemmin huhtikuussa pidetyn kyselyn pohjalta. Kyselyn yhteydessä tulleet palautteet sivuston toiminnasta on välitetty Vantaan kaupungille tiedoksi. Kyselyyn voi vastata anonyymisti ja vastauksia käsitellään tietosuojalainsäädännön mukaisesti. OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle pääset alla näkyvän linkin kautta:

[OsallistuvaVantaa.fi-sivusto](#)

Mitä näistä asukkaiden ehdottamista toimenpiteistä kannattaa lähteä kehittämään sivustolla? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Keskustelualustan kehittäminen sivustolla
- Aloitteiden tekeminen sivuston kautta
- Lyhyet kyselyt
- Asukastyöpajat, joissa kehitetään Vantaan eri kaupunginosia (etätyöpajat ja fyysiset työpajat)
- Joku muu yhteiskehittämisen alusta, kuten esimerkiksi Miro-taulu, Padlet, Jamboard tai muuta vastaavaa
- Jotakin muuta?

Jotain muuta, mitä?

Pitkä vastausteksti

⋮

Onko sinulla kokemusta yhteiskehittämisen alustoista/ millaiset yhteiskehittämisen menetelmät olisivat sinusta mielekkäitä OsallistuvaVantaa.fi-sivustolla?

Pitkä vastausteksti



Kyselyssä nousi myös esille, että sivustoa voisi markkinoida nykyistä paremmin. Mitkä näistä ehdotuksista ovat mielestäsi parhaimmat, jotta sivusto tavoittaisi lisää asukkaita?

- Julkisen liikenteen mainostaulut
- Someryhmät (Facebookin asuinalueryhmät yms.)
- Kadunvarsimainonta
- Kaupungin toimitilat (kuten kirjastot, uimahallit, virastot yms.)
- Tiktok, Instagram (Reels, tarinat yms.)
- Kaupungin omat sivut
- Jotakin muuta?

Miten muuten kaupunki voisi markkinoida sivustoa?

Pitkä vastausteksti

Haluatko saada henkilökohtaisen kutsun syksyllä järjestettäviin asukastyöpajoihin? Jätä tähän sähköpostiosoitteesi alle, mikäli haluat osallistua työpajoihin.

Lyhyt vastausteksti

Liite 3: Lauseiden jatkaminen, työpajatehtävä

Kuvaile ajatuksiasi ja toiveitasi liittyen OsallistuvaVantaa.fi-sivuston kehittämiseen. Tehtävänäsi on jatkaa annettuja lauseita joko yksin tai parin kanssa.

1. Innostun oman asuinalueeni/kunnan asioiden kehittämisestä, koska...
2. Tulevaisuudessa OsallistuvaVantaa.fi-sivustolla haluaisin nähdä...
3. Haluan osallistua asukkaan roolissa yhteiskehittämiseen mieluiten...
4. Kun olen osallistunut johonkin työpajaan, kyselyyn tai muuhun aktiviteettiin sivustolla, minulle olisi tärkeää, että...
5. Asukaslähtöisyys kaupungin päätöksenteossa tarkoittaa minusta...
6. Mielestäni asukkaita saisi enemmän houkuteltua mukaan yhteiskehittämiseen, jos...

Liite 4: Asukaspersoonalomake

KUVA

HENKILÖKUVAUS (HENKILÖN ARVOT JA TAUSTA)

MITEN JA MIKSI KÄYTTÄÄ OV.FI-SIVUSTOA?

MITÄ HAASTEITA KOHTAA SIVUSTON KÄYTÖSSÄ?

MITKÄ ASIAT PARANTAISIVAT SIVUSTON KÄYTTÖKOKEMUSTA?

NIMI:

IKÄ:


**ELÄMÄNTILANNE
JA MOTTO:**

Liite 5: Ideoimistehtävän kysymykset

Kirjoita niin monta konkreettista ideaa, kuin keksit asukkaiden ehdottamiin toimenpide-
muutoksiin OsallistuvaVantaa.fi-sivustolla. Miten nämä ideat tulisi toteuttaa? Pohdi sa-
malla, miten nämä muutokset voisivat näkyä sivustolla?


1. **Keskustelualustan luominen sivustolle:** Miten asukkaiden ehdottamaa keskustelualustaa tulisi kehittää sivustolla? Mikä keskustelualustassa olisi hyvää ja mikä huonoa? Miten se saataisiin toimimaan sivustolla? Mikä siinä puolestaan ei toimisi?
2. **Aloitteiden luominen sivuston kautta:** Kunnallisaloite.fi-sivusto on jo olemassa aloitteiden luonnille, mutta OsallistuvaVantaa.fi- sivustoa voisi jotenkin hyödyntää aloitteiden valmisteluun tai muuhun vastaavaan toimintaan. Miten tämä tulisi toteuttaa sivustolla?
3. **Yhteiskehittäminen sivuston kautta:** Olisiko kyseessä jokin Miron, Jamboardin tai Muralin kaltainen alusta, jolla asukkaat voisivat työskennellä vai jotakin aivan muuta?
4. Miten asuinaluekohtainen suodatus pitäisi tapahtua ja näkyä sivustolla? Missä kohdassa sivua suodatusmahdollisuuden olisi hyvä olla, jotta se olisi helposti löydettävissä sivustolta?
5. Missä karttaominaisuuden olisi hyvä olla sivustolla, jotta asukkaat löytäisivät sen ja missä kaikessa sitä voitaisiin hyödyntää?
6. Miten monikielisyys ja selkokieliyys huomioitaisiin sivustolla?
7. Miltä OsallistuvaVantaa.fi-sivuston etusivun tulisi näyttää? Mitä nostoja etusivulle tulisi tehdä?
8. Mistä asukas voisi muuttaa sivuston fonttikokoa? Mihin sen tulisi olla järkevästi sijoitettuna?
9. Missä ruudunlukuohjelman tulisi olla, jotta asukas sen löytäisi?
10. Mitä muita ideoita keksit sivustolle?

Liite 6: OsallistuvaVantaa.fi-etusivu

OsallistuvaVantaa.fi AA  KIRJAUDU ▾

Tervetuloa OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle!

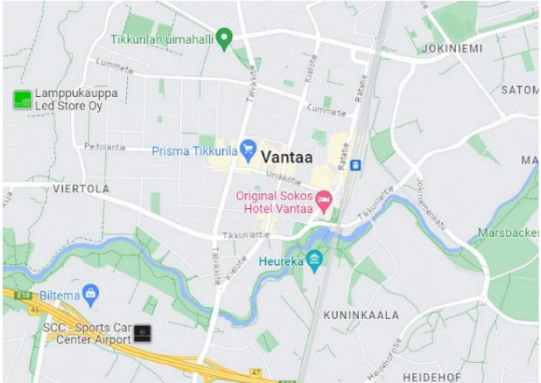
Täältä löydät tietoa käynnissä olevista hankkeista ja ajankohtaisista osallistumismahdollisuuksista

VALIKKO 

Pikalinkit

- [Kaupunginvaltuuston päätökset](#) →
- [Käynnissä olevat kyselyt](#) →
- [Kuntalaisaloitteet](#) →
- [Keskustele hankkeista](#) →
- [Kaavoitus](#) →

Suodata alueittain



Ajankohtaista Vantaalla


UUTINEN | 14.11.2023 TIKKURIILAN SUURALUE

Koivuhaan Apilapuistoon suunnitellaan leikkiäpaikka – vaikutu suunnitelmiin vastaamalla asukaskyselyyn 24.11. mennessä


Keskustele aiheesta muiden asukkaiden kanssa ja vaikutu suunnitteluun ajalla 1.11.2023-30.11.2023.


UUTINEN | 19.10.2023 MYYRMÄEN SUURALUE


Kaupunkikulttuuritalon asemakaavatyö käynnistyy – asukastilaisuus 25.10.






Lohen Päivä

 ke 15.11.2023 klo 16:00 – 20:45

 Tikkurilan Areena, Läntinen Valkoisenlahtentie 54, 01300 Vantaa

[KATSO KAIKKI](#) [TAPAHTUMAT.VANTAA.FI](#) 

| | | |
|---|--|--|
| <p>OsallistuvaVantaa.fi</p> <p> Tykkää meistä Facebookissa</p> <p> Seuraa meitä Twitterissä</p> <p> Seuraa meitä Instagramissa</p> | <p>Linkkejä</p> <p>Usein kysytyt kysymykset</p> <p>Tietoa sivustosta</p> <p>Saavutettavuuseloste</p> <p>Asiakkaan tietosuojaseloste</p> | <p>Yhteystiedot</p> <p>vantaa-info@vantaa.fi</p> <p>Kielotie 14 A</p> <p>01300 Vantaa</p> <p>Suomi</p> |
|---|--|--|

Liite 7: Alueellinen suodatusnäkökulma kokonaisuudessaan

AA KIRJAUDU ▾

Tervetuloa OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle!

Täältä löydät tietoa käynnissä olevista hankkeista ja ajankohtaisista osallistumismahdollisuuksista

VALIKKO

Suodata alueittain

Pikalinkit

Kaupunginvaltuuston päätökset →

Käynnissä olevat kyselyt →

Kuntalaisaloitteet →

Keskustele hankkeista →

Kaavoitus →

Ajankohtaista Tikkurilassa

UUTINEN | 14.11.2023 TIKKURILAN SUURALUE
**Koivuhaan Apilapuistoon suunnitellaan leikkipaikka –
 vaikuta suunnitelmiin vastaamalla asukaskyselyyn 24.11.
 mennessä**
 Keskustele aiheesta muiden asukkaiden kanssa ja vaikuta suunnitteluun ajalla 1.11.2023-30.11.2023.

UUTINEN | 24.10.2023
Vantaan osallistuva budjetointi käynnistyy marraskuussa

UUTINEN | 20.10.2023 TIKKURILAN SUURALUE
Tervetuloa Jokiniemen asukasfooriin!

[KATSO KAIKKI](#)

[OsallistuvaVantaa.fi](#)
 Tykkää meistä Facebookissa
 Seuraa meitä Twitterissä
 Seuraa meitä Instagramissa

Linkkejä
 Usein kysytyt kysymykset
 Tietoa sivustosta
 Saavutettavuuseloste
 Asiakkaan tietosuojaseloste


Yhteystiedot
 vantaa-info@vantaa.fi
 Kielotie 14 A
 01300 Vantaa
 Suomi

Suomi ▾

Liite 8: Valikko-näkymä

OsallistuvaVantaa.fi AA  KIRJAUDU 

Tervetuloa OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle!

VALIKKO 

Täältä löydät tietoa käynnissä olevista hankkeista ja ajankohtaisista

| | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Asukastilat → Digituki → Esteettömyys → Järjestöt → Kaupunki ja päätöksenteko → Kehityshankkeet → Kirjastoissa tapahtuu → Kokemusasiantuntijat → Näin vaikutat! → Osallisuusstrategia 2021-2023 → Osallistava budjetointi → Palaute → Talkoot → Yhteystiedot → | <ul style="list-style-type: none"> Kaavoitus → Osallistava budjetointi → Tapahtumat → Tilat → | <ul style="list-style-type: none"> Asunnot Julkiset tilat Liikuntapaikat Puistot |
|---|---|--|

Ajankohtaista Tikkurilassa



UUTINEN | 14.11.2023 TIKKURILAN SUURALUE

Koivuhaan Apilapuistoon suunnitellaan leikkipaikka – vaikuta suunnitelmiin vastaamalla asukaskyselyyn 24.11. mennessä

Keskustele aiheesta muiden asukkaiden kanssa ja vaikuta suunnitteluun ajalla 1.11.2023-30.11.2023.



UUTINEN | 24.10.2023

Vantaan osallistava budjetointi käynnistyy marraskuussa






UUTINEN | 20.10.2023 TIKKURILAN SUURALUE

Tervetuloa Jokiniemen asukasfoorumiin!

[KATSO KAIKKI](#)

[OsallistuvaVantaa.fi](https://www.osallistuvavantaa.fi)

-  Tykkää meistä Facebookissa
-  Seuraa meitä Twitterissä
-  Seuraa meitä Instagramissa

[Linkkejä](#)


- Usein kysytyt kysymykset
- Tietoa sivustosta
- Saavutettavuusseloste
- Asiakkaan tietosuojaseloste



[Yhteystiedot](#)

vantaa-info@vantaa.fi
Kielotie 14 A
01300 Vantaa
Suomi

Suomi 


Liite 9: Alueellinen suodatus ja karttanäkymä

 OsallistuvaVantaa.fi






 AA  KIRJAUDU 

Tervetuloa OsallistuvaVantaa.fi-sivustolle!


Täältä löydät tietoa käynnissä olevista hankkeista ja ajankohtaisista osallistumismahdollisuuksista

VALIKKO 


Pikalinkit

- Kaupunginvaltuuston päätökset

- Käynnissä olevat kyselyt

- Kuntalaisaloitteet

- Keskustele hankkeista

- Kaavoitus


Suodata alueittain




Ajankohtaista Tikkurilassa



UUTINEN | 14.11.2023 TIKKURILAN SUURALUE


Koivuhaan Apilapuistoon suunnitellaan leikkipaikka – vaikutusaunneitelmiin vastaamalla asukaskyselyyn 24.11. mennessä

Keskustele aiheesta muiden asukkaiden kanssa ja vaikutusaunneiteluun ajalla 1.11.2023-30.11.2023.



UUTINEN | 24.10.2023

Vantaan osallistuva budjetointi käynnistyy marraskuussa






UUTINEN | 20.10.2023 TIKKURILAN SUURALUE

Tervetuloa Jokiniemen asukasfooriin!

[KATSO KAIKKI](#)

[OsallistuvaVantaa.fi](#)

-  Tykkää meistä Facebookissa
-  Seuraa meitä Twitterissä
-  Seuraa meitä Instagramissa

Linkkejä

- Usein kysytyt kysymykset
- Tietoa sivustosta
- Saavutettavuuseloste
- Asiakkaan tietosuojaseloste

Yhteystiedot

vantaa-info@vantaa.fi

Kielotie 14 A

01300 Vantaa

Suomi

Suomi 