

Utvärdering av Helsingfors stads delaktighetsmodell under strategiperioden 2017–2021

The Helsinki logo consists of the word "Helsinki" in a bold, white, sans-serif font, centered within a white outline of a speech bubble or callout box. The box has a pointed bottom and rounded corners. The background of the entire page is a light gray with a large, faint 'X' shape formed by two diagonal lines crossing at the center.

Helsinki

Helsinki

Helsingfors stads publikationer

Författare:

Enheten för delaktighet och rådgivning
Kommunikationsavdelningen
Stadskansliet
Helsingfors stad

Fotografier:

pärm: Sofie Jokinen
s. 10 Camilla Bloom
s. 11 Jussi Hellsten
s. 13 Patrik Lindström
s. 14 Kimmo Brandt
s. 16 Kirsikka Mattila
s. 17 Katja Tähjä
s. 18 Maarit Hohteri
s. 19 Kimmo Brandt
s. 20 Hannamari Vahtikari
s. 24 Antti Pi Pulkkinen

Förfrågningar:

Johanna Seppälä, chef för enheten för delaktighet och rådgivning,
johanna.m.seppala@hel.fi

Layout: Aste Helsinki, Lea Hult 2021

Innehåll

Sammanfattning över resultaten	4
Delaktighets- och interaktionsmodellen stärkte mångformigheten i Helsingfors stads arbete för delaktigheten	6
Utvärdering av delaktighets- och interaktionsmodellens delområden	8
Initiativ och respons	9
Delaktighet i olika områden	10
Öppna data	11
Digital delaktighet	12
Öppnande av stadens lokaler för användning	13
Deltagande budgetering	14
Sektorernas delaktighetsarbete	15
Frivilligverksamhet	17
Påverkansorgan	18
Akademiskt forskningsmaterial och andra centrala utredningar om delaktighets- och interaktionsmodellen	19
Utvärderingsundersökningen gjord av konsultföretaget KPMG	20
Tammerfors universitets utvärderingsundersökning	21
Helsingfors universitets BIBU-undersökning om deltagande budget	21
Stadsbornas röster i den deltagande budgeteringen	22
Lärdomsprov	22
Delaktighetsenkät för de ryskspråkiga invånarna i Helsingfors	23
Responsenkät om stadslotsverksamheten	23
Resultat	24

Sammanfattning över resultaten

Principerna för delaktighetsmodellen i Helsingfors är att kunskaper och expertis hos individer och gemenskaper ska utnyttjas, självständiga initiativ möjliggöras och jämlika möjligheter till deltagande skapas.

I delaktighets- och interaktionsmodellen beskrivs strukturerna och målen för delaktighetsarbetet samt dess centrala delområden. Delaktighets- och interaktionsmodellen betonar kopplingen mellan delaktigheten och hela stadens verksamhet. Invånarna har tidigare kunnat påverka staden i många frågor, men deltagandet har varit splittrat. Med hjälp av delaktighets- och interaktionsmodellen har man fått tillstånd ett tydligare, mer systematiskt och lett delaktighetsarbete i staden. I sektorernas delaktighetsplaner samlas målen och åtgärderna för att stärka invånarnas delaktighet i utvecklingen av tjänsterna.

Helsingfors har utvecklat olika delaktighetsmetoder som används omfattande både för att utveckla tjänster och bereda beslutsfattandet. Arbetet med att utveckla tjänsterna har utförts i mer omfattande helheter till exempel med tanke på en lokal synvinkel, vilket har erbjudit invånarna nya ställen att delta i och påverka utvecklingen av sitt bostadsområde.

I och med delaktighets- och interaktionsmodellen inleddes nya former av delaktighetsarbete i Helsingfors: deltagande budgetering på stadsnivå under namnet OmaStadi samt stadslots- och företagslotsverksamheten. Stadsborna, stadens sakkunniga och intressentgrupperna har gett båda formerna av

lotsverksamhet beröm. Den deltagande budgeteringen har visat sig nå invånarna väl och aktivera dem, men även visat sig vara delvis rätt utmanande. Den deltagande budgeteringens röstningsprocent låg på en även internationellt hög nivå under den första implementeringsomgången. Dessutom har Helsingfors fått internationellt beröm för utvecklingen av digital delaktighet.

Delaktighetens betydelse i all stadsverksamhet ska fortsättningsvis stärkas genom att främja en öppen verksamhetskultur och dialogiska verksamhetsmodeller samt genom att utnyttja initiativen från invånarna. En ökad interaktion i stadens verksamhet och ledning förbättrar utvecklingen av staden samt stärker personalens och stadsbornas upplevelse av delaktighet och engagemang vid de gemensamma målen.

Den största utmaningen ur invånarperspektivet för delaktigheten i staden är att göra kommunikationen om möjligheterna att delta tydligare. Helsingfors växer och blir mer mångkulturell, vilket utmanar utvecklingen av delaktighets- och påverkningsmöjligheterna och gör dem mer flerspråkiga och mångformade. För att möjliggöra invånarnas självständiga verksamhet är det ytterst viktigt att staden öppnar upp sina lokaler för invånarna. Arbetet med att utveckla praxisen har startat långsamt men i positiva tecken.

Verkställandet av delaktighets- och interaktionsmodellen och ansvarsfördelning inom stadens organisation



Delaktighets- och interaktionsmodellen stärkte mångformigheten i Helsingfors stads arbete för delaktigheten

Delaktighets- och interaktionsmodellen togs i bruk i samband med att ledningssystemet i Helsingfors förnyades 2017. Syftet med delaktighetsmodellen är att förbättra kundnäret, skapa jämställda möjligheter att delta samt att förändra stadsorganisationens verksamhetskultur så att den blir öppnare och mer delaktiggörande.

I beredningen av delaktighets- och interaktionsmodellen deltog till en början representanter från många olika ämbetsverk och i andra fasen deltog sakkunniga från alla kommande sektorer. I beredningen av modellen använde man många metoder för gemensam utveckling tillsammans med invånarna, och det ordnades flera informationstillfällen under beredningens olika faser. Som grund för delaktighets- och interaktionsmodellen fastställdes delaktighetens principer vars mål är att öka öppenheten i beslutsfattandet samt att stärka kund- och användarperspektivet i utvecklingen av tjänsterna. I förvaltningsstadgan antecknades att principerna för delaktighet är att individers och gemenskapers kunskaper och expertis ska utnyttjas, självständiga initiativ möjliggöras och jämlika möjligheter till deltagande skapas. Samtidigt ställde man fast att ledningen av delaktigheten är borgmästaren och de biträdande borgmästarnas uppgift. För ledningen av delaktigheten skapades en ledningsstruktur på två nivåer: i borgmästarens delegation för delaktighet och interaktion finns utöver borgmästaren och biträdande borgmästaren även representanter för sakkunniginstanser utanför staden och i Styrgruppen för delaktighet och interaktion finns sektorerna och stadskansliet.

Stadsstyrelsen godkände 13.11.2017 § 1047 ibruktagandet av och resurserna för delaktighets- och interaktionsmodellen. Utifrån besluten inleddes stads- och företagslotsverksamheter som helt nya

verksamhetsmodeller i Helsingfors. För verkställandet av delaktighetsmodellen på stadsnivå och för verkställandet av den deltagande budgeteringen grundades även tre andra vakanser. Personalresursen består av sammanlagt tretton anställda och chefer vid stadskansliet och har en årsbudget på cirka 767 000 euro.

I invånarresponsen i samband med beredningen av delaktighets- och interaktionsmodellen betonades att storleken på stadens organisation och möjligheterna att hitta rätt sakkunniginstans upplevdes som krångliga. Genom att anställa sju stadslotsar ville man möta önskemålet om att underlätta samarbetet mellan staden och stadsborna. I delaktighets- och interaktionsmodellen identifierades även företagets viktiga roll i utvecklingen av områdena och hela staden och för att genomföra denna interaktion anställdes tre företagslotsar. En annan ny sak var ett principbeslut om att inleda deltagande budgetering på stadsnivå. Stadsfullmäktige grundade 13.6.2018 § 176 delaktighetsfonden med ett kapital på 40 miljoner euro som användes för att inleda den deltagande budgeteringens första runda 2018.

I samband med godkännandet av delaktighets- och interaktionsmodellen bestämde man även att varje sektor gör en individuell delaktighetsplan som beskriver hur principerna för delaktigheten i förvaltningsstadgan genomförs i sektorns arbete. Sektorernas delaktighetsplaner är viktiga för ändringen av stadens verksamhetskultur eftersom det i planerna beskrivs hur delaktighetsarbetet sprids till alla sektorns servicenivåer. Stadsstyrelsen förutsatte även att sektorerna regelbundet rapporterar till sektorsnämnderna om hur delaktighetsarbetet framskrider.

Delaktigheten syns omfattande i den nuvarande stadsstrategin. Enligt strategin stärker Helsingfors sin

position som internationell föregångare på delaktighet och öppenhet. Med mätaren för hur invånardelaktigheten genomförs inom sektorerna kan man kvantitativt följa upp omfattningen på användningen av de olika delaktighetsmetoderna inom olika servicehelheter. Strategimätaren däremot möjliggör inte en kvalitativ uppföljning. I strategimätarna på stadsnivå ingår även röstningsprocenten i den deltagande budgeteringen

som under den första verkställningsrundan blev internationellt hög (8,6 %). Invånar- och användarnöjdheten är de viktigaste mätarna för stadens resultatrikhet och sektorerna följer omfattande upp invånar- och användarnöjdheten som en del av utvecklingen av tjänsterna.

De tio delområdena i delaktighets- och interaktionsmo- dellen



Stadslotsarna
(lokal delaktighet)



Öppnande av stadens
lokaler för användning



Företagslotsar
(lokal delaktighet)



Öppna data



Deltagande budgetering



Initiativ och respons



Sektorernas delaktighetsarbete



Påverkansorgan



Frivilligverksamhet



Digital delaktighet

Utvärdering av delaktighets- och interaktionsmodellens

delområden

I beslutet om att tillsätta en delaktighets- och interaktionsmodell fattat av stadsstyrelsen 2017 beskrevs stadens delaktighetsarbete genom tio centrala delområden för delaktigheten. Dessa delområden är delaktighet i olika områden (stadslotsar och företagslotsar), initiativ och respons, öppna data, digital delaktighet, öppnande av stadens lokaler för användning, deltagande budgetering, sektorernas delaktighetsarbete, volontärverksamhet samt påverkandeorgan.

I utvärderingen beskrivs hur verkställandet av delområdena har framskridit 2017–2021. För utvärderingen sammanställdes iakttagelser om hur verksamheten framskridit, om centrala framgångar och

utvecklingsobjekt från cirka tio enkäter och utredningar om stadens delaktighetsarbete och dess delområden. I utvärderingen utnyttjades dessutom utvärderingsrapporter för sektorernas delaktighetsplaner och akademiska undersökningar om reformen av ledningssystemet. Utvärderingen genomfördes under dialog med delegationen för delaktighet och interaktion, styrgruppen för delaktighet och interaktion, projektgruppen för deltagande budgetering samt med stadens sakkunniga inom delaktighetsarbetet. Enheten för delaktighet och rådgivning vid stadskansliets kommunikationsavdelning ansvarade för genomförandet av utvärderingen. Sektorerna ansvarar för utvärderingen av sina delaktighetsplaner och genomför en slutbedömning av

delaktighetsplanerna våren 2021.

I mellanbedömningen av delaktighets- och interaktionsmodellen våren 2019 deltog även invånarna under öppna invånarevenemang. Den deltagande

budgeteringen har systematiskt utvärderats under verkställandet i samarbete med invånarna och de som använder webbtjänsten Omastadi.hel.fi.

Initiativ och respons



Initiativ från kommunens medlemmar och serviceanvändare samt ungdomar presenteras för stadsfullmäktige för kännedom två gånger per år. År 2020 tog man emot 15 initiativ från

kommuninvånarna, vilket är cirka en tredjedel av initiativen 2019 (42 stycken). Staden tar emot initiativ via webbtjänsten Medborgarinitiativ.fi som upprätthålls av justitieministeriet samt efter direkt inlämning till stadens registratörskontor. År 2020 inlämnades 40 initiativ av unga (2019 var antalet initiativ 67 och 2018 var antalet 25).

Stadens revisionskontor genomförde hösten 2020 en enkät till representanterna för ungdomsrådet bland annat om behandlingen av de ungas initiativ. Nästan hälften (46 procent) av de unga som svarade ansåg att man faktiskt kan inverka på stadens verksamhet med motionerna. 70 procent av respondenterna gissar att ungdomar utanför ungdomsrådet inte känner till möjligheten att lämna initiativ.

Ungdomsrådet gav 14.9.2020 ett utlåtande där det fäster uppmärksamhet vid att antalet initiativ gjorda av ungdomar har minskat med mer än hälften jämfört med början av 2019. Enligt ungdomsrådets uppskattning kan orsaken vara att inte ens genomförbara initiativ leder till konkreta åtgärder och att initiativen inte besvaras tillräckligt snabbt. Ungdomsrådet anser att det för att stöda helsingforsungdomarnas mångsidiga

delaktighet är viktigt att även andra än ungdomar än de som är medlemmar i ungdomsrådet nyttjar initiativsystemet för att främja saker de anser vara viktiga.

Stadsstyrelsen förutsatte i sitt beslut 5.10.2020 § 625 att ungdomarnas

initiativsystem utvecklas.Handledningen och stödet till ungdomarna i hur man gör initiativ ska effektivieras på skolorna och inom ungdomsarbetet. Målet är att initiativsystemet verkligen finns tillgängligt för alla ungdomar. Dessutom strävar man efter att förkorta svars-tiden. Utvecklingsarbetet för initiativsystemshelheten inleddes med ett tjänsteformgivningsprojekt som involverar ungdomarna 2020.

Åren 2018–2019 har man försökt förbättra behandlingen av initiativ exempelvis genom att testa evenemangskonceptet AloiteAsema, vars syfte är att sammanföra unga som lämnat in initiativ, andra unga med intresse för de frågor som nämns i dem och stadens experter för att fundera på hur initiativen kan eller borde främjas.

Via det nuvarande responssystemet får staden årligen cirka 70 000 responsmeddelanden och kontakter från kommuninvånarna, mängden har årligen ökat. Åren 2017 och 2018 utfördes textanalysförsök med responsdata och erfarenheterna var positiva. Målet är att publicera responsen både via det öppna gränssnittet Open311 och på stadens webbplats. Publikationsantalet har dock förblivit litet, av alla initiativ som behandlades 2019 publicerades 8 procent. Enligt

Helsingfors stad får årligen

kring **70 000** responser från invånarna.

stadens servicelöfte ska respons ges inom fem vardagar (7 dygn). År 2020 var den genomsnittliga behandlingstiden hos staden 5,5 dygn (6,8 dygn 2019).

Beredningen och anskaffningen av det nya respons- och kontaktsystemet inleddes våren 2019 och systemet

planeras tas i bruk efter konkurrensutsättning 2022. Målet är att göra det smidigare att ge och behandla respons, öka transparensen om responsens påverkan samt effektivisera utnyttjandet av responsdata i tjänsterna.

Delaktighet i olika områden



Stordistriktens sju stadslotsar inledde sitt arbete våren 2018. I stadslotsarnas arbete ligger vikten vid utvecklingen och verkställandet av den deltagande budgeteringen

tillsammans med stadsborna och stadens sektorer. Stadslotsarna har ordnat och faciliterat otaliga evenemang som stöder deltagandet i stadsdelarna, kommunicerat om områdenas aktuella deltagningsmöjligheter samt gett handledning i ärenden som gäller stadens tjänster och möjligheterna att påverka. Kommunikationen och handlednings- och rådgivningsarbetet har utförts i flera kanaler under evenemang, på de sociala medierna samt per e-post och telefon. Stadslotsarna har identifierat strukturerna för lokalt samarbete och kommunikation och de har deltagit i lokala nätverk. De ovan beskrivna åtgärderna täcker de basuppgifter som fastställts för stadslotsarna. Stadslotsverksamheten fick

finansministeriets demokratipris 2019. Enligt motiveringarna för demokratipriset har stadslotsverksamheten bland annat ökat delaktigheten hos sådana befolkningsgrupper som det annars kan vara svårt att nå med andra metoder.

Företagslotsverksamheten inleddes i september 2018. De tre företagslotsarna har innehållsmässiga fokusområden och de har alla hela staden som verksamhetsområde. Företagslotsarna fokuserar på de ärendehelheter som anknyter till stadsmiljösektorn, företagets arbetskrafts- och kompetensbehov samt utveckling av samarbetet mellan företagen, företagsamfundet och staden. Företagslotsarnas mål är att bidra till att i enlighet med stadsstrategin göra Helsingfors till Finlands företagsvänligaste stad. Företagslotsarna kontaktar företagen, hjälper företagen att hitta stadens tjänster oberoende av sektor samt främjar i enlighet med stadens delaktighets- och

Under coronapandemin som började våren 2020 har företagslotsarna hjälpt både företagen och stadsorganisationen bland annat genom att delta i genomförandet av Senatstorgets terrass.

interaktionsmodell områdets livskraft genom att utveckla samarbetet mellan företagarna.

Under coronapandemin efter våren 2020 har företagslotsarna hjälpt både företagen och stadsorganisationen bland annat genom att delta i genomförandet av Senatstorgets terrass. Tjänsten riktades främst till centrala företag viktiga för Helsingfors livskraft, såsom restauranger och andra serviceföretag med stor

sysselsättningsinverkan exempelvis bland unga och invandrare. Företagslotsarna hade en viktig roll även i behandlingen av egenföretagarnas stödansökningar.

Företagslotsverksamheten har fått mycket bra respons från samarbetspartnerna. Enligt responsenkäten om företagslotsverksamheten upplevdes det vara mycket smidigt och nyttigt att utträta ärenden med företagslotsarna.

Öppna data



Med öppna data avses exempelvis offentliga uppgifter som den offentliga förvaltningen samlat och som öppnas i strukturell form för fri och kostnadsfri användning av instanser utanför organisationen. Genom att öppna data ger staden högskolor, utvecklarsamfund, företag och media möjligheter att utnyttja stadsinformation bland annat i utvecklingen av och

kommunikationen om tjänster. Helsingfors stad har öppnat sina data sedan 2011 i huvudstadsregionens gemensamma webbtjänst Helsinki Region Infoshare. Helsingfors är en internationell pionjär inom öppna data. HRI:s verksamhet har etablerats som en del av delningen av öppna data och främjandet av en öppen administration. Evenemang och nätverkssamarbete stärker invånarnas möjligheter att delta. Responsen

På HRI.fi-tjänsten finns det sammanlagt cirka **3.96** data som Helsingfors stad har öppnat.

från evenemangen och den användarenkät som genomfördes 2020 har varit positiv.

År 2020 besöktes webbtjänsten HRI av över 76 000 personer. Besökarantalet steg från året innan. I tjänsten finns sammanlagt cirka 660 data varav Helsingfors stad har öppnat 396. I tjänsten beaktas användarnärheten genom att man öppnar upp mer omfattande enhetliga datahelheter via gränssnitten.

Som öppna data publicerar staden bland annat

responser som styrts till responssystemet och som publicerats på gränssnittet Open311 efter granskning och utan avsändarinformation. Dessutom kan vem som helst ladda ner resultaten från alla enkäter i tabellform på webbtjänsten Säg din åsikt.

Från och med 2019 har man följt upp öppnandet av gränssnitten med en strategimätare som mäter antalet öppna gränssnitt. År 2020 öppnades 26 externa gränssnitt.

Digital delaktighet



De digitala delaktighetstjänsterna skapas och utvecklas som en del av stadsinvånartjänsterna i digitaliseringsprogrammet. Enheten för delaktighet och rådgivning vid stadskansliets kommunikationsavdelning är produktä-

gare för flera delaktighetsplattformar som erbjuds åt hela stadsorganisationen.

Den viktigaste plattformen för digital delaktighet just nu är Decidim-plattformen som utvecklas som en del av det internationella utvecklarsamfundet. Decidim är en plattform med öppen källkod vars utveckling leds av Barcelona stad. Helsingfors har varit en mycket aktiv utvecklare i Decidim-samfundet och många av de komponenter staden genomfört har omfattande tagits i bruk. Genomförandet av Helsingfors webbtjänst OmaStadi för deltagande budgetering har väckt internationellt intresse (flera kommuner och Coldigit-projektet i Sverige, Trondheim i Norge samt Lausanne i Schweiz). Decidim har även sedan 2019 även utnyttjats i andra delaktighets- och idéprocesser. Sådana här projekt är bland annat borgmästarens idéävling Maailmantoimivinkapunkki.fi, personalens interna Ideapaahtimo, de ungas KrutBudget och som nyaste projekt Kokeilukiihdyttämö vid stadskansliets strategiavdelning. År 2020 genomfördes användarvänliga backend-funktioner i webbtjänsten OmaStadi. Funktionerna hjälper både stadslotsarnas och sektorernas arbete med att utvärdera den deltagande budgeteringens förslag och planer.

Stadens webbtjänst Säg din åsikt har aktivt tagits i

bruk. Sedan tjänsten öppnades i december 2014 har det innan utgången av 2020 publicerats 180 höranden riktade till kommuninvånarna där stadsborna har kunnat ge sin åsikt om olika aktuella teman som kommer att behandlas eller som redan behandlas. Tjänstens användarantal har ökat årlige (37 000 besök 2017, 71 500 besök 2019). Cirka 35 000 kommentarer och åsikter har lämnats in. Stadsmiljösektorn öppnade flest höranden. Säg din åsikt är stadens tjänst som genomförts med öppen källkod. Koden utnyttjas idag även av Åbo stad.

I slutet av 2019 skaffades enkätverktyget Harava som kompletterar stadens verktygslåda för digitalt deltagande genom att erbjuda sektorerna en plattform för kartbaserade kommunenkäter. Stadens egna Kerrokar-talla-webbtjänst slopades 2018 på grund av det föråldrade tekniska genomförandet.

Helsingfors delaktighetsarbete har väckt intresse både nationellt och internationellt och information om stadens delaktighetsarbete sprids via flera forum. Man strävar efter att mer omfattande kommunicera om Helsingfors delaktighetsarbetets konkreta verkställande på webbplatsen Osallistu.helsinki som publiceras i januari 2021. På webbplatsen informeras stadsborna om aktuella frågor inom deltagandet. På webbplatsen samlas information om aktiva delaktighetsprocessen (bland annat höranden på

Säg din åsikt) och om delaktighetsevenemang via gränssnittet Linked Events. Dessutom har webbplatsen ett metodbibliotek med omfattande information om olika typer av plattformar för deltagandet och metoder

Antalet kommentarer och åsikter som givits

på webbtjänsten Säg din åsikt är

cirka **35 000.**

för facilitering och idéer. Målet är att ge verktyg till de som vill fördjupa sitt kunnande och pröva på olika slags plattformar och metoder för deltagande i sitt arbete. Webbplatsens engelska innehåll produceras så att de betjänar både internationella användare som söker information om delaktighet och de engelskspråkiga invånarna i Helsingfors.

En allt större del av delaktighetsprocesserna sker helt eller delvis på webben. Möjliggörandet av ett jämlikt deltagande förutsätter att medborgarna har tillgång till tillräckligt stöd i användningen av digitala

tjänster. Enheten för delaktighet och rådgivning vid stadskansliets kommunikationsavdelning koordinerar digistödet på stadsnivå. Till följd av coronapandemin stängdes nästan alla digistödspunkter (bibliotek, servicehus mm.) våren 2020. Därför inleddes distansdigistödet som en ny funktion. Via distansdigistödet kan invånarna ta kontakt per telefon då de har problem och få hjälp av stadsanställda och volontärer som arbetar i distansdigistödsnätet. Helsingfors digistöd har en egen webbplats Digituki.hel.fi.

Öppnande av stadens lokaler för användning



Stadsstyrelsen fattade ett beslut om principerna för invånarnas användning av stadens lokaler den 20 augusti 2018 § 505. Genom principerna för invånarnas

användning underlättas användningen av stadens lokaler för invånarnas kultur- och medborgarverksamhet. Huvudregeln i principerna är att lokalerna utanför de huvudsakliga användningstiderna är tillgängliga för

Lokalresurser som kan bokas
via
Varaamo.hel.fi-webbtjänsten

254

aktörer inom medborgarsamhället och tredje sektorn. Att göra det möjligt för invånarna att använda stadens lokaler har även beaktats i stadens fastighetspolitiska program (SS 24.6.2019 § 485). Ett projekt inom stadens digitaliseringsprogram 2019–2021 är att staden förnyrar den digitala helheten för att boka och överlåta stadens lokaler.

År 2020 inleddes utvecklingsarbetet med en modell för hanteringen av lokalbokningshelheten. I arbetet ingår ett förslag om strukturen och ägarskapet för ledningen av lokalbokningshelheten. Dessutom inleddes utvecklingen av en digital systemhelhet som möjliggör en god kundupplevelse. Utvecklingsarbetet pågår i flera år och målet

Medborgarbudget i



Staden anvisade 4,4 miljoner euro till genomförandet av stadsinvånarnas idéer för den första rundan av medborgarbudgeten

44

planer från den deltagande budgeteringen valdes ut för genomföring 2019.

är att utveckla nästa version av det elektroniska bokningssystemet Varaamo som kommer att göra det möjligt att boka alla stadens lokaler via en tjänst. Utvecklingsarbetet inleddes 2020 genom att omfattande höra stadsborna och intressentgrupperna samt genom att genomföra flera workshoppar för gemensam utveckling.

Antalet kundbokningar via bokningstjänsten

Varaamo 2019 var i timmar mätt 240 000. Antalet är dubbelt mer än 2018 (120 000 timmar). Antalet lokalresurser som kan bokas har även ökat, 2020 fanns det 254 resurser man kunde boka (2019 var antalet 229 och 2018 var antalet 112).

Helsingfors

2018–2019. Anslaget fördelades mellan stordistriktet enligt invånarantal samt för genomförande av idéer som berör hela staden. Under den första rundan gav stadsborna nästan 1 300 förslag i

Röstningsprocent i deltagande budgetering 2019 var

8,6 procent

webbtjänsten OmaStadi, och av dessa vidareutvecklades nästan 300 planer som framskred till röstning. Den deltagande budgeteringens röstning genomfördes i oktober 2019. Det var den största elektroniska röstningen som den offentliga sektorn någonsin ordnat i Finland. Enligt den deltagande budgeteringens regler var alla helsingforsbor som fyller 12 år eller är över 12 under röstningsåret röstberättigade. Den första rundans röstningsprocent blev nästan nio, som kan anses vara hög även i internationella jämförelser. 44 planer röstades fram för förverkligande. Av planerna ligger 29 inom stadsmiljösektorns verksamhetsområde, 10 inom kultur- och fritidssektorn och 5 inom fostran och bildning. Sektorerna inledde verkställandet av planerna i slutet av 2020. Över en tiondel av projekten stod klara

innan utgången av 2020 och resten blir klara under 2021.

Stadsstyrelsen beslutade 4.5.2020 § 279 om en annan verkställighetsrunda för den deltagande budgeteringen med nya verkställighetsprinciper. Verkställighetsprinciperna bereddes utifrån erfarenheterna och responsen från den första rundan. De mest betydande ändringarna i verkställighetsprinciperna gäller sammanslagningen av överlappande förslag, röstningspraxisen, årscykeln och anslagen för verkställandet av den deltagande budgeteringen. Verkställighetens cykel blir tvåårig och anslaget för rundan steg till 8,8 miljoner euro. Den andra rundan inleddes med idéfasen i oktober 2020.

Sektorernas delaktighetsarbete

Sektorerna ansvarar för förverkligandet av delaktighet i utvecklingen och förverkligandet av sina tjänster. Sektorerna har utarbetat egna delaktighetsplaner som har godkänts av nämnderna i november-december 2018. Sektorerna rapporterar även regelbundet verkställandet av sina delaktighetsplaner till sektorsnämnderna. I sektorernas delaktighetsplaner beskrivs de mål och åtgärder via vilka invånarna kan delta i utvecklingen av tjänsterna. I delaktighetsplanerna lyfter man särskilt fram utvecklingen av kundupplevelsen med hjälp av responsinformation, stärkandet av jämlikheten med mångspråkighet och kommunikation, stödet för lokala nätverk bland annat genom att erbjuda lokaler, förbättrandet av stadsbornas kunskaper i deltagandet samt en mer omfattande användning av digitala tjänster.

Inom sektorn för fostran och utbildning baserar sig fostran, undervisningen och inläringen på elevernas delaktighet och på att de blir hörda. Barnen, eleverna och studerandena deltar i planeringen, utvecklingen och utvärderingen av verksamheten och inlärandet samt får erfarenheter av demokratisk verksamhet. Tyngdpunkter i sektorns utvecklingsplan för kunnan-

det är kundnärhet och delaktighet samt kommunikation och interaktion. För att följa upp ledningen med kunskap och hur kundupplevelse utvecklas inom tjänstehelheterna och förvaltningen genomfördes kundupplevelsenkäter med fyra teman: delaktighet, serviceupplevelse, närbarhet samt hur tjänsten genomfördes i förhållande till förvändningarna. Utifrån resultaten är sektorns styrkor dagliga möten, ett människouppskattande grepp i produktionen av tjänsterna, samarbetet mellan hemmet och personalen, känslan av säkerhet samt personalens önskan om god service som förmedlas till kunderna. Utvecklingsobjekt som kom fram var ett mer personligt bemötande av de unga och beaktandet av deras behov, kontakt med låg kontakt och informationserhållande samt kundernas möjligheter till påverkan. Delaktigheten var ett utvecklingsområde som steg fram. Varje tjänstehelhet och förvaltning har fastställt en utvecklingsåtgärd för delaktigheten för 2021. Den lokala påverkan har utvecklats med en statusgranskning tillsammans med stadsmiljösektorn och kommuninvånarna. I stärkandet av den lokala delaktigheten i planeringen av nybygge och renoveringar har man pilottestat användningen av en pedagogisk plan

I sektorernas delaktighetsplaner beskrivs de mål och åtgärder via vilka invånarna kan delta i utvecklingen av tjänsterna.

för att beakta användarnas åsikter och behov.

Stadsmiljösektorn har börjat ordna evenemanget Nytt Helsingfors per stordistrikt. Evenemangen samlar tjänsteplanerarna och projekten och erbjuder stadsborna en smidig helhetsbild av utvecklingen av området. Efter att coronapandemin bröt ut överfördes evenemangen till webben. I vart och ett har fler än 200 stadsinvånare deltagit och responsen har varit positiv. Sektorn använder aktivt även webbenkäter: till exempel ordnades fler än 30 Säg din åsikt-enkäter 2020. För att stödja invandrarnas delaktighet har man samlat ett samarbetsnätverk för organisationerna som utvecklas för kommunikationen och utvecklingen av delaktigheten. Uppmärksamhet har fästs vid tydligt språk och visualisering av delaktighetsmöjligheterna. Personalen har fått utbildning i tydligt språk, presentationsfärdigheter och interaktionsmetoder. Av de 44 förslag som framskred till verkställighet under den deltagande budgeteringens första runda hörde 29 helt eller delvis till sektorn. Delaktigheten är inte ännu en stadfast del av alla processer för stadsbornas tjänster och boendemiljö. Det finns områden som ska utvecklas inom ledningen och mätningen av delaktigheten, i jämlikheten, stödet för stadsbornas självständiga verksamhet och i utnyttjandet av erhållen respons. Man bör även utveckla effekten hos deltagandet och kommunikationen om detta. Sektorn följer upp stadsbornas erfarenheter av delaktighet och dess effekter med en årlig kommunikationsundersökning och utnyttjar resultaten i planeringen av verksamheten. Målet för kultur- och fritidssektorn var att knyta delaktighet till genomförandet och utvecklingen av all verksamhet och service inom sektorn. Jämlikheten har

främjats genom att utveckla medveten kommunikation om jämställdhetsfrågorna och tillgången till digitala tjänster. Jämställdhetsarbetet i utvecklingen av tjänsterna är dock rätt fragmenterad och kräver i fortsättningen bland annat stärkande av kunskapen om planeringen av lokaler som är trygga och tillgängliga för alla samt utbildning för personalen. Användarnas delaktighet i planeringen av tjänsterna har systematiskt främjats. En användarnära planering och kunnande om tjänsteutformning har utvecklats. Praxis för att höra de i utsatt ställning kräver ännu utveckling av kunnandet och resurser.

Stadsbornas och samfundens information och kunnande utnyttjas allt mer i utvecklingen. Man bör alltså utveckla utvärderingen av representativiteten hos de deltagande sakkunniginstanserna och hörandet av nya sakkunnigsamfund. Den självständiga verksamheten stöds genom bidrag, lokaler, utrustning som kan lånas samt med material och öppen spridning av information. Det har ordnats fler möten och bidragsinfon för nya sökande och man har tagit i bruk nya understödsformer. Funktionerna i Varaamo-tjänsten har utvecklats och nya lokaler har förts in i tjänsten. Stödmodellerna för självständig verksamhet har framskridit väl, men det finns områden som ska utvecklas särskilt i öppnandet av lokalerna i helhet. Den jämlika kundservicen har fått stöd av tjänsteformgivningens verktyg, utbildningar och nya metoder för mätningen av kundinformationen. Man måste ännu kunna öka på resurserna och kunskaperna om det praktiska utnyttjandet av kundinformationen. Planeringsprocesserna har öppnats upp och är mer delaktiggörande. Ungdomsrådets medlemmar har deltagit i nämndernas arbete och de ungas initiativverksamhet har utvecklats. Stadsbornas delaktighet i

beslutsfattandet bör ännu utvecklas så att det blir mer systematiskt.

Inom social- och hälsosektorn verkställs delaktigheten i klienternas tjänster och i utvecklingen av tjänsterna. Sektorn har på många sätt utnyttjat kundråd, erfarenhetssakkunniga, webbpaneler, klientråd samt enskilda klienter och familjer. Erfarenhetsexperternas verksamheter har blivit en etablerad del av rusmedelstjänsterna och i barnskyddet har man tydliggjort och stadfäst strukturerna för erfarenhetssakkunnigverksamheten. I alla tjänster uppmäts klientupplevelsen regelbundet med många metoder. Klientupplevelserna uppmäts på cirka trehundra verksamhetsställen. För att stärka den lokala delaktigheten i utvecklingen av tjänsterna har man beaktat de åsikter och behov områdets invånare

har.

Inom sektorn har man delaktiggjort invånarna genom att ordna invånarkvällar, invånarpromenader och workshoppar. Man har även utnyttjat olika digitala interaktionssätt. Interaktionsplaner har genomförts bland annat på hälso- och välfärdscenret i Kvarnbäcken, inom hälsostationernas serviceanskaffning, i utnämningen av Mun- och tandcentralen samt i behovsbeskrivningen av Haga kommande hälso- och välfärdscenrer och familjecenrer. Under 2020 reste coronapandemin utmaningar för interaktionen mellan stadens invånare och man har inte kunnat genomföra gruppverksamheter och möten. Under året har sektorn hittat nya digitala sätt att möta kommuninvånarna och samla in kommuninvånarnas åsikter.

Frivilligverksamhet

Koordineringen av frivilligverksamheten centraliserades i maj 2018 till kultur- och fritidssektorn. Under hösten 2018 och våren 2019 stärktes frivilligverksamhetens gemensamma praxis genom att ordna flera workshoppar för gemensam utveckling och enkäter till de ansvariga för frivilligverksamheten inom flera av stadens sektorer. Centraliseringen av verksamheten har stärkt den gemensamma praxisen och gett det stadsgemensamma utvecklingsarbetet en stomme.

En viktig utvecklingshelhet är en mångsidigare intern och extern kommunikation samt stärkande av handledningskunskaperna inom frivilligverksamheten. Hösten 2020 publicerades webbplatsen

Vapaaehtoistoiminta.hel.fi som samlar frivilligverksamheten inom alla Helsingfors stads sektorer på ett ställe där de lätt kan hittas. Webbplatsen sänker på tröskeln för deltagandet i frivilligverksamheten. År 2021 kommer webbplatsen att vidareutvecklas med digitala egenskaper för att stöda uppkomsten av kvalitativa och säkra stigar för frivilligverksamhet inom Helsingfors.

Enligt enkäten som riktades till deltagarna i frivilligverksamheten vid årsskiftet 2019–2020 upplevde fler än 90 procent av respondenterna att frivilliguppgifterna var intressanta. Fler än 60 procent rekommenderar deltagandet i Helsingfors frivilligverksamhet. I de frivilligas svar betonas innehållet och mervärdet i det

Fler än

60 %

av frivilligarbetarna

rekommenderar

deltagandet i Helsingfors

frivilligverksamhet

egna livet. Man är nöjda med frivilliguppdragen och verksamheten upplevs som mycket viktig. De frivilliga behöver mer information om olika möjligheter till frivilligverksamhet och upplever även att kvaliteten i styrningen av stadens frivilligverksamhet är viktig.

Helsingfors stad inledde tillsammans med församlingarna i Helsingfors funktionen Helsingforshjälpen med anledning av coronapandemin. Syftet var att säkerställa att helsingforsbor över 70 år får praktisk hjälp och diskussionsstöd om coronapandemin. Helsingforshjälpen verkade i mars–augusti 2020 och även organisationer och frivilliga deltog i genomförandet av tjänsten.

Staden stöder olika organisationer och samfund med bidrag på över 80 miljoner varje år. Under strategiperioden har man utvecklat biståndsprocessens kundnärlighet och -förståelse och man har förenhetligt

praxisen. Bidragssystemet utvärderas och utvecklas i samband med de som ansöker om bidrag. Bidragen stöder medborgarsamhället i Helsingfors på ett omfattande sätt och stödet är vederlagsfritt. Man följer upp så att verksamheten genomförs enligt principerna för god förvaltning bland annat med slumpmässiga granskningar. Betydelsen av de etiska principerna har stärkts som en del av beviljandet av bidragen och man har skapat en anvisning för att stärka etiken hos de aktörer som får bidrag. Under strategiperioden tog man i bruk flera betydande nya former av understöd. Dessa var bland annat snabbbidraget inom kultur- och fritidssektorn som stöd för återhämtningen från verksamhetskrisen orsakad av coronapandemin samt det gemensamma bidraget för kulturverksamhet för äldre inom kultur- och fritidssektorn samt social- och hälsovårdssektorn med statsarvsmedel.

Påverkansorgan

I Helsingfors finns de lagstadgade påverkansorganen äldre-, handikapp- och ungdomsrådet. Äldre- och handikapprådets föredragandes och sekreterares uppgifter överfördes från social- och hälsovårdssektorn till centralförvaltningen i samband med en förnyelse av ledningssystemet sommaren 2017 vilket har främjat kopplingen av rådets verksamhet till stadens delaktighetsarbete. Under 2020 ökade antalet utlåtanden och ställningstaganden som äldrerådet gav, delvis tack vare rådets egen aktivitet. År 2020 gav äldrerådet 14 ställningstaganden och utlåtanden (8 st. 2019) och handikapprådet gav 10 ställningstaganden och utlåtanden

(6 st. 2019). Synligheten hos påverkandeorganens verksamhet har stärkt genom kommunikation, såsom webbplatsen De mänskliga rättigheternas Helsingfors.

I januari 2019 inleddes på ungdomsrådets initiativ ett försök där ungdomsrådets representanter fick närvaro- och yttranderätt i stadens sektornämnder. Till följd av försöket beviljades ungdomsrådets representanter permanent närvaro- och yttranderätt i nämndernas möten hösten 2019. Hösten 2020 inleddes dessutom ett utredningsarbete utifrån vilket ett förslag till att eventuellt bevilja ungdomsrådets representanter deltaganderätt i stadsfullmäktiges möten.

I Helsingfors finns de lagstadgade påverkansorganen äldre-, handikapp- och ungdomsrådet.

	2019	2020
- äldrerådet	14	8
- handikapprådet	10	6
- ungdomsrådet	ca 10	9

22 medlemmar i råden besvarade enkäten riktad till handikapp-, äldre- och ungdomsråden i november 2020. Enkäten besvarades av hälften av äldre- och handikapprådets organisationsrepresentanter och förtroendevalda, antalet respondenter blev förhållandevis snävare visavi ungdomsrådet. Cirka 54 procent av de som besvarade enkäten upplever att staden erbjuder mycket goda eller rätt goda möjligheter för det råd svaranden representerar att påverka stadens verksamhet och tjänster. Enligt majoriteten av respondenterna har råden haft en stor (36 procent) eller rätt stor (60 procent) inverkan på stadens tjänster. En respondent bedömde att ingen påverkan alls skett och ingen respondent bedömde att påverkan skett i ringa utsträckning. Resultaten var sämre vad gäller inverkan på beslutsfattandet. I 10 procent av svaren upplevde man att det skett mycket påverkan och 67 procent angav att påverkan varit måttlig. Nio av tio svaranden bedömde att möjligheterna att påverka har förbättrats sedan 2017. Möten med stadens personal och förtroendevalda samt givandet av utlåtanden upplevdes som de viktigaste metoderna för påverkan. Ett infotillfälle och en Säg din åsikt-enkät genomförs för äldre- och handikapporganisationerna och föreningarna om utvecklingen av samarbetet i februari 2021.

Enligt en enkät som stadens revisionskontor låtit göra hösten 2020 gav representanterna från ungdomsrådet valdeltagandet i ungdomsrådets val och ungdomsrådets verksamhet en positiv bedömning. Elva av tretton respondenter (85 procent) upplevde att man kan påverka stadens verksamhet i ungdomsrådet. Hälften av respondenterna var helt av samma åsikt med påståendet "Jag har kunnat påverka ungdomsrådets inlägg i nämnderna".

Mer än **70** % av stadens chefer ansåg att det genomförs försök för stadsbornas, samfundens och företagens delaktighet och hörande inom sina sektorer.

Akademiskt forskningsmaterial och andra centrala utredningar om delaktighets- och interaktionsmodellen

För utvärderingen av ändringen av ledningssystemet har man beställt flera akademiska forskningar och konsultutredningar. I utvärderingarna ingick ingen invånaraspekt utan intervjuerna och forskningsmetoderna har fokuserat på stadens chefer och förtroendevalda. I en del av utvärderingarna undersöktes även delaktighets- och interaktionsmodellen och främjandet av delaktigheten. Stadskansliet har även samarbetat med Helsingfors universitet i utvärderingen av den deltagande budgeteringen. Lärdomsprov har även utarbetats om den deltagande budgeteringen. Nedan presenteras undersökningarnas centrala fynd vad gäller delaktigheten.

Utvärderingsundersökningen gjord av konsultföretaget KPMG

I de tidigare utvärderingsrundorna av ledningssystemet som konsultföretaget KPMG utfört (våren 2018, våren 2019) identifierades som en av tre viktiga positiva framgångar det faktum att ledningsreformen har skapat en god grund för att göra stadens verksamhet mer invånarnära och delaktiggöra stadsborna att delta i utvecklingen av tjänsterna.

Utifrån chefsintervjuerna hösten 2020 och särskilt enligt resultaten från enkäten har delaktiggörandet och invånarnärheten främjats i det dagliga arbetet till följd av sektorsmodellen. Som exempel på invånarnärheten nämndes den deltagande budgeteringen, sektorernas delaktighetsplaner, lotsarnas verksamhet och stadsmiljösektorns lokala forum. Den positiva utvecklingen representeras även av en noterad ändring i tankesättet, där de anställda finns till för stadsborna och inte staden.

Invånarnärheten och deltagandet anses vara viktiga och rentav strategiska spetsar. Samtidigt är man medveten om att det ännu finns skäl att utveckla den invånarnära tjänsteutvecklingen. Även om man talar mycket om kundnärligheten anser många chefer att det inte ännu nått ut i praktiken i tillräcklig grad. Kundnärligheten syntes kraftigt särskilt i början av reformen av ledningssystemet i samband med att sektorsmodellen

förändrades. Då betonade man meddelandet att staden finns till för sina invånare och företag, och detta meddelande upplevs även ha haft genomslagskraft.

I svaren från enkäten som utvärderade ledningsreformen nämndes som mest positiva saker delaktigheten och invånarnärheten bland alla de effekter som ledningsreformen hade. Allt fler chefer uppskattar att kundupplevelsen och responsen mer systematiskt utnyttjas för att utveckla tjänsterna, att invånarnas och serviceanvändarnas behov mer synligt är framme i ledningen av de tjänster svarandens sektor ordnar och att stadsbornas möjligheter att delta och påverka sektorns verksamhetsutveckling har förbättrats från resultaten våren 2018 till resultaten hösten 2020. Hösten 2020 ansåg fler än 70 procent av respondenterna att det pågår försök för stadsbornas, samfundens och företagets delaktighet och hörande inom sina sektorer.

På grund av det rådande läget förhöll man sig inom chefsintervjuerna varierande till en mer kundnära verksamhet och stadsbornas delaktighet i utvecklingen av tjänsterna. I en del intervjuer hade chefen inte längre iakttagit samma upplevda positiva utveckling som tidigare eller upplevde det vara svårt att ta ställning till ärendet för stadsbornas del.

Tammerfors universitets utvärderingsundersökning

I Tammerfors universitets utvärderingsundersökning (2020) som baserade sig på bland annat resultat från enkäter för stadens tjänsteinnehavare och förtroendevalda samt personalen anges som centralt slutresultat det faktum att stadsbornas möjligheter att delta har blivit flera, men att främjandet av delaktigheten är löst från stadsledningen och personalens grundarbete. I utvärderingen konstateras att ett mål för reformen var att förbättra det demokratiska beslutsfattandet, något som inte verkställdes omfattande. Kritik riktas främst mot att fullmäktiges roll som kollektiv inte har stärkts, inte mot medborgardeltagandet som ingår i delaktighets- och

interaktionsmodellen.

Medborgardeltagandet anses vara strategiskt viktigt inom stadsorganisationen, men det krockar med värden som anses vara viktigare och därför hamnar det i fötterna på professionaliteten, sakkunnigheten, kostnadseffektiviteten och organisationsreformens andra delar. Ett hinder är även de knappa resurserna som anvisats till främjandet av delaktigheten, eftersom man

inte tillräckligt beaktat resursintensiteten hos det arbete som stöder delaktigheten. Delaktighetens värde har inte i tillräckligt hög grad skapats i samarbete, och därför styr det inte ännu omfattande organisationens verksamhet och utvecklingen av

Bland Helsingforsborna ses den deltagande budgeteringen som en välkommen nyhet bland olika möjligheter att delta och påverka.

tjänsterna. Medborgardeltagandets nya betydelse har inte förstått i omfattande skala och på ett sätt som genomskär organisationen. En förbättring av effekterna hos delaktigheten förutsätter mer växelverkande

ledarskap samt en kritisk granskning av delaktighetskanalerna och -processerna med tanke på deras tillgänglighet, effektivitet, utnyttjandet av invånaruppgifterna och användningen av organisationens resurser.

Helsingfors universitets BIBU-undersökning om deltagande budget

Den deltagande budgeteringens utvärderande forskningspartner har varit forskarna inom BIBU-forskningsprojektet (Medborgarskapets silon och bubblor) som fått finansiering av Finlands Akademis råd för strategisk forskning. Helsingfors har varit partner i delundersökningen som stöder utvecklingen av deltagande budgetering i Finland genom att utveckla en evalueringsmodell som är lämplig för att utvärdera kommunernas delaktighetsverksamhet, och testa denna modell. Helsingfors har testat en evalueringsmodell vid namn samskapandets radar och använt den i utvecklingen av den deltagande budgeten och som central referensram för utvärderingen. Enligt mellanbedömningen som BIBU-projektet publicerades om Helsingfors deltagande budgetering (2018–2019) genomfördes projektets första tider på ett lyckat sätt. I mellanrapporten uppmanade man till att i framtiden fästa uppmärksamhet vid följande delområden inom verkställandet: en tillräcklig transparens och växelverkan i verkställandet, en bättre delaktighet hos utsatta grupper, strömlinjeformade processer, smidig kommunikation och tydliga

spelregler för förslagen till medborgarna.

Slutrapporten publicerades i december 2020. Enligt rapporten är det allmänna vitsordet för genomförandet försiktigt positivt. Det är frågan om en betydande demokratiinnovation i stadsutvecklingen som betonar direkt deltagande, webbdemokrati och deliberativ demokrati. Bland Helsingforsborna ses den deltagande budgeteringen som en välkommen nyhet bland olika möjligheter att delta och påverka. Med hjälp av den kan demokratin utvecklas i en riktning där stadsborna bättre kan påverka beslutsfattandet. Rekommendationerna för den vidare utvecklingen gäller bland annat främjandet av jämlikheten, utvidgningen av samutvecklingen och en koppling av den till närdemokratin, en ökad aktiv diskussion om förslagets innehåll, tydligare mål för den deltagande budgeteringen samt en integrering av forskningen och utvärderingen i processen. Många av rekommendationerna som presenteras i rapporten har redan beaktats i principerna för verkställandet av den deltagande budgeteringens andra runda.

Stadsbornas röster i den deltagande budgeteringen

Enheten för stadsforskning och statistik vid Helsingfors stadskontors strategiavdelning undersöker röstningsbeteendet i den deltagande budgeteringen. I översikten Stadsbornas röster i den deltagande budgeteringen, omröstning 2019 om Helsingfors stads deltagande budgetering (2020) granskades röstningsresultaten från den deltagande budgeteringen som genomfördes 2019 och helsingforsbornas röstningsaktivitet. Helsingforsborna var internationellt sätt väldigt

aktiva röstare i den deltagande budgeteringen. Hela stadens röstprocent var 8,6. Inom vissa områden blev röstningsaktiviteten klart högre än detta. Särskilt aktiva röstare var elever i grundskolan som röstade under skoldagen och undervisningen. Bland äldre däremot var röstningsaktiviteten lägre. I planeringen av följande genomföringar är det bra att fundera över hur olika befolkningsgruppers röster i fortsättningen bättre kan höras i den deltagande budgeteringens olika steg.

Lärdomsprov

Deltagande budgetering intresserade många studeranden som gjorde lärdomsprovet för sin magisterexamen. Pia Laulainen (2019) gjorde ett lärdomsprov med namnet OmaStadista MeidänStadiin – Tutkimus Helsingin kaupungin osallistuvan budjetoinnin ensimmäisestä vuodesta ja ehdotuksia mallin jatkokehittämiseen vid Aalto-universitetet. Laulainens teoretiska referensram

om funktionsförmågan har varit viktigt i strävan efter att stärka den deltagande budgeteringens jämlikhet.

Johanna Sinkkonen (2018) skrev sin avhandling med rubriken Osallistuva budjetointi demokratiainnovatiora: tapaustutkimus kolmen kunnan osallistuvan budjetoinnin kokeilusta. I avhandlingen konstaterades

att om man önskar få kommuninvånardeltagande i den deltagande budgeteringen och göra det till en demokratiutvidgande del av kommunförvaltningen ska detta anvisas anslag och ha en form som möjliggör kommuninvånarnas delaktighet.

Andreas Soden (2020) gjorde ett lärdomsprov vid Aalto-universitetet med rubriken OmaStadi Budgeting Game- An evaluation framework for working towards more inclusive participation through design games som undersökte spelifieringens fördelar i den deltagande budgeteringen. Enligt lärdomsprovet ökade spelet processens inklusivitet, jämlikhet och kreativitet samt förbättrade kvaliteten på de inlämnade planerna. Det bedömdes dock inte att spelet förbättrar den deliberativa kvaliteten på diskussionerna, eftersom de ivrigaste spelarna främst fokuserar på att driva igenom sina egna idéer utan att tänka på de andra.

Pauli Salorantas (2020) avhandling Helsingin osallistuvan budjetoinnin mallit ja muodot kansainvälisessä kontekstissa vid Helsingfors universitet undersökte metodens globala bakgrund, utveckling och den lösning Helsingfors gjort. Enligt avhandlingen är de särskilda dragen i Helsingfors deltagande budgetering ett jämlikt individdeltagande och planeringsdelaktigheten kopplat till detta. Vid sidan av beslutsmakten betonar lösningen samutvecklingen som tar mycket tid så väl av initiativtagarna som av stadens sakkunniga. Den öppnar upp stadens planeringsmaskineri för enskilda stadsbor utan att utesluta

samfundsdeltagandet. På så sätt blir stadsborna själva ett tag en del av förvaltningen. Lösningen bildar inte i sig nya representativa element till skillnad från den internationellt kända Porto Alegre-modellen och det närmaste kända jämförelseobjektet, Krut-Budgeten för ungdomarna i Helsingfors. Allt som allt förenar den deltagande budgeteringen funktioner som initiativrätt, samhällsplanering och kommunal folkomröstning som redan länge varit kända i vårt land på ett nytt sätt.

Belinda Barbatto och Antti Sarpos (2020) lärdomsprov för Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK) Osallisuutta parhaimmillaan? Helsingin osallistuvan budjetoinnin tapahtumat osallisuuden kokemuksen vahvistajana undersökte om händelserna i den deltagande budgeteringen stärkte upplevelsen av delaktighet samt hurdana faktorer som påverkar upplevelsen av delaktighet. Enligt lärdomsprovet har den deltagande budgeteringens händelser och den deliberativa diskussionen som genomförs en stor betydelse för stadsbornas upplevelse av delaktighet. Utifrån intervjuer och enkäter uppskattade deltagarna särskilt att de deltagande sakkunniga från staden varit insatta i frågan och velat hitta lösningar, den trevliga diskussionsmiljön samt det målinriktade arbetet kring saker som är viktiga för stadsborna och stadens sakkunniga. Lärdomsprovet innehåller rekommendationer och en minneslista för samutvecklingshändelser inom den deltagande budgeteringen för att säkerställa deliberativ diskussion och stärka upplevelsen av delaktighet.

Delaktighetsenkät för de ryskspråkiga invånarna i Helsingfors

Delaktighetsenkäten till de ryskspråkiga invånarna genomfördes inom Helsingfors stads demokratiförsök inom Sitras nationella projekt för demokratiförsök 2020. Syftet med Helsingfors demokratiförsök är att stärka de ryskspråkiga helsingforsbornas kännedom om möjligheterna att delta och påverka i staden och pröva på metoder för att öka delaktigheten. Stadskansliets enhet för delaktighet och rådgivning och stadsmiljösektorn ansvarade för verkställandet av försöket. Cultura-stiftelsen var stadens samarbetspartner i projektet. Enkäten var öppen sommaren 2020. Det anlände 623 svar att analysera.

Respondenterna tillfrågades om sin kännedom om olika sätt att delta och påverka i Helsingfors samt om deras eventuella erfarenheter av dessa. Överlag var en stor del av respondenterna inte medvetna om de möjligheter att delta och påverka i Helsingfors som presenterades i enkäten.

71 procent av respondenterna hade inte hört om deltagande

budgetering eller OmaStadi, men 49 procent var intresserade av att veta mera. Även för planerna kring stadsmiljön var resultatet likadant: största delen (53 procent) av respondenterna var intresserade av planerna men kände inte till möjligheterna att följa dem. 60 procent av respondenterna hade inte heller hört om stadslotsarna men var intresserade av att lära sig mer.

Invånarinitiativet verkade vara den mest kända kanalen för deltagande och påverkan bland svarandena. På frågan om röstandet i kommunalvalet kom det fram att en del av respondenterna inte visste vem som kan rösta i kommunalval.

Man frågade respondenterna om teman kring vilka de vill delta i stadens verksamhet. De mest populära var fritiden, miljötemat samt teman kring barn och familjer. Av konkreta sätt att delta var de mest populära bland respondenterna enkäter samt att följa behandlingen av intressanta teman via stadens sociala medier.

Respon- om sverk- heten

Hösten 2020 genomfördes en webbenkät om

stadslotsverksamheten. Samtidigt frågades invånarna om erfarenheter av deltagande och påverkan i Helsingfors, den lokala kommunikationen och samarbetsnätverk. Sammanlagt

Stadsborna har fått råd av stadslotsarna om möjligheter att påverka, att rikta responser till rätt instanser inom stadsorganisationen och för deltagande budgetering.

senkät stadslot- sam-

statera att det alltså finns ett behov av att synliggöra

stadslotsarna har fått råd av stadslotsarna om möjligheter att påverka, att rikta responser till rätt instanser inom stadsorganisationen och för delta-

Resultat

Enligt kommunallagen (22 §) ska fullmäktige sörja för att kommunens invånare och serviceanvändare har förutsättningar att delta och påverka kommunens verksamhet. Deltagande och påverkan kan främjas i synnerhet genom att diskussionsmöten och invånarråd ordnas, åsikterna hos invånarna och personer som utnyttjar tjänster och regelbundet eller en längre tid bor eller vistas i kommunen reds ut innan beslut fattas, företrädare för dem som utnyttjar tjänsterna väljs in i kommunens organ, möjligheter att delta i ekonomiplaneringen ordnas, tjänsterna planeras och utvecklas tillsammans med dem som utnyttjar tjänsterna, invånare, organisationer och andra sammanslutningar stöds när de tar egna initiativ till att planera och bereda ärenden. Verkställandet av ovan nämnda har stärkts till följd av verkställandet av delaktighets- och interaktionsmodellen samt utvecklingen av sektorernas delaktighetsarbete.

Den största utmaningen
ur invånarperspektivet för
delaktigheten i staden är
att göra kommunikationen
om möjligheterna att delta
mer distinkta.

I och med verkställandet av delaktighets- och interaktionsmodellen har delaktighetsarbetet på stadsnivå blivit mer systematiskt och främjandet av invånarnas deltagandemöjligheter ingår allt mer omfattande i stadens serviceverksamhet. En stärkt invånar- och användarnärhet har förnyat stadens serviceverksamhet och plane-

ringen av den. Den deltagande budgeteringen är den första direkta möjligheten för alla stadsbor att påverka planeringen eller idéerna kring stadens tjänster, och en möjlighet att rent av inleda ny verksamhet. Helsingfors har utvecklat olika delaktighetsmetoder som används omfattande både för att utveckla tjänsternas kundupplevelser och bereda beslutsfattandet. Arbetet med att utveckla tjänsterna har utförts i mer omfattande helheter till exempel med tanke på en lokal synvinkel, vilket har erbjudit invånarna nya medel att påverka utvecklingen av sitt bostadsområdes serviceutbud.

I de akademiska undersökningarna av ledningssystemet som helhet kom det kraftigt fram att delaktigheten inte ännu helt genomsyrat lednings- och verksamhetskulturen. Främjandet av delaktigheten är ännu lösryckt från stadens ledning och personalens basarbete. En ökad interaktion i stadens verksamhet och ledning förbättrar utvecklingen av staden samt stärker personalens och stadsbornas upplevelse av delaktighet och engagemang vid de gemensamma målen.

Den största utmaningen ur invånarperspektivet för delaktigheten i staden är att göra kommunikationen om möjligheterna att delta tydligare. I utvärderingarna har man identifierat ett behov av att vidareutveckla den lokala kommunikationen om möjligheterna att delta samt olika sätt för att förbättra nåbarheten och tillgängligheten hos olika kanaler för delaktighet och påverkan. Särskilt bör man beakta möjligheterna att påverka via kommunikation i rätt tid. Dessutom borde staden mer transparent lyfta fram hur invånarnas åsikter har påverkat beslutsfattandet och utvecklingen av tjänsterna. Att kommunicera om delaktighetsarbetets helhet till invånarna och andra intressentgrupper blir lättare i och med webbplatsen Osallistu.helsinki.fi. Stadslotsarna och företagslotsarna har underlättat det lokala

informationsflödet samt samarbetet mellan staden och invånarna trots de stora områden som följer stordistriktet.

Utifrån den första rundan identifierade man ett behov av att starkare knyta företagen med i den deltagande budgeteringens processer. Genom att öka företagens delaktighet även via den deltagande bud-

geteringen kan man i utvecklingen av stadens tjänster i framtiden även beakta företagens och näringslivets behov. Resursintensiteten i den deltagande budgeteringen har krävt mycket mer satsningar av stadskansliet och alla sektorer än man kunde tro under planeringsskedet. Även om den deltagande budgeteringen är den viktigaste formen av lokal delaktighet har den även tagit upp mer av stadslotsarnas arbetstid. Utifrån responsen från sektorerna om den första rundan förklarade man stadens interna arbetsfördelning inom den deltagande budgeteringen och stadskansliet tog en större roll i beredningen.

Mycket förväntningar har ställts på den deltagande budgeteringen särskilt med tanke på förverkligandet av jämlikheten. I den deltagande budgeteringen kan man även identifiera den ojämna fördelningen av delaktighetsaktiviteten som är känd från annan demokrativerksamhet. Med deltagande budgetering kan man inte lösa alla hinder för deltagande som de olika befolkningsgrupperna möter. I verkställandet av deltagande budgetering har man dock aktivt letat efter lösningar för att sänka deltagandets tröskel och erbjuda skräddarsytt stöd. En viktig del av stödet för jämlikheten har bland annat varit att man fäst uppmärksamhet vid att webbtjänsten Omastadi.helsinki.fi är användarvänlig och tillgänglig. Man kommunicerar om verksamheten på sju olika språk och erbjuder individuellt stöd för deltagandet under processens gång och att man samarbetar med organisationer och stadens tjänster för att nå och involvera olika befolkningsgrupper.

I utvecklingen av delaktigheten är det viktigt att använda flera kanaler. Kommuninvånarna använder allt mer digitala metoder för deltagande som är oberoende av tid och rum, men de uppskattar även möten ansikte mot ansikte och evenemang såsom

idéverkstäderna inom den deltagande budgeteringen, "Raksa-workshoppar" och lokala invånarkvällar. I utvärderingen steg även fram ett behov av stadens närvaro på olika digitala diskussionskanaler. Delaktigheten i planeringen av stadens tjänster och i beslutsfattandet kan heller inte idag finnas utan en digital dimension. Därför är det viktigt att identifiera att delaktigheten på digitala plattformar förutsätter tillräckliga färdigheter och lämpliga enheter, som inte alla invånare har tillgång till. Stadens tjänster för distans på enheterna och i form av distans gör det möjligt att sänka tröskeln för deltagandet.

Helsingfors har aktivt utvecklat sin portfölj med digitala delaktighetsverktyg genom att utveckla dem själv (Säg din åsikt-webbtjänsten, responssystemet) och genom att utnyttja färdiga produkter (Harava) och gå med i internationella programutvecklingsteam (Decidim). Alla produkter som finns på marknaderna eller som är avsedda för sam användning av den offentliga förvaltningen passar i sig inte för Helsingfors stads användning, vilket förutsatt satsningar på det egna sakkunnigarbetet och upphandlingar under årens lopp.

Delaktighetsmätaren under den gångna strategiperioden, antalet metoder för invånardelaktighet inom sektorerna, ger inte en kvalitativ bild av stadens delaktighetsarbete. För nästa strategiperiod vore det bra att tillsammans med sektorerna producera en mer omfattande delaktighetsmätare som man planerat tillsammans. I strategimätarna har även funnits den deltagande budgeteringens röstningsprocent, som kunde tas upp för närmare uppföljning exempelvis vad gäller röstningsprocenten bland 12–18-åringar, vilket gör det möjligt att granska skillnader mellan områden och skolor.

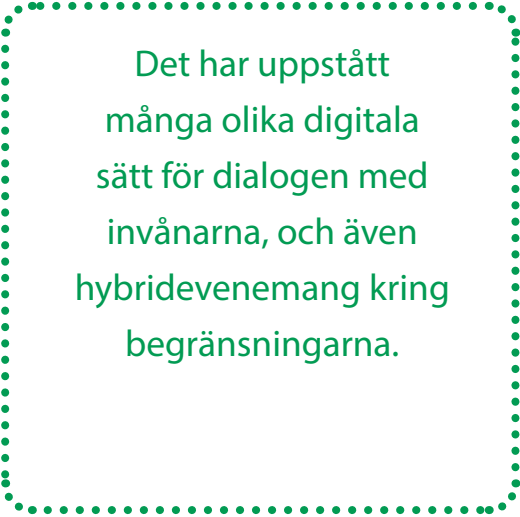
I den vidare utvecklingen av delaktighetsarbetet är det viktigt att öka jämlika delaktighetsmöjligheter. Helsingfors växer och blir mer mångkulturell, vilket utmanar utvecklingen av delaktighets- och påverkningsmöjligheterna och gör dem mer flerspråkiga och mångformade. Jämlika delaktighetsmöjligheter förbättras särskilt genom att stärka organisationssamarbetet. Med hjälp av frivilligverksamheten kan man även bättre stöda möjligheterna för helsingforsbor med annat modersmål och gynna integreringen.

Stadens bidrag och öppnandet av lokalerna är

viktiga för att möjliggöra invånarnas självständiga verksamhet. I stadens bidragsverksamhet fokuserar man på stöd för vederlagsfri, etisk verksamhet. Bidragsverksamheten kan även komplettera stadens tjänster, såsom de bidrag som beviljas av social- och hälsovårdsnämnden. I Finland pågår ett par försök om olika modeller för hybridfinansiering av projekt utgående från invånare och samfund. Att pröva på dessa hybridprojekt där invånarna själva skaffar en del av finansieringen och staden endast stöder en begränsad del i Helsingfors kunde ge medborgarsamhället nya möjligheter att delta i utvecklingen av staden.

Coronapandemin har även synts i stadens delaktighetsarbete. Det har uppstått många olika digitala sätt för dialogen med invånarna, och även hybridevenemang kring begränsningarna. Borgmästarens invånarkväll ordnades i Gamlas i november 2020 för första gången som en hybrid. Coronapandemin har påmint oss om att en bra stad behöver samarbete, och Helsingforshjälpen är ett bra exempel. Helsingforshjälpen genomfördes av staden, församlingen, frivilliga, organisationer och företag som samarbetade.

Under strategiperioden 2017–2021 har man på bra sätt inlett de delaktighetsfunktioner som beskrevs i resursbeslutet för delaktighets- och interaktionsmodellen.



Det har uppstått
många olika digitala
sätt för dialogen med
invånarna, och även
hybridevenemang kring
begränsningarna.

Framgångar och utmaningar i Helsingfors stads delaktighetsarbete 2017–2021

Vad lyckades vi med?

- identifiera delaktigheten som ett strategiskt viktigt delområde
- delaktighetsarbetets ledningsstruktur
- invånardelaktighetens olika metoder används omfattande
- sektorernas delaktighetsplaner
- barnens och ungdomarnas delaktighet
- aktivt deltagande i den deltagande budgeteringen och dess höga röstningsprocent
- stadslotsverksamheten (Demokratipriset 2019)
- främjandet av digital delaktighet
- resurser för företagens möjligheter att delta (företagslotsar)
- mer omfattande möjligheter för frivilligverksamheten än tidigare
- flera metoder och projekt inleddes för att främja jämlikheten
- stöd för självständig verksamhet med olika bidrag

Vilka var utmaningarna?

- växelverkan i ledningen och utnyttjandet av invånarinformationen i ledningen
- knappa resurser anvisade för främjandet av deltagandet inom sektorerna
- de begränsade möjligheterna att öppna stadens lokaler för invånarnas bruk
- influensorganens verkliga möjligheter att påverka
- ökad synlighet för sektorernas delaktighetsarbete och invånarutvärderingen
- alla befolkningsgruppers deltagande i utvecklingen av staden
- kommunikation om att påverka i rätt tid
- genomskinligheten hos verksamhetsprocesserna
- resursintensiteten i den deltagande budgeteringen
- stärkandet av betydelsen av delaktigheten i all stadens verksamhet
- kännedomen om möjligheterna att delta och påverka
- oklarheten i ansöknings- och behandlingsprocesserna för de understöd staden beviljar
- utnyttjandet av och användbarheten hos den lokala informationen

Helsingfors stad
Stadskansliet

Norra esplanaden 11–13, 00170 Helsingfors
PB 1, 00099 Helsingfors stad
Telefonväxel 09 310 1641

www.hel.fi

<https://www.hel.fi/helsinki/sv/stad-och-forvaltning/delta/kanaler>