

Yhteenveto kyselystä virastoille ja liikelaitoksille demokratiaryhmän selvitystyötä varten
 Talous- ja suunnittelukeskus, tietotekniikkaosasto
 Heli Rantanen 17.4.2012, korjaukset 24.10.2012

1. Kysely virastoille

Talous- ja suunnittelukeskus selvitti samansa demokratiaryhmän loppuraportin selvityspyynnön mukaisesti Digium-kyselyn avulla millaisia meneillään olevia tai tulevia asukkaiden osallistumista tukevia verkkopalveluja kaupungin virastoilla ja liikelaitoksilla on.

Saatekirjeessä kyseessä oleva verkkopalvelu kuvattiin ja rajattiin seuraavasti:

Selvitystyötä varten kysymme nyt kaikilta Helsingin kaupungin virastoilta ja liikelaitoksilta millaisia asukkaiden sähköistä vuorovaikutusta ja osallistumista tukevia verkkopalveluhankkeita niillä on käynnissä tai suunnitteilla.

Kyseenä olevissa verkkopalveluissa kuntalaisille tarjotaan mahdollisuus osallistua päätöksentekoon ja valmisteluun eri tavoin, tai hän voi vaikuttaa saamaansa palveluun. Verkkopalvelu voi olla esimerkiksi keskustelupalsta, kysely, idea- ja aloitekanava, palautekanava, kysymys-vastauspalsta, neuvontapalvelu, live-chatti, video, peli, virtuaalimaailma, sosiaalinen media (esim. Facebook), mobiilipalvelu, kanava jolla avataan päätöksentekoa eri tavoin ynnä muuta. Palvelun ei tule olla pelkästään tiedotus- tai markkinointikanava vaan käytön tulisi olla kaksisuuntaista. Palvelun ei tarvitse olla viraston tai liikelaitoksen oma vaan se voi olla siinä mukana kumppanina.

Talous- ja suunnittelukeskus lähetti kyselyn 13.3.2012 kaikille virastoille ja liikelaitoksille (35 kpl). Näistä 5 ilmoitti ettei sillä ole vastaavaa palvelua, ja lisäksi 7 hallintokuntaa jätti vastaamatta kyselyyn. Kysely toteutettiin Digium-lomakkeella.

Taulukko 1. Virastoilta saadut vastaukset maaliskuun 29.3. 2012 mennessä

	on	ei	ei vast.	Huom.
Arbis	3			
Asuntotuotantotoimisto		ei		
Hallintokeskus	5			
Hankintakeskus		ei		
Helsingin Energia	5			
Helsingin Satama	1			
Helsingin taidemuseo		ei		
Helsingin tukkutori			x	
Henkilöstökeskus			x	
HKL	1			
Kaupunginkirjasto	4			
Kaupunginmuseo	3			
Kaupunginorkesteri			x	
Kaupunkisuunnitteluvirasto	3			
Kiinteistövirasto	1			Asunto-osaston ilmoittama

Korkeasaari			x	
Kulttuurikeskus	4			
Liikuntavirasto	2			
Nuorisoasiainkeskus	3			
Opetusvirasto	14			Useita koulujen fb-sivuja, palvelukarttapalaute kahteen kertaan
Oiva		ei		
Palmia	1			
Pelastuslaitos	1			
Rakennusvalvontavirasto	7			
Rakennusvirasto	12			Näistä 4-5 kaupunkiyhteisiä (citySDK, palautejärjestelmä, palvelukartta, ptp, winkki)
Stara	1			
Sosiaalivirasto	5			
Taloushallintopalvelu			x	
Talous- ja suunnittelukeskus	5			Puuttuu matkon verkkopalvelut
Tarkastusvirasto		ei		
Terveyskeskus	2			
Tietokeskus			x	
Työterveyskeskus			x	
Työväenopisto	2			
Ympäristökeskus	1			

Kyselyn sisältö

Lomakkeen kysymyksissä haluttiin tiedot ao. palvelun tai hankkeen nimen ohella siitä, onko se käynnissä vai suunnitteilla, mikä on palvelun kohderyhmä, mitä ao. palvelussa voi tehdä, miten virkamiehet olivat palvelussa läsnä ja mitä palvelun tuottamilla aineistoilla tehdään. Virastot kuvasivat myös palvelun hallintamuotoa ja omistussuhdetta. Ilmeni monipuolisia yhteistyökuvioita, joko muiden virastojen, kaupunkien tai valtakunnallisten hankkeiden kanssa.

Sanan ”hanke” merkitys tässä yhteydessä tuotti joitakin kysymyksiä. Yksittäiset verkkopalvelut ovat usein jonkun laajemman hankkeen tuotoksia monien muiden toimintojen ja palveluiden ohella, mutta joskus juuri tämä yksi verkkopalvelu oli se ”hanke”. Muutama ilmoitettu hanke käsittikin useita eri verkkopalveluita ja toimintamuotoja (esimerkiksi sosv:n ja nk:n Lapsen ääni - kehittämisohjelma, opetusviraston Yhteisöllinen koulu, kaupunginkirjaston Keskustakirjastohanke ym.). Suurin osa ilmoitetuista hankkeista oli kuitenkin yksittäisiä verkkopalveluita.

Koko kysely:

Viraston tai liikelaitoksen sekä osaston nimi: _____

Vastaajan nimi: _____

Mikäli hallintokunnassanne ei ole käynnissä tai suunnitteilla yhtään sähköistä asukasosallistumista tukevaa verkkopalveluhanketta, valitse alla oleva vastausvaihtoehto. Siirry sen jälkeen sivun loppuun ja lähetä kysely. Muussa tapauksessa jatka vastaamista.

- *Ei sähköisiä asukasosallistumista tukevia verkkopalveluhankkeita*

HANKKEEN PERUSTIEDOT

1. *Hankkeen nimi:*
2. *Hankkeen www-osoite, tai jos ei (vielä) ole niin kuvailu siitä miten käyttäjä löytää palvelun:*
3. *Onko hanke hallintokunnan oma vai onko se siinä mukana kumppanina? Kenen kanssa yhteistyötä tehdään? (toinen virasto, järjestö, valtio, yritys, mikä?)*
4. *Milloin palvelu on avattu tai mahdollisesti avataan, milloin päättyy vai onko auki toistaiseksi?*
5. *Yhteyshenkilö (nimi, sähköpostiosoite), jolta voi saada lisätietoja hankkeesta:*

HANKKEEN KUVAUS:

1. *Palvelun kohderyhmä (esim. nuoret, tietyn alueen asukkaat, kaikki helsinkiläiset ym.):*
2. *Palvelun toteutustapa (internet-kotisivu, mobiilisovellus, sosiaalisen median alusta, yhdistelmä eri tavoista jne.):*
3. *Mitä palvelussa voi tehdä? Mihin ja miten asukkaat osallistuvat? (esimerkiksi lähettämällä palautteen, aloitteen, idean, kehittämis ehdotuksen, kommentin, valokuvan tai keskustelemalla, paikantamalla asia kartalle, kysymällä neuvoa, muuten?)*
4. *Miten kaupungin työntekijät ovat palvelussa läsnä? (seuraavat, vastaavat kysymyksiin, kommentoivat, lukevat yhteenvedon jne.)*
5. *Miten verkkopalveluun osallistumista hyödynnetään viraston tai liikelaitoksen toiminnassa? Millaista aineistoa osallistumisesta saadaan ja miten se käsitellään?*
6. *Vaatiiko palvelun käyttö:*
 - *rekisteröitymistä*
 - *vahvaa tunnistusta (verkkopankkitunnus)*
 - *ei kumpaakaan, on kaikille avoin*
7. *Muuta kerrottavaa verkkopalvelusta:*

Kyselyyn vastaajaa pyydettiin täyttämään jokaisesta hankkeesta erillinen vastaus.

Kyselyyn vastaaminen

Kaikkiaan **23** virastoa ilmoitti ainakin yhden verkkopalvelun, jonka se katsoi vastaavan kyselyssä kuvattua palvelutyyppejä. Yhteensä ilmoitettuja palveluita oli **86** kpl joista parin kohdalla kaksi virastoa ilmoitti saman palvelun, joissa ne molemmat olivat mukana. Kiinteistövirastosta 4 osastoa ilmoitti erikseen että palveluja ei ole, mutta kiinteistöviraston asunto-osasto ilmoitti yhden palvelun. Eniten vastauksia tuli opetusvirastosta (14) ja rakennusvirastosta (12).

Kirjeessä ei erikseen lueteltu mitä palveluita *ei* tule ilmoittaa, sillä rajanveto esimerkiksi erityyppisten tietopalvelujen ja asiointipalvelujen suhteen on vaikeaa. Tällaisia palveluita ilmoitettiin suhteellisen paljon. Virastojen omat kuvaukset kertoivatkin paremmin sen kuinka ne näkivät ao. palvelun vastaavan edellytettyyn asukkaiden osallistumisen tukemiseen.

Myös eri tyyppisiä palautekanavia ilmoitettiin paljon. Sinänsä pelkkä palautelomake viraston sivuilla ei ehkä ole sitä mitä haettiin, mutta monissa ilmoitetuissa palveluissa palautetoiminto liittyi muihin palvelun toimintoihin yhtenä osana. Kuntalaisten palautteenantomahdollisuutta voi pitää ehkä jo itsestään selvänä osana erilaisia palveluita.

2. Yleistä ilmoitetuista verkkopalveluista ja -hankkeista

Suurin osa ilmoitetuista palveluista oli käynnissä olevia. Vanhimmat avattu jo 90-luvun puolella (Kulttuurikeskuksen Skenet-verkkolehti). Suurin osa ilmoitetuista palveluista oli käynnissä olevia, osa jo vuosien ikäisiä. Monen olemassa olevan palvelun kohdalla ilmoitettiin kehittämistöimistä.

Tulevia palveluita ilmoitettiin 18 kpl. Näistä useimmat olivat sosiaalisen median alustaa hyödyntäviä, kyselyitä (mm. museon Lempipaikkasi -Helsingissä-kysely) sekä asiointi- ja tietopalveluita (mm. Staran karttapohjainen tietopalvelu jonka avulla asukkaat voivat seurata oman alueensa auras-, hiekoitus- ja suolaus-töiden etenemistä), Helmet-palvelun palautepalvelu, rakvv:n tietopalveluita). Kerrokartalla-kyselyitä on suunnitteilla useassa virastossa, (ymk, ksv, halke, hkr – kaikkia ei edes ilmoitettu). Yksi näkyvä palvelu tulee olemaan Helsingin kaupungin palautejärjestelmään liittyvä palauteportaali Hel.fi-sivuilla.

Palvelut olivat useimmiten virastojen omia, mutta tyypillisesti esim. nuorisoasiainkeskus, opetusvirasto ja sosiaalivirasto ovat mukana erilaisissa monitoimijaisissa hankkeissa. Ns. tekniset virastot kehittävät määrätietoisesti omia tieto- ja asiointipalveluitaan.

Palvelujen tyypit

Ilmoitetut palvelut jaettiin kuvausten perusteella luokkiin niiden käyttötarkoituksen ja toteutustavan mukaan. Yhdessä palvelussa saattoi toteutua useitakin luokkia. Esimerkiksi neuvontapalveluissa hyödynnettiin usein chatia ja sosiaalista mediaa. Luokittelun tarkoituksena oli tehdä katsaus niihin erilaisiin tapoihin, millä ao. palvelu/hanke on toteutettu.

Jaottelu ei ota kantaa siihen tekniseen alustaan millä asia on toteutettu. Esimerkiksi Facebook-sivustot on kuitenkin erotettu omaksi ryhmäkseen vaikka niitä voi pitää sekä tietopalveluina, että keskustelu- ja kommentointialustoina – jopa sisällöntuottoalustoina. Facebook on kuitenkin selvästi suosituin sosiaalisen median alusta: twitter ja muut tulevat kaukana perässä.

Asiointipalvelut jaettiin kahteen osaan niin, että kuvauksen perusteella osa oli selkeämmin perinteisiä asiointipalveluita (joko verkkoa tai kännykkää hyödyntäviä) ja osassa oli tavoitteena eräänlainen avoin asiointiprosessi ja tiedon jakaminen (esimerkiksi rakennusvalvontaviraston lupamenettelyihin liittyvät Projektipankki- ja extranet-palvelut). Tulevaisuuden suunnitelmissa rakennusvalvontavirastossa on mm. Älykäs asemapiirros, joka voitti hankeidea-sarjassa palkinnon viime vuoden Apps4Finland-kisassa.

Taulukko 2. Ilmoitettujen palvelujen tyypit niiden toteutustavan ja sisällön mukaan. Yksittäinen palvelu voi kuulua useaan luokkaan.

palaute	18	
neuvonta	18	näistä kolmessa chat
Facebook	16	läheskään kaikkia ei ole ilmoitettu
keskustelu, kommentointi	12	sis. Kerrokartalla
monikanava	11	usein laaja hanke jossa monia työkaluja ja kanavia
tietopalvelu	9	
kysely	9	Kerrokartalla
chat	8	
avoin asiointi	8	
muu asiointi	6	
sisällöntuotto	4	
aloite	3	kaksi virastoa ilmoitti saman Ruuti-palvelun
mobiili	3	
Some	3	
blogi	3	
opiskelu	3	
twitter	2	
ideointi	2	
äänestys	1	

Kooste ilmoitetuista palveluista luokittelun mukaisesti:

palautepalvelut: Kirjaston palautejärjestelmä, Helmet-palautte, PATE-sähköinen asiakaspalauttejärjestelmä ja Sävel Plus-raportointipalvelu (Helen), Kursutvärdering (Arbiksen kurssipalautte), Ilmonet ja Palautekysely (STO), Lumipalautte, HKR:n asiakaspalautte (Palauteydin), CitySDK-hanke, Finlandiapuiston sivut, ARSKA-palvelu, Helsingin kaupungin tuleva palautejärjestelmä, Kaupunginmuseon MASI-asiakassovellus, Palvelukartta, opetusviraston palautejärjestelmä, Sataman palautelaatikko, liikuntaviraston tekstiviestipalauttekanava.

neuvonta: Kirjaston Kysy mitä vain -palvelu, Lapsen ääni-kehittämishjelma, Säästän energiaa Facebookissa ja Energianeuvoja (Helen), Vespa-hanke (sosv, terke, nk), Vastaamo -hanke, Sosiaalineuvonta ja Sov:n Twitter -palvelu (sosv), Terken neuvonsivut ja Verkkoterkkari -hanke, Palmian Klik-to-chat, Virka Infon live chat, Opiskelijaksi.net, Taviallahden peruskoulun suoralinja, Studentum.fi ja Toisen asteen yhteys (opev), Valtakunnallinen verkkonuorsiotyön kehittämiskeskus.

Facebook: Helenin Säästän energiaa -sivut, Arbiksen Facebook-sivut, nk:n Lapsen ääni-hanke, Keskustakirjasto, Liikennelaitos, Taske/Keto (Jätkäsaari), Rakennusviraston ”Minä ♥ Helsingin puistot, Ylipormestarin asukasilta-sivut (halke), Laiturin sivut (KSV); Viehko-hanke (opetuksen kehittämishanke, opev), liikuntaviraston Stadi Sportti, Kulttuurikeskuksen toimipaikat ja Skenet -verkkolehti. Lisäksi lukuisilla kouluilla oli omat facebook-sivut.

keskustelu, kommentointi: Aluesuunnitelma-palautteet ja asukaskyselyt Kerrokartalla-alustalla (HKR), ympäristökeskuksen ja hallintokeskuksen Kerrokartalla-kyselyt, Otakan-taa-palvelun käyttö (rakvv, suunnitteilla), Yhteinen Östersundom (KSV), Kerrokartalla-palvelualusta (Taske), palvelukartta, Skenet.fi-verkkolehti, Kysy mitä vain (kir), Kuvakil-pailut verkossa (museo), Laiturin nettisivut (KSV).

monikanava: Keskustakirjasto.fi, Lapsen ääni-kehittämishjelma, CitySDK-hanke, StadiTV, rakvv:n sosiaalisen median pilotointi, Verkkoterkkari, Yhteisöllinen koulu ja Stadin eKampus (opev), Fronter-oppimisympäristö, www.verke.org, nuorten toimintakeskus Happi.

tietopalvelu: Winkki, ptp-palvelu, toimipisterekiesteri + palvelukartta, Kaavavahti (idea-suunnitelma, rakvv), Ormuspellon ja Notaarintien suunnitelmat (rakvv), Helsingin kanava, kaupunginmuseon MASI-tietokantasovellus, Staran tuotannonohjaus.

chat: Pulmakulman chat-palvelu, Sosiaalineuvonta on-line, Helsinki-kanava, Terveyskeskuksen itsehoitosivujen chat, Virka Infon live-chat-neuvonta, Opiskelijaksi.net, Toisen asteen yhteys -palvelu (opev), Taivallahden peruskoulun suoralinja.

asiointi: Sävel Plus-raportointi-palvelu (Helen); älykäs asemapiirros (suunnitelma), sähköinen rakennuslupahakemus, ARSKA -rakennuslupakuvien hakupalvelu sekä Projekti-pankki ja muut rakennuslupapalvelut (rakvv); PASI -pysäköinninvalvontajärjestelmä, Kadunpuhdistussuunnitelmasivut ja Liukkausvaroitustekstiviestipalvelu (hkr); Ilmonet kurssi-ilmoittautumisjärjestelmä (STO), Tapahtumaluvat (rakvv), Palmian kuljetuspalveluiden click-to-chat -palvelu, kiinteistöviraston e-asiointipalvelut, Staran tuotannonohjaus ja dokumentointi.

sisällöntuotto: StadiTV, studentum.fi, Toisen asteen yhteys - psykologien ja kuraattorien palvelut Helsingissä, Nuorten toimintakeskus Happi

aloite: Ruuti (myös vaikuttaminen), säästän energiaa, ehdota kulttuuritekoa

mobiili: Helenin tekstiviestikysely, hkr:n liukkausvaroitustekstiviestipalvelu

SoMe: Lapsen ääni-kehittämishjelma, Vesta (sosv.), rakvv:n sosiaalisen median pilotti (tulossa)

blogi: arbiuksen kurssiblogi, kouluilla useita blogeja, esim. Taivallahden peruskoulun blogi, opetusviraston blogi ("kirjoituksia koulusta")

opiskelu: Vieraiden kielten opetuksenkehittämishanke Viehoko, Stadin eKampus, Fronter

twitter: Helenin eneregianeuvoja, Sosiaalineuvonnan twittersivut

ideointi: Keskustakirjasto, Kulttuuriteon ehdottaminen

äänestys: Kuvakilpailut verkossa (kaupunginmuseo)

3. Alustava yhteenveto

Ilmoitetut palvelut ja hankkeet painottuvat sellaisiin, joissa kuntalainen on tiedon selailija, asiointi- ja kyselyyn vastaaja tai palautteen antaja. Keskusteluun ja vuorovaikutukseen perustuvia palveluita oli myös vähemmän, varsinaisia keskustelufoorumeita ei tässä kyselyssä juurikaan löytynyt (poikkeuksena KSV Forum). Keskustelu ja kommentointi liittyykin enemmän sosiaaliseen mediaan (Facebook, blogit) ja mm. Kerrokartalla-palveluun.

Osallistumisen tasoista ja määrittelyistä

Virastot käsittivät ”asukkaiden osallistumista tukevat palvelut” laajasti, aina asiointia ja erilaisia tieto- ja karttapalveluita myöten. Tulkinta ei ole väärä, sillä osallistumisen ja vuorovaikutuksen erilaisissa kuvauksissa ja rajauksissa yleensä tunnustetaan eri ”tasot”. Eräs paljon käytetty jaottelu on kuvattu seuraavassa (suluissa oleva teksti omaani):

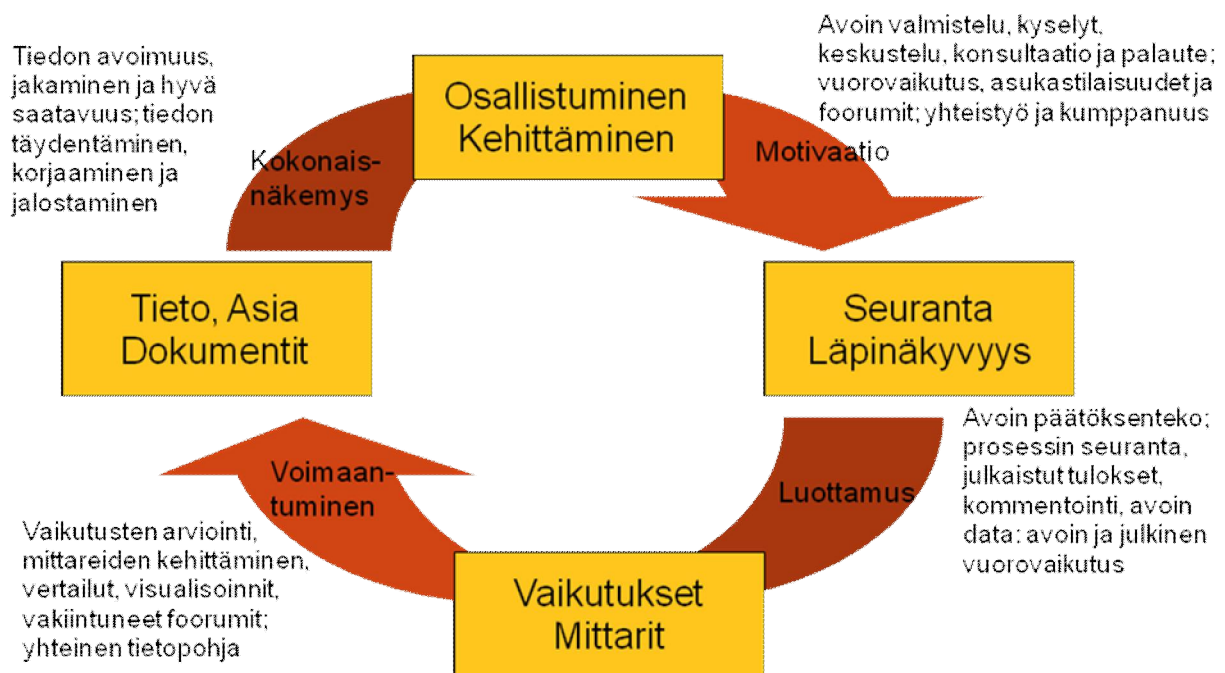
- **Tieto-osallisuus** (alueen/teeman avaaminen tarjolla olevan datan avulla)
- **Suunnitteluosallisuus** (asukkaat ja valmistelijat vuorovaikutuksessa, konsultointi)
- **Päätösosallisuus** (päätöksenteon avaaminen, äänestäminen, kuuleminen)
- **Toimintaosallisuus** (yhteisön viestintä, tapahtumien ja tilaisuuksien mobilisointi ym.)

Yllä olevaan jaotteluun on viitattu monien kaupunkien selvityksissä ja suunnitelmissa (Espoo, Vantaan osallistumismalli), Kerava, Kuntaliitto (Kunnat.net: Osallistumisen oikea ajoitus) (http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/75004_Vantaan_kaupungin_osallisuusmalli.pdf)

Tämän jaottelun mukaan Helsingissä virastojen ilmoittamista palveluista 23 liittyi enemmän tai vähemmän tietö-osallisuuteen (asiointipalvelut mukaan lukien) muiden liittyessä enemmän tai vähemmän suunnittelu- ja toimintaosallisuuteen. Päätösosallisuuden määrittelystä riippuen voidaan ajatella että siihen kuuluvat sellaiset palvelut joissa voi antaa aloitteen tai äänestää tai ideoida.

Toinen tapa kuvata asiaa on prosessin jakaminen eri vaiheisiin. Alla olevassa kuvassa tietö-osallisuus on edellytys täysipainoiselle osallistumiselle, ja motivaatio osallistumiseen edellyttää prosessin avoimuutta ja seurantamahdollisuutta. Osallistumisen vaikuttavuuden arviointi on tämän syklin vaikein osuus, sillä mittareita on vaikea asettaa. Tämä heijastui myös virastojen vastauksista: osallistumisen hyödyntäminen ei ole vielä kovin suunnitelmallista ja läpinäkyvää jolloin vaikutusten arviointi on vaikeaa.

Kuntalainen ja kaupunki vuorovaikutuksessa



Kuva 1: Osallistumisen prosessi ja sen eri edellytykset

Palautepalvelut yleisimpiä

Yksisuuntaisia palautekanavia ei varsinaisesti kysytty mutta näitäkin ilmoitettiin. Huomautettiin, että jokaisen viraston kotisivuilla on oletusarvoisesti palautelomake. Ylipäätään monen palvelun yhteydessä oli palautepalvelu eri tavoin toteutettuna. Palauteista tehdään yleensä yhteenvetoja ja raportteja. Palauteen käsittelystä todettiin, että niihin pyritään vastaamaan ja että niitä hyödynnetään kehittämisessä raporttien kautta. Erilaisia trendejä ja muutoksia pyritään myös seuraamaan.

Palauteen käsittelyn seuraaminen ei ole kuntalaisille nykyisin mahdollista, mutta tähän on tulossa parannusta kaupungin uuden yhtenäisen palautejärjestelmän myötä.

Vähän varsinaisia keskustelufoorumeita

Eräs huomio oli se, että Helsingin kaupungilla ei juurikaan ole nyt auki foorumeita, joissa kuntalaiset voivat keskustella joko määrättyistä asioista tai vapaasti. Niitä on ollut auki aina välillä, tällä hetkellä esimerkiksi KSV Forumissa ei ollut keskustelua auki: ks.

<http://www.ksv.hel.fi/keskustelut/>). Kerrokkartalla-palveluun rakennettavia kyselyjä ja niihin liittyviä kansalaiskeskusteluja oli suunnitteilla useita. Palvelukartan avointa palautepalvelua ei ole hahmotettu varsinaiseksi keskustelufoorumiksi: se onkin enemmän julkinen palautepalvelu.

Blogitoiminnoilla ja tarkkaan rajatuilla aiheilla keskustelua halutaan ohjata tietyn teeman puitteissa suunnitteluun, valmisteluun ja monin paikoin myös palvelun kehittämiseen kiinnittyen. Bloggeja ilmoitettiin kuitenkin melko vähän (3). Bloggaus onkin muodoltaan vaativampaa kuin esimerkiksi facebook-sivuston ylläpitäminen. Ilmoitettujen lisäksi eräät kaupunginjohtajat julkai-

sevat blogeja mutta niitä ei voi kommentoida. Monet päättäjät käyttävät twitteriä, mutta virastot eivät ilmoittaneet kuin kaksi Twitteriin perustuvaa palvelua.

Sisällöntuottoa monin tavoin

Nykyaikana asukkaat osallistuvat myös luomalla sisältöjä. Rajanveto on jälleen vaikeaa: monissa ilmoitetuissa palveluissa kuntalaiset voivat olla monella tapaa yhteydessä kaupunkiin ja tuottaa sisältöjä verkkoon esimerkiksi kommentoimalla. Varsinaisesti käyttäjät osallistuvat verkkopalvelun sisällön tuottamiseen nuorisosiainkeskuksen toimintakeskuksen Hapen sivuilla ja parilla muulla (stadiTV, Studentum.fi). Laajasti tulkiten kaikki Facebook-alustat voidaan laskea myös avoimiksi sisällöntuottoalustoiksi.

Tieto- ja asiointipalveluissa innovaatioita

Erilaisissa tieto- ja asiointipalveluissa on tapahtunut paljon kehitystä viime aikoina datan avaamisen ja teknologian kehittymisen myötä. Voidaan perustellusti sanoa että kansalaisen helppo pääsy monipuolisiin dokumentti-, kartta- ja aineistopalveluihin edistää asukkaan osallisuutta – vertailukohtana on tilanne jolloin ao. tietoa ei juurikaan ollut yleisesti nähtävillä tai se oli maksullista. Oman asiointiprosessin seuraamismahdollisuus on myös osa tätä ajattelua.

Asiointipalveluissa oli monia innovatiivisia palveluita jotka perustuivat koko prosessin läpinäkyvyyteen ja hyödyllisyyteen sekä käyttäjän, yhteisön että kaupungin näkökulmasta (esim. tapahtumaluvat, rakennusluvan haku). Monia niistä voi käyttää mobiilisti. Näissä palveluissa oli eniten rekisteröitymiseen ja vahvaan tunnistukseen perustuvia palveluita. Tässä osiossa ilmoitettiin myös palveluita jotka tiukasti katsoen ovat enemmänkin viraston sisäisiä toiminnanohjausjärjestelmiä, joissa tarjotaan kuntalaisille jokin tapa seurata prosessia.

Eräs kuntalaisia kiinnostava kehityskohde voisi olla Ahjoon vietyjen päätösprosessien ja asiakirjojen avaaminen kuntalaisille seurattavaksi jossakin verkkopalvelussa. Kaupunki on mukana myös Helsinki Region Infoshare –hankkeessa jossa kuntien tuottamaa dataa avataan vapaaseen käyttöön.

On-line-neuvontaa

Neuvontapalveluihin liittyi usein on-line chat joka on selvästi hyväksi ja toimivaksi havaittu toimintamuoto, mutta varsinaisia osallistavia chat-palveluja kuten päättäjä-chateja tai ”Kysy virkamieheltä -chateja” ei ilmoitettu. Ilmoitetut chatit eivät olleet muille avoimia vaan kahdenkeskisiä. On-line- neuvontapalvelut ovat kaikesta päätellen hyväksi havaittuja ja suosittuja.

Facebook lyönyt itsensä läpi

Facebookia käytetään monentyppisiin tarkoituksiin. Koulut ovat ottaneet sosiaalisen median laajalti käyttöönsä. Facebook-sivuilla pyritään usein yhteisöllisyyteen tietyn yksikön (esim. koulut) tai aiheen ympärille. Erikseen todettiin, että puhtaasti markkinointitarkoituksiin perustettuja sivustoja ei tule kyselyssä ilmoittaa. Kuntalaiset voivat yleensä kirjoittaa ja kommentoida sivuille, mutta keskustelupalstan roolia ne eivät ole ottaneet. Tiedottava ote on Facebook-sivuillakin edelleen vahva.

Laajemmissa hankkeissa käytettiin monia toimintatapoja ja verkkopalveluita ja melkein aina myös sosiaalista mediaa. Kansalaiset osallistetaan hankkeen tavoitteisiin kutsumalla heitä lu-

kemaan, kommentoimaan, kysymään ja tuottamaan sisältöä. Nuorisoasiainkeskus, sosiaalivirasto ja opetusvirasto tekevät yhteistyötä keskenään ja myös muiden toimijoiden kanssa.

Virkamiesten rooli seurantaan keskittyvä

Yleisin ”läsnäolon” tapa oli palvelun seuranta, vastaaminen ja huomioon ottaminen. Suunniteluosallisuuteen liittyvissä palveluissa virkamiehet myös toisinaan osallistuvat keskusteluun, mutta tämä oli harvinaista. Virkamiesten rooli oli aktiivisin palveluissa joiden luonne oli neuvontaan keskittyvä. Myös näiden palveluiden kautta vastauksissa koettiin että kuntalaisten panos auttaa parantamaan itse palvelua ja kaupungin toimintaa.

Vaikuttavuus ja päätösosallisuus?

Päätösosallisuus on haastavin osio eikä yksikään ilmoitettu palvelu luvannut käyttäjälle suoraa kanavaa päätösprosessiin. Enemmän pitääkin puhua valmistelu- tai suunniteluosallisuudesta: kansalaisilta kysytään, he saavat kommentoida ja ideoida. Vain nuorten aloitepalvelu Ruuti ja kulttuurikeskuksen merkittävän kulttuuriteon ehdottaminen tähtäävät prosessiin jossa ehdotus viedään lautakuntaan asti ehdotuksena. Ruuti-palvelussa aloitteen tie toiminnaksi on pyritty prosessoimaan ja kuvaamaan selkeällä tavalla. Ilmoitetuissa palveluissa ei myöskään juuri äänestetä (paitsi kaupunginmuseon kuvakilpailussa).

Hel.fi -sivujen konseptiuudistuksen myötä kaupungin kotisivuille on tulossa osallistumis sivusto ("**osallistumisportaali**"), jonka tavoitteena on keskittää kuntalaisten verkko-osallistumisen, palautteen annon ja sähköisen kuulemisen palvelut (mahdollisesti myös aloitepalvelut) yhteen paikkaan. Keskusteluun ja kommentointiin perustuvasta kuulemispalvelusta on tulossa mahdollisesti jo kuluvan vuoden aikana esiselvitys. Myös osallistumista valtionhallinnon SAdE-hankkeessa kehitetyn osallistumisympäristön pilotointiin jossakin kaupungin toimialalla harkitaan.