

NELJÄNNESVUOSIJULKAISU
KVARTALSPUBLIKATION

Kvartti

02
2023

Kaupunkitietopalvelut • Stadsforskning och -statistik • Urban Research and Statistics

Tietojohtamisella entistä parempaa digitukea helsinkiläisille

*Matka-aikamatriisi
näyttää
liikenneyhteyksien
nopeutumisen
ja hidastumisen*

Helsinki
Helsingfors

*Helsingforsbornas intryck
av trygghet och trivsel
försämrades*

Kvartti



NELJÄNNESVUOSIJULKAISU • KVARTALSPUBLIKATION

Helsingin kaupunki • kaupunkitietopalvelut
Helsingfors stad • stadsforskning och -statistik
City of Helsinki • Urban Research and Statistics

Päätoimittaja • Ansvarig redaktör • Editor in Chief ▶ **TIMO CANTELL**

Toimitus • Redaktör • Editor ▶ **TEEMU VASS**

Käännökset • Översättning • Translations ▶ **ACOLAD OY, DELINGUA OY**

Kuviot • Figurer • Graphs ▶ **LOTTA HAGLUND**

Visuaalinen ilme • Formgivning • General Layout ▶ **PEKKA KAIKKONEN**

Kansikuva • Pärmbild • Cover Photo ▶ **HELSINKI PARTNERS / JUSSI HELLSTEN**

Kansi • Pärm • Cover ▶ **PEKKA KAIKKONEN**

Painoyhteydet • Tryckerikontaktperson • Printing Contact ▶ **LOTTA HAGLUND**

Paino • Tryckeri • Print ▶ **KIRJAPAINO MARKPRINT OY**

Julkaisija ▶ **HELSINGIN KAUPUNKI, KAUPUNGINKANSLIA, KAUPUNKITIEPALVELUT**

PL 550, 00099 Helsingin kaupunki

puh. (09) 310 43297

Utgivare ▶ **HELSINGFORS STAD, STADSKANSLIET, STADSFORSKNING OCH -STATISTIK**

PB 550, 00099 Helsingfors stad

tel. (09) 310 43297

Publisher ▶ **CITY OF HELSINKI, EXECUTIVE OFFICE, URBAN RESEARCH AND STATISTICS**

P.O.BOX 550, FI - 00099 City of Helsinki, Finland

telephone +358 9 310 43297

Tilaukset, jakelu | Beställningar, distribution | Subscriptions, distribution ▶ kaupunkitieto@hel.fi

ISSN 0788-1576 (painettu)

ISSN 1796-7279 (verkossa)

Helsinki



Kvartti

SISÄLLYS

- 4** Pääkirjoitus:
Timo Cantell
- 6** **Jenni Erjansola**
Asukkaat tekevät kaupungista viihtyisän – esimerkkejä paikallisen osallistumisen hyvistä käytännöistä kansainvälisessä tutkimuskirjallisuudessa
- 16** **Kirsi Verkka**
Tieto kaupunkilaisten osallistumisen tukena
– kokemuksia osallistuvan budjetoinnin kehittämishankkeesta
- 24** **Hilkka Merisalo-Rantanen**
Helsingin kaupungin digitukipalvelua tulee kehittää tietojohdamisen keinoin
- 32** **Christoph Fink, Elias Willberg & Tuuli Toivonen**
Sujuvaa, helppoa, hidasta vai epäekologista?
Avoimesta matka-aikamatriisista ymmärrystä pääkaupunkiseudun liikenneyhteyksiin ja saavutettavuuteen
- 41** **Pekka Mustonen**
Helsinki-iläisten turvallisuuden ja viihtyisyyden kokemukset heikentyneet
– tuloksia kevään 2023 Helsinki-barometrasta





HELSINKI PARTNERS AVESA LÄITINEN

Kaupunkistrategiansa mukaisesti Helsinki kutsuu kaupunkilaisia, yrityksiä ja yhteisöjä mukaan osallistumaan ja vaikuttamaan kaupungin päätöksentekoon, joka koskee muun muassa kaupungin palveluja ja asukkaiden omaa asuinalueita. Kaupunki myös huolehtii myös kaikkien osallisuutta tukevista rakenteista.

NÄIHIN OSALLISUUTTA tukeviin rakenteisiin lukeutuu varmasti monia tiedollisia rakenteita – tietojärjestelmiä, raportointivälineitä, verkkosivustoja ja -julkaisuja – joiden avulla Helsinki muodostaa ajankohtaista ja jatkuvasti päivittyvää kuvaa kaupungista ja sen alueista. Mitä ja minkälaista tietoa kaupungista ja omasta asuinalueesta kaupunkilainen kaipaa voidakseen vaikuttaa Helsingin kehittämiseen tai päätöksentekoon? Aihetta pohditaan tässä lehdessä **Kirsi Verkan** artikkelissa. Verkka raportoi tuloksia kyselystä, jonka avulla on kartoitettu erilaisia tiedonlajeja ja niiden hyödyllisyyttä pulmallisten kysymysten ratkaisemisessa, jotka kaupunkia nykyaikana kohtaavat.

VIIME VUOSINA kaupunkilaisten osallisuuden ja kaupunkilaistaitojen yhteydessä on keskusteltu paljon myös asukkaiden digitaalisista kyvykkyyksistä. Kaikilla ei ole samanlaista kykyä digitaalisten välineiden hyödyntämiseen edes omaa arkea koskevissa palveluissa, puhumattakaan kaupungin kehittämiseen suunnitelluista sähköisistä osallistumismenetelmistä. **Hilkka Merisalo-Rantasen** artikkeli käsittelee tietojohdamisen menetelmien käyttöönottoa ja hyödyntämistä Helsingin digituessa. Kansalaisille tarjottavaa digitukea on paitsi lisätty määrällisesti myös kehitetty niin, että palvelun tarjoajilla on parempi tuntuma digituen tarpeeseen ja sen organisointiin.

JENNI ERJANSOLA tarkastelee omassa artikkelissaan paikallisen osallistumisen hyviä käytäntöjä Euroopassa sekä muualla maailmalla. Kirjallisuudesta käy ilmi, että asukkaiden aktiiviseen osallistumiseen eivät välttämättä riitä pelkät vaikuttamiskanavat ja -tilaisuudet, vaan osallistumisen tukemiseen palkatun henkilöstön rooli on ilmeisen tärkeä. Osa kaupunkilaisista haluaa edesaut-

taa itselleen mieluiten päätösten syntymistä, toiset taas ajattelevat enemmän alueen ihmisten yhteistä hyvää. Annetaanko asukkaille tilaisuuksia vaikuttaa vain esimerkiksi rajattuihin projekteihin tai kysymyksiin, vai saavatko he määritellä laajemmin kaupunkikehitystä koskevaa keskustelua ja aiheita?

TÄMÄN KVARTTI-LEHDEN artikkeleissa käsitellään muitakin välineitä, joiden avulla luodaan asukkaille parempaa kaupunkia. **Christoph Fink, Elias Willberg** ja **Tuuli Toivonen** esittelevät äskettäin päivitettyä pääkaupunkiseudun matka-aikamatriisia. Matriisi on työkalu, jota esimerkiksi kaupunkisuunnittelijat voivat hyödyntää niin, että eri paikat kaupungissa olisivat nopeammin ja paremmin asukkaiden saavutettavissa eri kulkumuodoilla. **Pekka Mustonen** raportoi puolestaan tuloksia Helsinki-barometristä, joka on kaupunginkanslian toteuttama säännöllinen tutkimuskysely asukasmielipiteiden kartoittamiseen. Helsinki-barometri kertoo, mitä kaupunkilaiset ajattelevat Helsingistä asuinpaikkana sekä erilaisista arkeen vaikuttavista ajankohtaisista kysymyksistä. ■

Timo Cantell
päätoimittaja

Asukkaat tekevät kaupungista viihtyisän

– esimerkkejä paikallisen osallistumisen hyvistä käytännöistä kansainvälisessä tutkimuskirjallisuudessa

● JENNI ERJANSOLA

Asukkaiden aktiiviseen osallistumiseen eivät välttämättä riitä pelkät vaikuttamiskanavat ja -tilaisuudet, vaan osallistumisen tukemiseen palkatun henkilöstön rooli vaikuttaisi olevan tärkeä. Asukkaiden motiivit osallistua kotialueensa ja -kaupunkinsa kehittämiseen ovat moninaisia: jotkut haluavat edesauttaa itselleen mieluisten päätösten syntymistä, toiset taas ajattelevat enemmän alueen ihmisten yhteistä hyvää. Helsingin on syytä tunnistaa, annetaanko asukkaille tilaisuuksia vaikuttaa vain esimerkiksi rajattuihin projekteihin tai kysymyksiin vai määritellä laajemmin kaupunkikehitystä koskevaa keskustelua ja aiheita.

Johdanto

Viihtyisässä kaupungissa asukkaat kokevat, että heillä on oikeus ja tosiasiallinen mahdollisuus osallistua asuinympäristönsä kehittämiseen. Myös Helsingin strategisiin tavoitteisiin kuuluvat avoimuuden, osallisuuden ja vuorovaikutteisuuden vahvistaminen kaikessa kaupungin toiminnassa sekä osallistumismahdollisuuksien yhdenvertaisuuden lisääminen (Helsingin kaupunki 2021). Lisäksi Helsinki noudattaa hyvien väestösuhteiden politiikkaa, jossa pyritään lisäämään myös kaupunkilaisten keskinäistä solidaarisuutta, verkostoja ja luottamusta toisiinsa (Oikeusministeriö 2023). Tutkimusten mukaan osallistumisen yhdenvertaisuuden eteen on hyvä jatkaa työtä, sillä muuten se eriytyy helposti.

VÄESTÖRYHMIEN OSALLISTUMISAKTIIVISUUDESSA on eroja. On paljon tutkimustietoa siitä, että korkea sosioekonominen asema lisää yhteiskunnallista osallistumista. Esimerkiksi valtiollisissa vaaleissa korkea koulutus ja hyvä tulotaso ovat yhteydessä äänestämiseen (esim. Lahtinen 2019), kuten myös esimerkiksi ikä, kansalaisuus ja toisaalta poliittinen kiinnostus ja tietotaso (Martikainen et al. 2013, 17; Wass 2008, 41–42). Koska Helsingin asuinalueet eroavat sosioekonomiselta ja -demografiselta rakenteeltaan, myös äänestysprosentti on vaalista toiseen vaihdellut suuresti eri äänestysalueiden välillä. Näin oli myös vuoden 2023 eduskuntavaaleissa, joissa Helsingin vilkkaimmilla äänestysalueilla äänesti yhdeksän kymmenestä asukkaasta ja hiljaisimmilla heistä vain reilu puolet. (Erjansola et al. 2023).

KAUPUNKILAISTEN TAUSTA vaikuttaa edustuksellisen demokratian lisäksi myös muuhun yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Muun muassa Evelien Tonkensin ja kumppaneiden mukaan poliittisen osallistumisen eriytyminen on kuitenkin usein vähäisempää alhaalta ylöspäin nousevassa kansalaistoiminnassa kuin muissa demokratian toteutumismuodoissa (2019, 2). Suoran demokratian käytännöissä saattaakin olla paremmat mahdollisuudet tavoittaa heitä, jotka haluaisivat kyllä osallistua, mutta eivät syystä tai toisesta ole löytäneet itselleen sopivia keinoja, areenoita tai itsevarmuutta vaikuttaa esimerkiksi kaupunkien kehitykseen. Paikallisen osallistumisen tukeminen on myös yksi keino vähentää kaupunginosien eriytymistä ja parantaa viihtyisyyttä kaikilla asuinalueilla.





Tässä artikkelissa annetaan esimerkkejä paikallisen osallistumisen hyvistä käytännöistä kansainvälisessä tutkimuskirjallisuudessa. Ensin tarkastellaan käsiteltävissä tapaustutkimuksissa toistuvia, erilaisia teoreettisia lähestymistapoja asukkaiden osallistumiseen. Sen jälkeen edetään tuloksiin katsoen, mitkä elementit paransivat kaupunkilaisten vaikuttamisen mahdollisuuksia esitellyissä tapaustutkimuksissa. Lopuksi esitetään yhteenveto tapaustutkimuksissa toistuvista alueosallisuuden hyvistä käytännöistä. Tutkimusten laadun varmistamiseksi aineisto on rajattu vertaisarvioidussa tieteellisissä lehdissä julkaistuihin tapaustutkimuksiin. Tulosten ajankohtaisuuden ja kotimaisen hyödynnettävyyden takaamiseksi artikkelit on koostettu lähimmiltä viime vuosilta ja erityisesti länsimaisten kaupunkien aluetason hankkeista. Lisäksi tapaustutkimusten valinnassa on painotettu kaupunkiyhteisiä, useaan kaupungin toimialaan vaikuttavia alueosallisuushankkeita.

Paikallisen vaikuttamisen tapaustutkimuksissa erilaisia teoreettisia lähtökohtia

Tapaustutkimukset kaupunkilaisten vaikuttamisen mahdollisuuksista ovat viime aikoina kiinnittyneet usein keskusteluun älykkäästä kaupungista, *smart city*. (Älykkään kaupungin käsitteestä ks. Anthopoulos 2015; Allwinkle & Cruickshank 2011). Älykkään kaupungin näkökulmasta on järkevää ottaa kaupunkilaiset mukaan kaupungin kehittämiseen muun muassa siksi, että heidän asiantuntemuksensa hyödyntäminen tehostaa kaupungin toimintaa. Tähän lähtökohtaan on toisaalta kaupunkitutkimuksessa suhtauduttu myös kriittisesti. Näkökulmaa edustavat muun muassa tutkimukset, joiden teoreettisessa viitekehityksessä korostuu kaupunkilaisten sosiaalisten ja poliittisten oikeuksien ensisijaisuus. Nämä tutkimukset viittaavat yleisesti ranskalaisen sosiologin Henri Lefebvren jo 1960-luvulla esittelemään käsitteeseen ”oikeus kaupunkiin” (*le droit à la ville*), jonka mukaan kaikilla kaupunkilaisilla tulisi olla vapaa oikeus kaupunkitilaan vailla markkinoiden ja hallinnon kontrollia (Lefebvre 1968).

ESIMERKIKSI KAUPUNKILAISTEN osallistumista Smart Dublin -toimintaan tutkineet Paolo Cardullo ja Rob Kitchin toteavat, että tässä älykaupungin hankkeessa kaupunkilaisille tarjottiin useimmiten roolia käytännöllisten ongelmien ratkaisemisessa eikä esimerkiksi mahdollisuutta kyseenalaistaa keskustelun aiheiden tai kaupungin suunnitelmi-

en perusteita. Samalla kaupunkilaiset kehystettiin yksilöinä eikä niinkään osana yhteisöä, joka voisi edistää yhteistä hyvää. (Cardullo & Kitchin 2019a, 10.) Cardullon ja Kitchinin mukaan laadukkainta yhteiskehittämistä kaupunkilaisten kanssa syntyi Smart Dublin -hackathoneissa ja living labeissa, joissa hyödynnettiin kaupungin avointa dataa ja tuotettiin yhteistyössä paikallisten yritysten kanssa erilaisia älykaupunki-sovelluksia. Nämä toimintamuodot olivat kuitenkin lyhytkestoisia. (Emt., 6.) Cardullo ja Kitchin antavat Barcelonan esimerkkinä kaupungista, jossa Smart City -toimintaa on muokattu lähemmäksi ruohonjuuritason kansalaisliikkeitä (emt., 11). He avaavat asiaa enemmän toisessa tutkimuksessaan (Cardullo & Kitchin 2019b, 826), jossa toteavat Barcelonan käyttämän digitaalisen alustan, Decidimin, tuovan hallinnon huomattavasti aiempaa läpinäkyvämmäksi ja aktiivista poliittista osallistumista tukevaksi muun muassa toimimalla foorumina, jossa kaupunkilaiset pääsevät vaikuttamaan kaupungin strategiseen suunnitelmaan sen eri vaiheissa.

MYÖS ADRIANA Kemp ja kumppanit toteavat Berliiniin ja Tel Avivin kohdistuvassa tutkimuksessaan, että paikallisen osallistumisen tavat vaikuttavat kaupunkilaisten poliittisen toimijuuden rakentumiseen. Paikallisen osallistumisen hankkeissa usein osallistettiin asukkaita intressiryhmänä, kuten asunnon omistajina, eikä niinkään ryhmänä suuria sosiaalisia muutoksia aikaansaavia kansalaisia. (Kemp et al. 2015, 716–722.) Edelleen Yves Cabannes ja Barbara Lipietz toteavat omassa osallistuvaa budjetointia koskevassa tutkimuksessaan, että erityisesti poliittiseen osallisuuteen panostavat hankkeet välittävät hyvin ajatusta kaupunkilaisten oikeudesta kaupunkitilaan. Poliittisesti motivoituneeksi osallistuvaksi budjetoinniksi he lukevat sellaiset projektit, jossa kaupunkilaiset päättävät julkisten varojen käytöstä painottaen erityisesti yhteiskunnan vähäosaisempien ryhmien tarpeita, asuinalueiden ja kaupunkitasoisten ilmiöiden välistä yhteyttä sekä kaupunkilaisten välistä keskustelua solidaarisuutta. (Cabannes & Lipietz 2018, 17.) Sekä Kempin että Cabannesin tutkimuksessa viitataan Henri Lefebvren käsitteeseen kaupunkilaisten ensisijaisesta oikeudesta kaupunkitilaan.

Kaupunkilaisten osallistumista tukevalla työntekijöillä on tärkeä rooli

Tapaustutkimuksissa paikallisen vaikuttamisen tavoista korostuu tieto siitä, että kaupunkilaisten osallistumista tukemaan palkattujen työntekijöiden tekemä työ on tärkeää ja merkityksellistä etenkin yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien näkökulmasta. Esimerkiksi Evelien Tonkens ja Imrat Verhoeven tutkivat kaupunkilaisten osallistumista 24 huono-osaisella asuinalueella Amsterdamissa. Tutkimuksen kohteena olivat erityisesti kaupungin nimittämien kaupunkilaisten osallistumista tukevien työntekijöiden (”participation brokers”) rooli kaupunkilaisten vaikuttamisen tukemisessa. Tutkimuksen mukaan hyvä vaikuttamisen tuki tiivistyy neljään eri ulottuvuuteen. Ensin-



näkin kaikenlaisia kaupunkilaisia tulee aktiivisesti kutsua kehittämään kaupunkia. Jos tätä ei tehdä, osallistumaan valikoituvat jo valmiiksi aktiiviset kaupunkilaiset. Toiseksi työntekijöiden tulee vahvistaa kaikkien kaupunkilaisten tietoa ja taitoa osallistua, sillä heidän lähtökohtansa ovat erilaisia. Kolmanneksi kaupunkilaisten yhteyksiä toisiinsa ja suhteessa erilaisiin organisaatioihin tulee vahvistaa. Ja lopuksi tärkeää on, että kaupunkilaisten näkemysten vaikutuksista lopputuloksiin tiedotetaan hyvin. (Tonkens & Verhoeven 2019, 2–6.)

TONKENSIN JA Verhoevenin tutkimuksessa havaittiin, että jos alueella on jo valmiiksi asukkaista muodostunut aktiivinen yhteisö, se saattaa tahattomasti hiljentää muita alueen asukkaita. Siksi yksi kaupunkilaisten osallistumista tukevien työntekijöiden tärkeä tehtävä on avata puhetilaa muillekin kaupunkilaisille. Myös yhteyksien luomista muihin kaupunkilaisiin on hyvä tukea, sillä huonosti verkottuneiden ryhmittymien kehitysideoit eivät yleensä menesty hyvin. Kaiken kaikkiaan tutkimuksessa todetaan, että kaupungin työntekijöillä on erittäin tärkeä rooli kaupunkilaisten osallistumisen tukemisessa varsinkin yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien näkökulmasta. Tonkensin ja Verhoevenin mukaan on kuitenkin niin, että parhaiten toimiva tuki on myös lähes näkymätöntä. Siksi myös toimivien käytäntöjen osoittaminen työntekijöiden työssä on hankalaa. (Emt., 10–13.)

SAMA VAIKEUS osoittaa toimivat käytännöt osallistumista tukevien työntekijöiden työssä huomattiin Koen Bartelsin myöskin Amsterdamin kaupunginosiin paikantuvassa tutkimuksessa. Bartelsin mukaan naapurustojen hyvinvoinnin parantamiseen ja asukkaiden aktivoimiseen tähtäävän työn tuli jatkuvasti oikeuttaa ja puolustaa olemassaoloaan kaupungin hallinnolle (Bartels 2017, 3798). Lopulta asukkaiden osallistumista tukevien asiantuntijatiimien työ osoitettiin tuloksekkaaksi jopa rikollisuuden vähentämisessä, vaikka niiden käytäntöjen tehokkuutta olikin ollut vaikeaa näyttää. Olennaista onnistumisessa oli työntekijöiden jatkuva läsnäolo asuinalueella, asukkaiden kuuntelu, tavoitteiden määrittely yhdessä asukkaiden kanssa, vanhojen käytäntöjen murtaminen sekä edistysaskeleiden pienuuden hyväksyminen. (Emt., 3797.) Asiantuntijatiimien työntekijät kokivat ristiriitaiseksi sen, että kaupunkiorganisaatiosta tuli samaan aikaan sekä ohjetta tukea kaupunkilaisten sosiaalisia innovaatioita että vastarintaa muuttaa vallitsevia hallinnollisia käytäntöjä. Bartelsin mukaan hyvien muutosten aikaansaamiseksi hallinnon tulisi parantaa vuorovaikutusta kaupunkilaisten kanssa, lisätä kokeilevuutta ja vähentää defensiivisyyttään. (Emt., 3801–3802.)

MYÖS POHJOISMAISSA on tutkittu kaupunkilaisia osallistavien työntekijöiden roolia esimerkiksi alueuudistusprojektien yhteydessä. Annika Agger ja Birgitte Poulsen (2017) tutkivat Kööpenhaminassa ja Malmössä sitä, kuinka kau-

punkilaisia osallistavat työntekijät (”street-level bureaucrats”) käsittelivät työssään toimijoiden ja käytäntöjen välisiä ristiriitoja edistäessään asukkaiden osallistumista kaupunkisuunnitteluun. Tutkimusaineistona oli 16 hanketta, joissa julkisen hallinnon työntekijät suunnittelivat ja fasilitoivat julkisten ja yksityisten toimijoiden verkottumista ja kaupunkilaisten osallistumista aluetason kehittämiseen. Tutkimuksessa todetaan, että vaikka tehdyillä päätöksilläkin on merkitystä, myös kaupunkilaisia osallistavien työntekijöiden panostaminen vuorovaikutuksen prosesseihin on tärkeää esimerkiksi inklusiivisesta näkökulmasta. Kaupunkilaisilla oli paljon eriäviä mielipiteitä siitä, miten julkista tilaa tulisi käyttää. Keskustelua ohjaavat työntekijät kuitenkin järjestivät keskustelulle turvallista tilaa ja lisäsivät epämuodollista vuorovaikutusta. (Agger & Poulsen 2017, 370–371.)

AGGERIN JA Poulsenin mukaan konfliktit voivat olla tärkeitä muutoksen ajureita, jos niitä fasilitoidaan hyvin. Tapaustutkimuksessaan he erottivat kahdenlaisia konflikteja, joita kaupunkilaisten osallistumista tukevat työntekijät työssään kohtasivat. Systeemitason konfliktit liittyivät muun muassa vuorovaikutusta avustavien työntekijöiden roolin epäselvyyteen tai heidän työnsä asetettujen tavoitteiden ristiriitaisuuteen. Näiden lisäksi työssä esiintyi myös henkilöiden välisiä konflikteja paljon. Systeemitason konfliktit ja henkilötason konfliktit olivat myös yhteydessä toisiinsa esimerkiksi tilanteessa, jossa asukkaat syyttivät työntekijöitä kaupungin sellaisista yleisistä päätöksistä, joihin näillä kaupunkilaisten osallistumista avustavilla työntekijöillä ei ollut vaikutusvaltaa. (Emt., 372–380.)

AGGERIN JA Poulsenin Kööpenhaminaan ja Malmöön sijoituvassa tutkimuksessa havaittiin, että julkisen hallinnon puolella ei puhuttu näistä konfliktitilanteista juurikaan, saati koulutettu työntekijöitä käsittelemään niitä. Tästä huolimatta työntekijät olivat itse kehittäneet erilaisia strategioita toimiakseen konfliktitilanteissa hyvin. He panostivat paljon läsnäoloon ja näkyvyyteen alueilla, ja vuorovaiku-

tus oli aktiivista ja monikanavaista. He pyrkivät rakentamaan suhteita kaupunkilaisiin esimerkiksi kysymällä henkilökohtaiseen elämäänkin liittyviä asioita ja lisäämään näin kaupunkilaisten luottamusta itseensä. Lisäksi työntekijät pyrkivät esimerkiksi rakentamaan alueiden identiteettiä tukemalla niihin liittyvää positiivista tarinankerrontaa. Kaiken kaikkiaan Aggerin ja Poulsenin tutkimuksessa todetaan, että konfliktien hyvä hallinta, kuten neuvottelu- ja vuorovaikutustaidot, ovat olennainen osa kaupunkilaisten osallistumista tukevien työntekijöiden työtä. Aggerin ja Poulsenin mukaan tämän ymmärtäminen voi selkeyttää työntekijöiden roolia kaupunkilaisten osallistumisen tukemisessa. (Emt., 381–384.)

Kaupunkia suunnitellaan konfliktien keskellä

Tuoreessa Ruotsin Uppsalan Gottсандan aluesuunnitelmaan liittyvissä kaupunkilaiskeskusteluissa huomattiin, että vaikka kaupunkisuunnittelijat pyrkivät asukkaiden osallistamiseen, heidän työhönsä kohdistuu ristiriitaisia toiveita, mikä hankaloittaa konfliktiarjojen aiheiden käsittelyä kaupunkilaisten kanssa. Toisaalta suunnittelijoilta odotetaan työssään nopeutta ja päätöksenteon tehokkuutta, mutta toisaalta puntaroivaa keskustelua kaupunkilaisten kanssa, minkä aikaansaaminen vaatisi runsaasti työpanoja, vuorovaikutusta ja aikaa. (Calderon et al., 2022, 3–8.) Tämä työntekijöiden kokemus ristipaine johti usein siihen, että kaupunkilaiskeskusteluissa käsiteltiin etenkin fyysistä kaupunkiympäristöä, vaikka alun perin keskustelujen tavoitteena olikin ollut myös vaikeiden ja monimuotoisten sosiaalisten ilmiöiden käsitteleminen. Calderonin ja kumppaneiden mukaan kaupunkisuunnittelijat rajasivat puheaiheita fyysiseen ympäristöön täyttääkseen ruotsalaisen lainsäädännön vaatimukset ja pysyäkseen sovitussa aikatauluissa. (Emt., 12–15.) Myös Leedsin 17 kaupunginosaan paikantuvassa tutkimuksessa havaittiin, että aluesuunnittelun areenat, prosessit ja diskurssit eivät usein tukeneet laadukasta yhteiskehittämistä asukkaiden kanssa (Brookfield 2017, 411). Edelleen Everardus Wilhelmuksen Ham-

puriin sijoituvassa tapaustutkimuksessa havaittiin, että yksityiset aluekehittäjät työskentelivät ensisijaisesti kompromissihakuisten asukasryhmien kanssa sulkien kriittisemmät näkökulmat jo lähtökohtaisesti ulos keskusteluista (Wilhelmus 2022, 1885).

KONFLIKTIARJOJEN AIHEIDEN käsittely vaatii poikkeuksellista vaivaa keskustelua ohjaavilta suunnittelijoilta. Esimerkiksi Belgian Genkin kaupungissa järjestettyjä demokratia-keskusteluja tutkineet Liesbeth Huybrechts ja kumppanit huomasivat, että etenkin ristiriitoja herättävät aiheet edellyttävät niitä fasilitoivilta suunnittelijoilta erilaisia keskustelutyyliä tilanteesta riippuen (Huybrechts et al., 2016). Genkin demokratiakeskusteluissa pyrittiin visioimaan työn tulevaisuutta kaupungin, asukkaiden ja yksityisten toimijoiden kesken. Huybrechtsin ja kumppaneiden mukaan konfliktitilanteet voivat olla hyvin tuottavia, jos keskustelua onnistutaan ohjaamaan hienovaraisesti niin, että luottamus eri toimijoiden välillä vahvistuu. Hyvään vuorovaikutukseen voi kuulua luopuminen vanhoista käytännöistä. Esimerkiksi Genkin tapauksessa osa asukkaista oli tottunut anonyymiin rooliin, mitä keskustelujen vuorovaikutustilanne haastoi. Huybrechtsin ja kumppaneiden mukaan demokratiakeskusteluja häiritsi myös kaupungin hallinnon vaatimus näyttää keskustelujen konkreettiset tulokset jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Vasta kun demokratiakeskustelut olivat aikaansaaneet pieniä pilottihankkeita, niitä alettiin arvostaa. (Emt., 107–108.)

GENKIN TAPAUSTUTKIMUKSESSA demokratiakeskustelut usein alkoivat joko hyvin strategisesti tai toisaalta hyvin avoimella agendalla. Myöhemmin alkoi jäsentyä erilaisia osin päällekkäisiä keskustelutyyliä, joilla kullakin oli luonteva paikkansa osana suunnittelun elinkaarta. Huybrechtsin ja kumppaneiden mukaan esimerkiksi epämuodolliset keskustelut toimivat joissakin tilanteissa ja kaupungin hallintoa hienovaraisesti haastava ote toisaalla. Oli tärkeää, että toimiessaan yhteiskehittäjän roolissa suunnittelijat tarjosivat osallistujille ideoita, tietoa ja välineitä visioida alueen tulevaisuutta. (Emt., 106–109.)

Yhteisen löytämiseen moninaisuuden keskellä pitää panostaa

Yhdenvertaisuuden näkökulmasta on hyvä pohtia sitä, miksi jotkut asukkaat haluavat osallistua kaupunkien kehittämiseen, ja toisaalta sitä, että osa asukkaista mahdollisesti kokee osallistumisen vaikeaksi tai mahdottomaksi. Asukkaiden motiiveja osallistua kaupungin kehittämiseen on tutkittu esimerkiksi laajamittaisen kaupunki-uudistushankkeen yhteydessä Tukholmassa (Gustafson & Hertting 2017). Osa kaupunkilaisista osallistui kehittämiseen saadakseen asuinalueestaan juuri omien toiveidensa mukaisen. Toisia aktiivisesti osallistuneita kuitenkin motivoi ajatus yhteisestä hyvästä, ja he halusivat antaa naapurustolleen äänen. Gustafsonin ja Herttingin mukaan alueellisen eriytymisen näkökulmasta on lupaavaa huomata,

että myös huono-osaisemmillä alueilla voi olla asukkaita, jotka haluavat edistää naapuruston yhteistä hyvää omista eduistaan riippumatta. Gustafson ja Hertting huomauttavat myös, että erilaiset motiivit osallistua tarkoittavat myös sitä, että osallistujilla voi olla hyvin erilaisia odotuksia hankkeiden sisällöistä ja tuloksista. (Gustafson & Hertting 2017, 538–549.)

MYRTE HOEKSTRA ja Julia Dahlvik tutkivat paikallista osallistumista Wienissä ja Amsterdammassa erityisesti siitä näkökulmasta, miten erilaisten väestöryhmien hyvää vuorovaikutusta saataisiin edistettyä etnisesti moninaisissa Gumpendorfin ja Slottermeer-Noordoosin kaupunginosissa (Hoekstra & Dahlvik 2018). Tutkimuskohteena oli muun muassa paikallisten asukaskeskusten toiminta (emt., 446). Hoekstra ja Dahlvik huomasivat, että asukkaiden sosioekonominen tausta ja syntyperä määrittivät huomattavasti sitä, ketkä osallistuivat alueita kehittävään toimintaan ja miten he sen kokivat. Esimerkiksi keskiluokkaiset asukkaat suhtautuivat usein osallistumiseensa niin, että se tarjosi heille mahdollisuuksia oppia ja verkostoitua, kun taas sosioekonomisesti heikommassa asemassa olevilla asukkailla oli hankaluuksia hallita osallistumiseen liittyvää byrokratiaa. Toisaalta esimerkiksi osa työttömistä saattoi suhtautua toimintaan askeleena kohti työpaikkaa. Hoekstran ja Dahlvikin mukaan ilmapiiri oli muita tilanteita inklusiivisempi ja avoimempi, jos joitakin vapaaehtoisia asukkaita osoitettiin moderoimaan asukaskeskuksissa pidettyjä keskusteluja. He saattoivat esimerkiksi löytää asukkaita yhdistäviä asioita sekä ohjata asukkaita käyttämään yhteisesti jaettua paikallista kieltä. Yhdessä asukaskeskuksessa vapaaehtoinen toimintaa ylläpitävä asukastiimi sai pienen maksun tekemästään työstä, mikä teki tästä asukastiimitä muita selvästi etnisesti moninaisemman. (Emt., 449–454.)

HOEKSTRA JA Dahlvik referoivat tutkimuksessaan sosiaalipsykologista kontaktihypoteesia, jonka mukaan ryhmien välinen positiivinen yhteys edellyttää paitsi henkilökohtaista vuorovaikutusta, myös ryhmien tasavertaisuutta, yhteisiä tavoitteita sekä käytäntöjen, lain tai auktoriteettien tukea (emt., 443). Myös Hoekstran ja Dahlvikin tutkimuksessa huomattiin, että asukkaat hakeutuivat usein omiin, tuttuihin porukoihinsa ja hyvän eri ryhmiä yhdistävän vuorovaikutuksen eteen piti tehdä aktiivisesti työtä. Yksi tärkeä huomio tutkimuksessa oli se, että myös lyhyillä kohtaamisilla ja yleisellä tuttuuden tunteella oli merkitystä positiivisen vuorovaikutuksen rakentumiselle. Hoekstran ja Dahlvikin mukaan ajatus moninaisuudesta tavallisuutena voi rakentaa pohjaa tulevalle syvällisemmälle vuorovaikutukselle. (Emt., 452–455.)

Digitaaliset alustat ovat joillekin helppoja osallistumisväyliä

Osalle niistä, jotka eivät muutoin osallistu aktiivisesti kaupunkien kehittämiseen, uudet osallistumisen tavat voivat



Kaupunkilaiskeskusteluissa käsiteltiin usein etenkin fyysistä ympäristöä, vaikka alun perin tavoitteena olikin myös vaikeiden ja monimuotoisten sosiaalisten ilmiöiden käsitteleminen.



VEETI HAUTANEN / HELSINGIN KAUPUNKI

tuntua perinteisiä tapoja helpommilta ja omaan elämään paremmin soveltuville. Vaikka kasvokkainen vuorovaikutus on tärkeää, myös uudet sähköiset välineet voivat osaltaan parantaa kaupunkilaisten vaikuttamisen mahdollisuuksia. Esimerkiksi erilaiset karttakyselyt ovat usein toimiva tapa saada kaupunkilaiset osallistumaan kaupunkisuunnitteluun (esim. Kahila-Tani et al. 2019) ja myös kaupungin tuottamaa tietoa voidaan jakaa erilaisin interaktiivisin karttanäkymin (esim. Gagliardi et al. 2017).

KAUPUNKILAISTEN OSALLISTUMISEEN on myös kehitetty erilaisia selainpohjaisia alustoja. Esimerkiksi FixMyStreet-niminen alusta on otettu käyttöön useissa kaupungeissa, ja Burak Pak ja kumppanit ovat tutkineet sen käyttöä Brysselissä erityisesti yhdenvertaisuusnäkökulmasta (2017). Vaikka digitaalisilla osallistumisen tavoilla on arvonsa, tutkimuksessa myös todettiin, että tietyt sosioekonomisesti heikommassa asemassa olevat ryhmät osallistuivat kaupunkisuunnitteluun huonosti myös sähköisillä välineillä. Tämä saattaa näkyä alueellisesti esimerkiksi niin, että huono-osaisimmilla alueilla fyysisen ympäristön ongelmiin tartutaan harvemmin. Ratkaisuna osallistumisen eriarvoisuuden Pak ja kumppanit ehdottavat osallistumista edistävien työntekijöiden osoittamista erityisesti huono-osaisille alueille tukemaan sähköisten välineiden käyttöä. Pakin ja kumppaneiden mukaan tutkimuksen kohteena ollut kaupunkisuunnittelun alusta toimii parhaiten täydentäen muita perinteisempiä tapoja osallistua kaupunkien kehittämiseen. (Pak et al. 2017, 82–83.)

KAUPUNKILAISTEN HUOMIOTA pystytään kiinnittämään välittömään lähiympäristöön sovelluksien, jotka kulkevat käyttäjänsä mukana ja paikantavat hänet maantieteellisesti. Esimerkiksi Englannin North Tynesidessa kaupunkisuunnittelun tarpeisiin kehitettiin sovellus, joka herätteli käyt-

täjiään lyhyin kysymyksiin heidän saapuessaan tiettyihin paikkoihin kaupungissa (Wilson et al., 2019). Sovellus kysyi asukkaalta, mitä tämä halusi muuttaa sillä alueella, jossa parhaillaan oli, ja minkä ikäryhmien tarpeisiin nämä muutokset vastaisivat. Tutkimuksessa huomattiin, että sovellus sai kaupunkilaiset huomioimaan ympäristöään toivutuisia kohteissa ja käyttäjät kokivat sen käytön nopeaksi ja helpoksi. Toisaalta sovelluksen yksinkertaisuus myös johti käyttäjiä raportoimaan fyysisen ympäristön ongelmia eikä niinkään kannustanut ajattelemaan mahdollista kaupunkitilaa kovin luovasti. Yksi Wilsonin ja kumppaneiden tutkimuksen olennaisimpia huomioita on se, että sovelluksen antama helposti ymmärrettävä tieto sai monen asukkaan kiinnostumaan ympäristöstään, mikä saattaa rohkaista heitä osallistumaan paikallisen ympäristön kehittämiseen myös muilla syvällisemmälläkin tavoilla. Moni käyttäjä olisi halunnut lisää tietoa alueista ja niiden suunnitelmista, mutta riittävän tiedon tarjoaminen nopealla ja selkeällä tavalla ei ole aina helppoa. (Emt., 292–299)

Yhteenvedo

Tässä artikkelissa esiteltiin tapaustutkimuksia paikallisen osallistumisen hankkeista maailmalla. Useassa tutkimuksessa toistui näkemys, että kaupunkilaisten osallistumista tukemaan palkattujen työntekijöiden rooli on hyvin tärkeä. On hyvä, että useissa erilaisissa demokratian muodoissa aktiiviset kaupunkilaiset voivat löytää uusia väyliä osallistua kaupunkien kehittämiseen. Yhdenvertaisuuden näkökulmasta on kuitenkin vielä tärkeämpää, että muutkin kokevat osallistumisen mahdolliseksi heille itselleen sopivissa kanavissa. Osa ihmisistä tarvitsee lisää tietoa, taitoa ja tukea osallistumiseen. Helsingissä on paljon ammattiryhmiä, jotka työskentelevät suorassa vuorovaikutuksessa kaupunkilaisten kanssa. Esimerkiksi Helsingin alueilla



Kaupunkilaisten oikeus kaupunkitilaan pitäisi käsittää myös oikeutena osallistua muun muassa keskustelun aiheiden valintaan.

toimivat stadiluosit auttavat asukkaita löytämään sopivat vaikuttamiskanavat Helsingissä.

USEISSA TAPAUSTUTKIMUKSISSA nähdään, että uudet sähköiset välineet ovat monelle helppoja ja nopeita väyliä osallistua kaupunkien kehittämiseen. Esimerkiksi tiedon visualisointiin voidaan panostaa ja asukkaiden palautteita voidaan yhdistää suoraan tiettyihin paikkoihin kaupunkitilassa. Digitaalisin välinein saatetaan tavoittaa joitakin sellaisia kaupunkilaisia, jotka eivät ole esimerkiksi kiinnostuneita osallistumisesta edustuksellisen demokratian instituutioihin. Samaan aikaan on hyvä muistaa, että kaikki asukkaat eivät koe osallistumista sähköisin välinein itselleen luontevaksi, sillä sähköisten palveluiden käyttö saattaa olla haastavaa erityisesti ikääntyneelle väestölle (Ahola & Hirvonen 2021, 67).

TUTKIMUKSISSA PAIKALLISEN osallistumisen hankkeista toistuu käsitys siitä, että konfliktitilanteet ovat väistämättömiä. Asukkaiden eriävien mielipiteiden hyväksyminen ja konfliktien onnistunut sovittelu on olennaista siinä, että erilaisten väestöryhmien hyvää vuorovaikutusta saadaan edistettyä. Konfliktiarokojen aiheiden välttely saattaa johtaa siihen, että kaupunkilaiset tosiasiallisesti vaikuttavat vain pieniin, fyysisen ympäristön asioihin. Lefebvreläisestä näkökulmasta kaupunkilaisten oikeus kaupunkitilaan pitäisi kuitenkin käsittää laajemmin poliittisena ja sosiaalisena oikeutena osallistua myös muun muassa keskustelun aiheiden valintaan. Asukkaiden motiivit osallistua ovat moninaisia. Myös huono-osaisimmilla alueilla on asukkaita, jotka haluavat edistää naapuruston yhteistä hyvää omista eduistaan riippumatta.

OSALLISTUMINEN ON yhteydessä osallisuuden kokemukseen. Esimerkiksi vuoden 2021 pääkaupunkiseudun hyvin-

vointikyselyn mukaan helsinkiläisvastaajien osallisuuden kokemuksilla ja sillä, osallistuiko hän aktiivisesti jonkin yhteisön toimintaan, oli selvä yhteys. Myös vaaleissa äänestäminen oli yhteydessä osallisuuden kokemukseen, vaikkakin heikommin. (Erjansola 2022.) Pääkaupunkiseudun hyvinvointikyselyn aineisto on poikkeuksellisen aineisto, jossa osallisuuden kokemusten ja muiden muuttujien välisiä syy-seuraussuhteita ei voida todentaa. Todennäköisesti on niin, että esimerkiksi hyvät osallisuuden kokemukset liisäävät osallistumista yhteiskuntaan, mikä jälleen vahvistaa osallisuuden kokemusta. Voidaan olettaa, että jos aiempaa useammat kaupunkilaiset osallistuvat aiempaa laajemmin kaupungin kehittämiseen, se vahvistaa monen kohdalla myös osallisuuden ja merkityksellisyden kokemusta. Samalla kaupunki saa asukkailtaan arvokasta kokemustietoa ja pääsee hyödyntämään heidän asiantuntemustaan siitä, mitä kaupunkitilassa on syytä kehittää.

TÄMÄN KATSAUKSEN tarkoituksena on ollut kartoittaa kansainvälisestä tutkimuskirjallisuudesta sellaisia paikallisen osallistumisen hyviä käytäntöjä, joita Helsingissä voitaisiin harkita hyödynnettävänä. Kaikki toimintatavat eivät sovi kaikkiin paikkoihin, tilanteisiin tai kulttuurisiin konteksteihin. Paikallisdemokratiaa on tutkittu myös Suomessa, ja aiheesta löytyy paljon laadukasta kotimaista kirjallisuutta. Alueosallisuuden parhaita käytäntöjä suomalaisissa hankkeissa selvitetäänkin tämän kirjallisuuskatsauksen laajennetussa versiossa, jonka on tarkoitus ilmestyä myöhemmin tänä vuonna. ■

Jenni Erjansola toimii tutkijana Helsingin kaupunginkansliassa kaupunkitietopalvelut-yksikössä.



VEIKKO SOMERPURO / HELSINGIN KAUPUNKI

Lähteet

- Agger, A & Poulsen, B (2017). Street-level Bureaucrats Coping with Conflicts in Area-based Initiatives in Copenhagen and Malmö. *Scandinavian Political Studies*, 40:4, 367–387.
- Ahola, N & Hirvonen, J (2021). Digitalisaation huipulla – ja reunalla. Verkkoalvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa. *Tutkimuksia 2021:2*. Helsinki: Helsingin kaupunginkanslia.
- Allwinkle, S & Cruickshank, P (2011). Creating Smart-er Cities: An Overview. *Journal of Urban Technology*, 18:2, 1–16.
- Anthopoulos, L. (2015). Understanding the Smart City Domain: A Literature Review. In Rodríguez-Bolívar, M. (eds) *Transforming City Governments for Successful Smart Cities*. Public Administration and Information Technology 8. Cham: Springer, 9–21.
- Bartels, K (2017). The double bind of social innovation: Relational dynamics of change and resistance in neighbourhood governance. *Urban Studies*, 54:16, 3789–3805.
- Brookfield, K (2017). Getting involved in plan-making: Participation in neighbourhood planning in England. *Environment and Planning C: Politics and Space*, 35:3, 397–416.
- Cabannes, Y & Lipietz, B (2018). Revisiting the democratic promise of participatory budgeting in light of competing political, good governance and technocratic logics. *Environment and Urbanization*, 30:1, 67–84.
- Calderon, C; Mutter, A; Westin, M & Butler, A (2022). Navigating swift and slow planning: planners' balancing act in the design of participatory processes. *European Planning Studies*, DOI: 10.1080/09654313.2022.2156271.
- Cardullo, P & Kitchin, R (2019a). Being a 'citizen' in the smart city: up and down the scaffold of smart citizen participation in Dublin, Ireland. *GeoJournal*, 84, 1–13.
- Cardullo, P & Kitchin, R (2019b). Smart urbanism and smart citizenship: The neoliberal logic of 'citizen-focused' smart cities in Europe. *Environment and Planning C: Politics and Space*, 37:5, 813–830.
- Erjansola, Jenni (2022). Osallisuus on yhteyttä ja merkityksellisyttä – havaintoja helsinkiläisten osallisuuden kokemuksista. Helsinki: Helsingin kaupunginkanslia. *Kvartti 2022:1*, 44–53.
- Erjansola, J; Bernelius, V; Keskinen, V; Saukkonen, P. (2023). Vuoden 2023 eduskuntavaalit Helsingissä. *Tilastoja 2023:4*. Helsinki: Helsingin kaupunginkanslia. https://www.hel.fi/static/kanslia/Kaupunkitieto/23_06_19_Tilastoja_4.pdf
- Gagliardi, D; Schina, L; Sarcinella, M.L.; Mangialardi G, Niglia, F & Corallo, A (2017). Information and communication technologies and public participation: interactive maps and value added for citizens. *Government Information Quarterly*, 34:1, 153–166.
- Gustafson, P & Hertting, N (2017). Understanding Participatory Governance: An Analysis of Participants' Motives for Participation. *The American Review of Public Administration*, 47:5, 538–549.
- Helsingin kaupunki (2021). *Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025 – Kasvun paikka*. Helsinki: Helsingin kaupunginkanslia.
- Hoekstra, M.S. & Dahlvik, J (2018). Neighbourhood participation in super-diverse contexts: comparing Amsterdam and Vienna. *Urban Research & Practice*, 11:4, 441–459.
- Kahila-Tani, M; Kyttä, M & Geertman, S (2019). Does mapping improve public participation? Exploring the pros and cons of using public participation GIS in urban planning practices. *Landscape and Urban Planning*, 186, 45–55.
- Kemp, A; Lebuhn, H & Rattner, G (2015). Between Neoliberal Governance and the Right to the City: Participatory politics in Berlin and Tel Aviv. *International Journal of Urban and Regional Research*, 39:4, 655–856.
- Lahtinen, H (2019). Socioeconomic differences in electoral participation: Insights from the Finnish administrative registers. *Väitöskirja*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Lefebvre, H (1968). *Le droit à la ville*. Paris: Anthropos.
- Liesbeth Huybrechts, L; Dreessen, K; Schepers, S & Calderon Salazar, P (2016). Democratic dialogues that make cities 'work'. *Strategic Design Research Journal*, 9:2, 100–111.
- Martikainen, T; Wass, H & Weide, M (2013). Äänestysaktiivisuus ja puolueiden kannatus vuoden 2012 kunnallisvaaleissa Helsingissä. *Kvartti 2013:1*. Helsinki: Helsingin kaupunginkanslia, 17–36.
- Oikeusministeriö (2023). Hyvät väestösuhteet. <https://oikeusministerio.fi/hyvät-vaestosuhteet> Luettu 12.4.2023.
- Pak, B; Chua, A & Vande Moere, A (2017). FixMyStreet Brussels: Socio-Demographic Inequality in Crowdsourced Civic Participation. *Journal of Urban Technology*, 24:2, 65–87.
- Tonkens, E & Verhoeven, I (2019). The civic support paradox: Fighting unequal participation in deprived neighbourhoods. *Urban Studies*, 56:8, 1–16.
- Wass, H (2008). Generations and turnout. The generational effect in electoral participation in Finland. *Väitöskirja*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Wilhelmus, E & Stapper, M (2022). Private ordering of public processes: How contracts structure participatory processes in urban development in Amsterdam and Hamburg. *Urban Studies*, 59:9, 1872–1888.
- Wilson, A; Tewdwr-Jones, M & Comber, R (2019). Urban planning, public participation and digital technology: App development as a method of generating citizen involvement in local planning processes. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 46:2, 286–302.

Tieto kaupunkilaisten osallistumisen tukena

– kokemuksia osallistuvan budjetoinnin kehittämishankkeesta

● KIRSI VERKKA

Helsinki on kasvava ja monimuotoistuva kaupunki, jonka asukkailla on erilaisia ja toisistaan suurestikin eroavia tarpeita ja mieltymyksiä. Onko asukkailla kuitenkaan käytössään riittävästi tietoa kaupungin tilanteesta ja kehityksestä tavoitteidensa ajamiseksi eri osallistumiskanavien kautta? Kaupungin toteuttaman kokeiluhankkeen tavoitteena oli selvittää, miten tiedolla voidaan tukea kaupunkilaisia tekemään tarpeeseen kohdentuvia sekä alueellisen ja asukkaiden välisen yhdenvertaisuuden huomioivia ehdotuksia osallistuvaan budjetointiin. Hankkeessa etsittiin myös tietomuo- toilun avulla keinoja tiedon esittä- seen niin, että se olisi mahdollisimman monelle ymmärrettävää ja kiinnostavaa ja tietoa olisi helppo hyödyntää.

Kiinnostus kansalaistoimintaan on hiipunut – julkishallinnon innovointi- kyky lisää luottamusta

Vaikka Suomi on vakaa ja kansainvälisissä ver- tailuissa menestynyt demokratia, moni kan- salainen kokee nykyään, ettei kykene vaikut-

tamaan itseään koskeviin asioihin ja yhteiskunnan kehitykseen. Yhteiskuntien vakautta ja demokratian toimintatapoja haastavat muun muassa verkossa leviävä disinformaatio ja vaaleihin kohdistuva häirintä. Tämä rapauttaa luottamusta kansanvallan uskottavuuteen, päätöksenteon oikeellisuuteen sekä poliittiseen järjestelmään ja lisää turhautumista ja polarisaatiota. (Valtioneuvosto, 2022)

OSALLISTUMINEN ON aikaisempaa eriytyneempää, ja vaaleis- sa nuoret, pienituloiset ja heikosti koulutetut äänestävät huomattavasti vähemmän kuin ikääntyneet, hyvätuloiset ja korkeasti koulutetut. Kansalaisryhmien eriytyminen ja ero- jen suureneminen haastaa suomalaista yhteiskuntaa, joka on perustunut yhteistyölle ja kompromissien hakemisel-

le. (Suomalaisen demokratian..., 2021) Suomalaisen yhteis- kunnan paradoksi on, että kansalaiset kyllä luottavat julki- siin instituutioihin ja demokratiaan, mutta samaan aikaan usko omiin mahdollisuuksiin vaikuttaa poliittisiin proses- seihin on vähäinen. (OECD, 2021)



HELSINKI PARTNERS / MATTI PYYKKÖ





Kansalaisten luottamusta julkisiin instituutioihin lisää OECD:n tutkimuksen mukaan parhaiten niiden kyky vastata kansalaisten odotuksiin ja kehittää toimintaansa vastaamaan kansalaisten tarpeita ja muuttuvaa yhteiskuntaa. Digitaalisten palveluiden edistäminen sekä julkisen sektorin innovaatiokyvyn ja -toiminnan vahvistaminen mainitaan raportissa erityisesti keinoina, joilla vahvistetaan kansalaisten luottamusta edellä mainittuihin julkisen sektorin kyvykkyyksiin.

DEMOKRATIAN HAASTEISIIN vastaamaan on kehitetty monia erilaisia innovaatioita, joiden tavoitteena on parantaa kansalaisten luottamusta ja uudistaa demokratiaa. Osallistuva budjetointi on tällainen demokratiainnovaatio, jota toteutetaan jo tuhansissa kaupungeissa eri puolilla maailmaa. Helsingin kaupungin osallistuva budjetointi on nimeltään OmaStadi, ja siinä kaupunkilaiset voivat ehdottaa ja äänestämällä päättää siitä, miten kaupunki käyttää 8,8 miljoonaa euroa. Helsinki käynnisti osallistuvan budjetoinnin vuonna 2018, ja tähän mennessä kaupunkilaiset ovat voineet päättää lähes 13 miljoonan euron käytöstä ja 119 hankkeen toteutuksesta eri puolilla kaupunkia. Osallistuva budjetointi on lisännyt Helsingissä kaupunkilaisten kiinnostusta yhteisiin asioihin ja halua osallistua ja vaikuttaa niihin.

HELSINGIN OSALLISTUVAA budjetointia OmaStadia on kehitetty jokaisella kierroksella yhdessä kaupunkilaisten ja kaupungin asiantuntijoiden kanssa. Tavoitteena on ollut ylläpitää ja lisätä kaupunkilaisten motivaatiota osallistua sekä vahvistaa inklusiivisuutta, niin että mahdollisimman monen kaupunkilaisen on mahdollista osallistua.

Muotoilun menetelmät tuovat kaupunkilaisen keskiöön

Monet kaupunkilaisten arjessa nähtyvätyvät ongelmat ovat tänä päivänä monimutkaisia ja vaikeasti ratkaistavia. Tällaisten ongelmien käsittelemiseen sopii osallistava tiedonkäyttö. Siinä ongelmia kehystetään ja tietoa tuotetaan ja tulkitaan vuorovaikutuksessa, joka yhdistää erilaisia tiedon tarjoajia ja päätöksentekijöitä. Esimerkiksi tutkittua tietoa, kokemuksia ja paikallistuntemusta yhdistämällä saadaan asioihin monenlaisia näkökulmia yhdessä puntaroitavaksi, ja syntyy päätöksiä, joihin useamman on helppo sitoutua (Hällström, 2019).

TÄTÄ TAUSTAA vasten kokeiluhanke suunniteltiin siten, että muotoilun menetelmillä voitiin paneutua osallistavaan tiedonkäyttöön ja luoda ymmärrystä osallistuvassa budjetoinnissa tarvittavan tiedon lajeista ja luonteesta. Muotoilun tehtävä ymmärretään niin, että se kääntää katseen kohti ihmisten arkea ja tarpeita. Tavoitteena on, että kaupunkia kehitetään yhdessä kaupunkilaisten kanssa heidän tarpeitaan kuunnellen, ja palautteeseen reagoidaan. Muotoilu myös uudistaa kaupungin toimintakulttuuria.

MUOTOILULLINEN KEHITTÄMINEN on kokeilevaa ja iteratiivista tekemistä, jossa tiedon ja ideoinnin runsaus ja kiteyttäminen vuorottelevat. Hankkeen toteutuksessa käytettiin monenlaisia muotoilullisia menetelmiä laadukkaasti käyttäjämääräyksen ja toimivien ratkaisujen saavuttamiseksi. Kehittämistyössä hyödynnettiin palvelu- ja tietomuotoilun ajattelua ja menetelmiä sekä käyttöliittymäsuunnittelun keinoja lopputuotoksen muotoilussa.

MUOTOILULLISELLE KEHITTÄMISELLE on ominaista ketteryyttä ja kokeilevuus. Kehittämisen lopputuotosta ei määritellä kokonaisuudessaan ennen työn aloittamista, vaan sitä kehitetään palautteen avulla jatkuvasti parantaen ja arvioiden. Hankkeen toteutuksessa oli oleellista ketterä kokeileminen ja hypoteesien ja tuotosten testaaminen jo varhaisessa vaiheessa kaupunkilaisten kanssa. Saadun palautteen perusteella voitiin tarkistaa valitun kehittämistarpeen oikeellisuutta ja tehdä ideoituihin tuotoksiin tarvittavia muutoksia. Kehittämisen prosessissa kehitystarpeen tunnistamisen jälkeen kerättiin laajasti käyttäjätietoa, jotta varsinainen ongelma ja tutkimuskysymykset saatiin kiteytettyä. Tämän jälkeen ideoitiin kehitystarpeisiin ratkaisuja ja niitä kokeilemalla edettiin kohti lopputuotoksia ja jatkokehitysideoita.

KOKEILEMALLA KEHITTÄMINEN sopii erityisesti monimutkaisiin toimintaympäristöihin, joissa on paljon toimijoita ja lopputulosta ei voida loogisesti ennustaa. Pienten kokeilujen kautta saadaan varmuutta idean toimivuudesta ja sopivuudesta toimintaympäristöön ja käyttäjille. Kokeilemisen tärkein ajuri on nopea oppiminen, joka ohjaa kokeilujen suunnittelua ja toimivan ratkaisun löytymistä. Parhaimmillaan kokeilut säästävät paljon aikaa, vaivaa ja myös rahaa, kun mahdollisimman varhaisessa vaiheessa opitaan idean toteutukseen liittyvät keskeiset asiat. (Verkka & Ekqvist 2017)



KAUPUNKILAISPROFIILIT

Profiilit on muodostettu yhdistelemällä ja luokittelemalla haastatteluita ja palauteaineistosta saatua tietoa. Kaupunkilaisprofiilit eivät kuitenkaan ole täysin kattava kuvaus kaikista kaupunkilaisista, vaan enemmänkin nostoja yleisesti esiintyvistä käyttäytymismalleista ja tarpeista, joita vasten kehittämistyötä ja suunnittelua peilataan.



Itsevarma on aktiivinen kaupunkikehittäjä. Hän kokee, että kaupunkilaiset tietävät parhaiten, mitä alueella tarvitaan ja nauttii päästessään parantamaan kaupunkia pala palalta. Hän etsii laajaa ja monimutkaistakin tietoa ideoiden ja ymmärryksen tueksi, ja hänellä on omien verkostojensa kautta paljon laadullista tietoa koskien alueen asioita ja kaupunkilaisten tarpeita ja toiveita. Hän haluaa löytää tiedon nopeasti ja vaivatta, vaikka on kyllä valmis näkemään vaivaa tiedon etsimisessä, ja hän turhautuu epäloogisesta, ristiriitaisesta tai virheellisestä tiedosta.



Piipahtaja saa kipinän osallistumiseen ja tiedon etsimiseen omaa elämää, kiinnostuksen kohteita tai kaupunginosaa koskettavasta asiasta. Hän huomioi pistomaisesti oman alueensa epäkohtia ja tarpeita erityisesti silloin, kun ne hankaloittavat omaa arkea. Jostain kiinnostuessaan hän nauttii tiedonkeruusta, jossa pääsee syventämään osaamistaan nippelitietoon saakka. Hän turhautuu hitaudesta ja haluaa, että tieto on selkeästi esitettyä ja että siihen voi paneutua ajan kanssa syvemmin.



Toimielias on jatkuvasti kiinnostunut oman asuinalueensa ja yhteisönsä kehittämisestä ja siihen liittyvästä tiedosta. Erityisen kiinnostunut hän on yhteisön hyvinvoinnista ja alueen turvallisuudesta. Toimielias nauttii huomattavasti, että omalla vaikuttamistyöllä voi tuoda iloa muille alueella asuville. Hän turhautuu, mikäli ei löydä tietoa helposti tai se on hajallaan eri nettisivustoilla, tai jos hän saa apua tiedon etsimiseen.



Torkkuja ei usko, että omalla osallistumisella, kokemuksilla ja ajatuksilla on muille merkitystä. Hän etsii harvoin tietoa asuinalueeseen liittyvistä asioista, mutta voi motivoitua siihen saadessaan tukea. Muut ovat kuitenkin kiinnostuneita ottamaan myös Torkkujan tarpeet huomioon. Päästessään vaikuttamaan hän kokee, että Helsinki tuntuu kotoisammalta, ja hän tuntee ylpeyttä omasta osallistumisestaan. Torkkuja turhautuu, mikäli teksti on epäselvää, verkkosivusto on monimutkainen tai prosessit vaikuttavat haastavilta ymmärtää. Torkkuja arvostaa yhdenvertaista osallistumistilannetta ja vetäytyä, mikäli muut jyräävät mielipiteillään ja keskustelu on negatiivisyytteistä. (Aaria 2023)

Kaupunkilaisprofiilit varmistavat kehittämistyön moniäänisyyden

Hankkeen kehittämistyö eteni tyypillisen muotoiluprosessin mallin mukaisesti. Palvelumuotoilullinen kehittäminen lähtee inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä. Ensimmäisenä tehtävänä oli kerätä ymmärrystä nykytilanteesta sekä ratkaistavista ongelmista. Työn pohjana käytettiin OmaStadin aikaisempien kierroksen palautteita ja käyttäjämääräystä. Lisäksi hyödynnettiin kaupungin verkkosivuston (Hel.fi) kehittämisessä kerättyä laajaa käyttäjämääräystä. Näiden lisäksi tehtiin haastatteluita ja kaupunkilaisille suunnattu kysely. Käyttäjämääräystä haettiin myös kaupunkilaisten kanssa pidetyssä työpajassa sekä tekemällä

runsaasti käyttäjätarkastuksia verkkosivuston varhaisissa kehitysvaiheissa.

HANKKEEN TÄRKEITÄ lopputuotoksia olivat palvelumuotoilussa käytettävät kaupunkilaisprofiilit ja empatiakartat, jotka nostavat kehittämistyön tueksi erilaisten kaupunkilaisten näkökulmia. Profiilit muodostettiin osallistuvassa budjetoinnissa kerättyjen kaupunkilaispalautteiden, kyselyjen, haastatteluiden ja toisessa yhteydessä aiemmin tehtyjen profiilien pohjalta. Kaupunkilaisprofiilit ja empatiakartat avaavat sitä, millaisia arvoja, motiiveja, tapoja tai tarpeita kaupunkilaisilla on. Niiden tavoitteena on myös nostaa esiin kaupunkilaisten erilaisia kyvykkyyksiä, haasteita ja osallistumisen motivaatioita. (Aaria 2023)

HANKKEESSA KERÄTYN käyttäjämääräyksen pohjalta muodostettiin neljä kaupunkilaisprofiilia. Kaupunkilaisprofiilit ovat itsevarma, piipahtaja, toimelias ja torkkuja (ks. oheinen laatikko). Heillä kaikilla on erilainen motivaatio osallistua ja hankkia tietoa, ja he myös eroavat kyvykkyyksiltään tiedon käsittelyssä ja hahmottamisessa.

Kaupunkilaiset toivovat tietoa kaupungin suunnitelmista sekä oman asuinalueen asukkaiden näkemyksistä

Hankkeessa oli keskeistä tarkastella, millaista tietoa kaupunkilaiset tarvitsevat ja toivovat osallistuessaan osallistuvaan budjetointiin ja kaupungin kehittämiseen yleisemminkin. Keskeinen menetelmä tämän tutkimuskysymyksen avaamiseen oli kaupunkilaisille teetetty kysely, johon vastasi 133 kaupunkilaista. Vaikka aineisto oli verraten pieni, eikä kyse ole edustavasta otoksesta, sen pohjalta voidaan tehdä tiettyjä johtopäätöksiä.

KYSELYN JA haastatteluiden pohjalta esille nousivat kolme tietoryhmää, jotka erityisesti tukevat osallistumista ja ideointia. Kaupunkilaiset toivovat tietoa kaupungin suunnitelmista omalla alueellaan, perustietoa alueen asukkaista ja lisäksi tietoa alueen asukkaiden mielipiteistä ja tarpeista.

OMAN IDEOINNIN pohjaksi kaupunkilaiset toivovat tietoa siitä, mitä muut alueen asukkaat ajattelevat eri asioista ja millaisia tarpeita alueelta nousee. Tällainen kokemustieto on tärkeää tunnustaa ja huomioida myös kaupunkisuunnittelussa. Taustalla on ajatus, että alueen asukkaat itse parhaiten tietävät mitä alueella todella tapahtuu tai millaista arkea siellä eletään. Tällainen tieto auttaisi myös kaupunkilaisia kohdentamaan omaa osallistuvan budjetoinnin ideointia todelliseen tarpeeseen ja hyödyttämään laajempaa joukkoa alueen asukkaita. Samalla tunnistetaan se tosiasia, että kaupunkilaisten tarpeet ovat moninaisia ja kukin itse ymmärtää parhaiten vain omaa todellisuuttaan. Kuulemalla muiden mielipiteitä ja näkemyksiä saa monipuolisemman kuvan alueen asukkaiden tarpeista ja todellisuuksista.

KAUPUNGIN SUUNNITELMAT kiinnostavat asukkaita, sillä mikäli niissä on puutteita tai aukkoja oman asuinalueen osalta, voivat kaupunkilaiset kohdentaa omia ideoitaan täydentämään kaupungin suunnittelua. Hankkeessa ilmeni, että kaupungin suunnitelmien koettiin olevan melko huonosti löydettävissä ja usein koottuina laajoihin asiakirjoihin, joista tiedon etsiminen on työlästä. Kun kaupunkilainen tietää, millaisia suunnitelmia kaupungilla on alueelle, hän voi myös tarttua kaupungin sellaisiin suunnitelmiin, joita ei ole vielä voitu toteuttaa rahoituksen puuttuessa, ja tehdä ehdotuksen suunnitelman toteutuksesta osallistuvan budjetoinnin rahoituksella.

Tieto lisää varmuutta osallistua kaupungin kehittämiseen

Hankkeen aikana toteutettiin kymmenen haastattelua, joissa nousi esiin kokemus osallistumisen esteistä. Yksi keskeinen tekijä on kaupunkilaisten tunne siitä, ettei heillä ole riittävästi tietoa osallistuaan ideointiin ja keskusteluun. Toisaalta heillä ei myöskään ole aikaa ja motivaatiota hankkia tietoa monista eri lähteistä ja perehtyä siihen. Osallistumisen pohjalle kaivattaisiinkin pintapuolista perustietoa, joka rohkaisee innostumaan ja osallistumaan. Kaupunkilaiset haluavat toimia fiksusti ja tarvitsevat tietoa, jotta voivat muodostaa hyvin perustellun mielipiteen. Tärkeänä motivaationa tiedon hankkimiselle oli myös halu keskustella asiantuntevasti ammattilaisten ja muiden kaupunkilaisten kanssa ja huomioida monenlaiset eri näkökulmat.

KAUPUNKILAISET HALUAVAT, että osallistuminen on helpoa ja vaivatonta ja voi tapahtua myös digitaalisten kanavien kautta. Osallistumiseen ei haluta sitoutua pitkäksi aikaa, eikä sen eteen haluta nähdä liikaa vaivaa. Oleellista on myös, että osallistuminen on turvallista, jotta ei tarvitse pelätä joutuvansa negatiivisen palautteen kohteeksi. Kuvaa on, että haastatteluihin osallistuneista lähes kaikki olivat mukana kaupunginosan Facebook-ryhmässä, mutta vain pieni osa osallistui ryhmässä käytäviin keskusteluihin. Haastateltavat kokivat, että alustalla käyty keskustelu on usein liian kärkeästä ja epäasiallista. Osallisuudessa kiin-

nostaa muiden alueen asukkaiden kuuleminen ja ymmärtäminen, sekä vuoropuhelu niin asiantuntijoiden kuin muiden alueen asukkaiden kanssa hyvässä hengessä. Osa haastateltavista koki myös, että osallisuus paransi alueen viihtyisyyttä ja yhteisöllisyyttä, vaikka ei itse ollutkaan kiinnostunut osallistumaan yhteissuunnitteluun.

IKÄVÄKSI KOETTIIN aiemmat huonot kokemukset ja tunne, ettei oikeastaan voinut vaikuttaa mihinkään mielipiteellään tai panoksellaan. Joissakin tapauksissa koettiin myös, ettei kaupunki ollut onnistunut viestinnällään kertomaan siitä, miten kuntalaisen oma osallistuminen oli vaikuttanut asian lopputulokseen.

Missä muodossa esitetty tieto auttaa asukkaita ymmärtämään alueen tarpeita laajemmin?

Kuntalaki velvoittaa kunnat antamaan asukkaalle riittävästi tietoa kunnassa valmistelussa olevista asioista ja niitä koskevista suunnitelmista. Samoin laissa veloitetaan, että kunnan on viestinnässään käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon eri asukasryhmien tarpeet (Kuntalaki 29. §)

HANKKEEN TAVOITTEENA on edellä esitetyn veloitteen mukaisesti tuottaa tietoa osallistuvan budjetoinnin seuraavalle kierrokselle. Tätä käytetään ideoinnin tukena kaupunkilaisten kanssa pidettävissä työpajoissa ja tapahtumissa sekä julkaistaan osallistuvan budjetoinnin verkkosivustolla. Hankkeessa selvitettiin myös sitä, millaisessa muodossa tietoa tulisi esittää, jotta se tukisi kaupunkilaisten osallistumista ja ideointia osallistuvaan budjetointiin. Hankkeen aikana etsittiin ja löydettiin paljon tietoa ja tiedon käsittelyssä hyödynnettiin tietomuotoilua, jonka tärkeitä periaatteita ovat selkeys, käytettävyys, luotettavuus ja interaktiivisuus. Parhaimmillaan tietomuotoilu auttaa ihmisiä ymmärtämään tiedon uudella tavalla ja syntyy uusia oivalluksia, parempaa yhteistyötä sekä nopeampaa tiedonvälitystä. Tietomuotoilu tukee myös tiedolla johtamista. (Kanerva, 2023)

KOKEILUSSA TODETTIIN, että saatavilla oleva tieto oli usein esitettyä monimutkaisina taulukoina tai kaavioina ja pitkinä raportteina, joihin perehtyminen vaatii paljon aikaa ja osaamista. Tietomuotoilun avulla tietoa muotoiltiin siten, että se olisi nopeammin hyödynnettävissä ja helpompi ymmärtää. Muotoilussa toiveena oli saada tietoa tiivistettyä selkeisiin kuviin, infograafeihin tai taulukoihin. Pelkkä teksti ei innostanut tutustumaan tietoon, vaan esimerkiksi kuvat ja isot numerot houkuttelivat paremmin tiedon äärelle. Vastaajien mukaan tietoa pitää yksinkertaistaa, jotta se herättää mielenkiinnon ja samalla tarjota mahdollisuus halutessaan tutustua aiheeseen syvällisemmin. Kokeilussa huomattiin, että kartta on hyvä tapa lisätä kaupunkilaisten ymmärrystä oman asuinalueen eri tarpeista ja Helsingin alueiden yhdenvertaisuudesta. Se, että tiedot esitetään kartalla, lisää asukkaiden sitoutumista ja motivaatiota osallistua kehittämiseen.

HANKKEEN AIKANA kehitettiin lisäksi prototyyppiä verkkosivustosta, jolla esitetään tietoa eri kaupunkiteemoista ja asukkaista Helsingin suurpiirien aluetasolla. Prototyyppiä testattiin osallistujien kanssa. Kokeilujen tuloksena voidaan todeta, että kaupunkilaiset suosivat tiivistä ja selkeää tietoa. Selkeästi esitetty tieto madaltaa kynnystä osallistua ja tekee asioista helposti lähestyttävämpiä. Tieto lisää myös kehittämistyöhön osallistuvien yhdenvertaisuutta, jolloin kaikilla on lähtökohtaisesti samankaltaiset pohjatiedot ja myös kyvykkyyden osalta yhdenvertaisemmat mahdollisuudet osallistua.

”Minua ei kiinnosta laittaa vapaa-aikaani lakien ja säädösten tutkimiseen, ne työt kuuluvat asiantuntijoille.”

”Haluan tiiviit tietopaketit, enkä sitoutua mihinkään aikaa vievään.”

HANKKEESSA KERÄTTYÄ ymmärrystä on tarkoitus hyödyntää osallistuvan budjetoinnin työpajoissa, joissa ideoidaan yhdessä kaupunkilaisten kanssa ehdotuksia rahoitettaviksi kohteiksi. Tavoitteena on synnyttää keskustelua alueen tarpeista ja nykytilasta sekä siitä, millaiset asiat lisäisivät hyvinvointia ja turvallisuutta alueella. Työpajoilla halutaan myös lisätä kaupunkilaisten välistä ymmärrystä erilaisista elämäntilanteista ja asioista erilaisten ilmiöiden takana. Ihmiset jakautuvat tänä päivänä mielipiteiltään yhä jyrkemmän ja ääripäät korostuvat, kun esimerkiksi sosiaalisen mediassa käydään yhteiskunnallista keskustelua paljolti samanmielisten kuplissa. (Sisäministeriö 2019) Tiedon tuominen yhteiseen keskusteluun yhdenmukaistaa kaupunkilaisten lähtötilannetta osallistua keskusteluun ja avaa ilmiöitä laajemminkin hilliten keskustelun polarisaatiota.

Haasteena myös tiedon pirstaleisuus

Hankkeessa kokeiltiin erilaisia tapoja esittää perustietoa muun muassa Helsingin alueiden asukkaista ja kaupungin suunnitelmista alueille. Lisäksi käytössä oli muunlaista tutkimustietoa esimerkiksi alueen asukkaiden liikuntatottumuksista. Tavoitteena oli tutkia sitä, miten tiedolla voidaan tukea puntaroivaa keskustelua ja kaupunkilaisten mahdollisuuksia esittää näkemyksiään siitä, mikä alueella on tarpeellista ja toivottavaa. Keskiössä olivat erityisesti kaupunkilaisten omat havainnot ja kokemukset alueelta, sekä tilaisuus käydä näistä dialogia kaupungin asiantuntijoiden kanssa.

KOKEILUN KESKEISTÄ oppia olikin se, miten löydetään sopivia menetelmiä kaupunkilaisten ohjaamiseksi tiedon pariin sekä tapoja yhdistää kaupunkilaisten omaa kokemustietoa muuhun tarjolla olevaan tietoon laadukkaiden ja yhdenvertaisuuden huomioivien kehittämisideoiden muodostamiseksi. Kuten edellä on todettu, kaupungin nykyisin tuottama tieto on usein kieleltään ja muodoltaan sellaista, ettei se avaudu yhdenvertaisesti kaikille kaupunkilaisille, ja tä-



Tieto on usein esitettyä monimutkaisina taulukoina tai kaavioina ja pitkinä raportteina, joihin perehtyminen vaatii paljon aikaa ja osaamista.



HELSINKI PARTNERS / ANDREW TAYLOR

män vuoksi olisikin tietomateriaalissa tärkeää huomioida kaupunkilainen tiedon loppukäyttäjänä paremmin, esimerkiksi sisältömuotoilua hyödyntämällä. Visuaalisesti kiinnostavat ja selkeät tietopaketit ohjaisivat tutustumaan tietoon ja pohtimaan ja tulkitsemaan sitä.

TIEDON TUOTTAJIEN näkökulmasta helppokäyttöisen ja selkeiksi kokonaisuuksiksi kootun tiedon muodostamista vaikeuttaa olemassa olevien tiedonkeruujärjestelmien, mittarien ja menetelmien epäyhtenäisyys ja yhteismitattomuus. Näin on havaittu muun muassa valtiovarainministeriön tilaamassa selvityksessä, jossa kartoitettiin Suomen julkisen hallinnon tällä hetkellä kokoamaa kansalais- ja asiakastytyväisyyden seuranta- ja käsittelytietoa (Uusikylä, 2023) Myös Helsingin kaupunki tuottaa ja hyödyntää palvelujen kehittämisessä paljon tietoa kaupunkilaisista ja erilaisia kaupunkia haastavista ilmiöistä. Vastaavia tiedon pirstaleisuuteen liittyviä haasteita voidaan varmasti havaita myös kaupungin tiedontuotannossa, ja jotta tietoja voitaisiin paremmin hyödyntää palveluiden kehittämisessä, tulee niiden kokoamisen ja analysoinnin tapoihin kiinnittää entistä enemmän huomiota. Tekoälyn ja muiden uusien digitaalisten ratkaisujen tuomia mahdollisuuksia tiedolla johtamiselle ja tiedon hyödyntämiselle on syytä tutkia lisää, ja tämä voi edellyttää esimerkiksi systemaattisempaa tiedon rakenteistamista ja tiedonkeruutapojen yhtenäistämistä.

PELKÄSTÄÄN TARJOLLA oleva tieto ei kuitenkaan aina riitä synnyttämään motivaatiota osallistua ja vaikuttaa. Tarviin sopivia menetelmiä ja aitoja osallistumistilaisuuksia, joilla motivoitetaan tiedon käyttöä ja siitä käytävää keskustelua. Tieto tukee deliberatiivista, puntarivoivaa keskustelua, joka osaltaan myös hillitsee asioiden käsittelyn polarisointumista kaukana toisistaan oleviin ääripäihin. Käytettävä, selkeä tieto yhdistettynä deliberatiivista keskustelua ja päätöksentekoa tukeviin menetelmiin on hedelmällinen lähtökohhta kaupunkilaisten tarpeet ja yhdenvertaisuuden huomioille osallistuvan budjetoinnin ehdotuksille. ■

Kirsi Verkka on Helsingin osallistuvan budjetoinnin kehittämisspäällikkö.

Lähteet:

- Aaria M. (2023). Palvelumuotoilu Helsingin kaupungin kokeilussa. OmaStadi ja Kokeilukiihdyttämö – digitaaliset ratkaisut deliberaation tukena. Opinnäytetyö. LAB-ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202304286809>
- Hellström, E. (2018). Dialogi tiedon ja ymmärryksen välineenä kompleksisessa maailmassa. Verkkoartikkeli. Sitra. <https://www.sitra.fi/artikkelit/dialogi-tiedon-ja-ymmarruksen-valineena-kompleksisessa-maailmassa/>
- Hellström, E. & H-P Ikkäheimo & J. Hakapää & J. Lehtomäki & M. Saari (2019). Tiedonkäytön tulevaisuus yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. Työpäpaperi. Sitra. <https://www.sitra.fi/julkaisut/tiedonkayton-tulevaisuus-yhteiskunnallisessa-paatoksenteossa/>
- Kanerva, J. (2023). Tietomuotoilu tekee tiedosta helposti ymmärrettävää. Blogiteksti. <https://infograafikko.fi/blogi/mitaon-tietomuotoilu>
- Kansallinen demokratiaohjelma 2025 (2022). Valtioneuvosto. <https://valtioneuvosto.fi/hanke?tunnus=OM036:00/2019>
- OECD (2021). Drivers of trust in public institutions in Finland. OECD Report. <https://www.oecd.org/publications/drivers-of-trust-in-public-institutions-in-finland-52600c9e-en.htm>
- Sisäministeriö. (2019). Sisäisen turvallisuuden yhteistoimintamalli. <https://sisainturvallisuus.fi/sisaisen-turvallisuuden-yhteistoimintamalli>
- Suomalaisen demokratian kipukohdat – ja niiden ratkaisumahdollisuudet. (2021). Poliitikkasuositus 9/2021. Strateginen tutkimus. https://www.aka.fi/globalassets/3-strn/1-strateginen-tutkimus/tiedon-kayttajalle/politiikkasuositukset/politiikkasuositukset/21_09_suomalaisen_demokratian_kipukohdat_ja_ratkaisumahdollisuudet.pdf
- Uusikylä, P. & Lintinen, U. & Jokinen, J. (2023). Julkisten palveluiden kansalais- ja asiakaskokemuksen tietopohjan nykytila. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2023:7.
- Verkka, K. & Ekqvist J. (2017) Yhdessä kokeillen – kohti uudenlaista kodin ja koulun yhteistyötä. Verkkoaineisto. Helsingin kaupunki. https://www.hel.fi/static/opev/Yhdessa_kokeillen_2017.pdf
- Whittington, O. (2022). Democratic innovation and digital participation. Nesta. <https://www.nesta.org.uk/report/democratic-innovation-and-digital-participation-report/>



Toivotaan tietoa kaupungin suunnitelmista ja oman alueen asukkaista sekä heidän mielipiteistään ja tarpeistaan.



Helsingin kaupungin digitukipalvelua tulee kehittää tietojohdamisen keinoin

● HILKKA MERISALO-RANTANEN

Helsingin kaupungin kansalaisille tarjoama digitukipalvelu on monimuotoinen, lukuisista toimijoista ja niiden verkostoista koostuva kenttä, jonka johtamista ja kehittämistä on haitannut riittämätön tieto esimerkiksi tarjotun tuen tarpeesta, määristä, asiakkaista ja toteuttajista. Artikkelin perustuu tutkimukseen, jossa ehdotetaan tietojohdamisen menetelmien käyttöönottoa Helsingin digitukipalvelussa. Digitukitietoa hyödyntämällä voidaan tuottaa kaupungin digituesta vastaaville tahoille parempi kokonaiskuva digitukipalvelun tilanteesta sekä tehostaa palvelun johtamista ja kehittämistä.

Helsingin kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuus- ja neuvonta -yksikön toimeksiannosta tehdyn laadullisen tapaustutkimuksen kohteena oli Helsingin kaupungin tarjoama digitukipalvelu kansalaisille ja erityisesti helsinkiläisille. Tutkimuksen tavoitteena oli kehittää keinoja, joilla siitä vastaava osallisuus ja neuvonta -yksikön digitukiryhmä voi systemaattisesti kehittää digitukipalveluaan niin, että kansalaiset saavat laadukasta, maksutonta digitukea osaavilta opastajilta oikea-aikaisesti. Laadukas digituki (Bar-Or ja Meyer, 2019) ottaa huomioon opastettavan yksilölliset ominaisuudet ja tarpeet. Se lisää kansalaisten digitaaitoja niin, että he pystyvät käyttämään tietotekniikkaa ja sähköisiä eli digitaalisia palveluja omaksi hyödykseen, ilokseen ja oppimisen välineenä sekä toimimaan täysivaltaisina digitaalisina kansalaisina (Helsper ja van Deursen, 2015, 2017; Emmer ja Kunst, 2018).



Ensisijainen tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoiduissa teemahaastatteluissa digituen toimijoilta Helsingin kaupungin organisaatiossa ja järjestöissä syksyllä 2020 (12 haastattelua, 16 henkilöä). Tutkimuksen teoreettinen viitekehys pohjautuu kirjallisuuteen organisaatioiden välisistä verkostoista, ekosysteemeistä ja tietojohdamisesta.

TUTKIMUKSESSA ESITETTIIN, että digitukipalvelussa otettaisiin käyttöön tietojohdamisen menetelmät ja niitä tukevia tiedonhallintajärjestelmiä. Näin Helsingin digitukipalvelusta vastaava digitukiryhmä voi saada digitukiverkostoiltaan tietoa digitukipalvelun tarpeesta, toteutumisesta, laadusta ja vaikuttavuudesta. Digitukitietoja hyödyntämällä pystytään johtamaan, kehittämään ja kohdentamaan tarkemmin digitukipalvelua sekä varautumaan myös tuleviin osaamistarpeisiin ja siten tarjoamaan kansalaisille entistä laadukkaampaa digitukea.

Vapaaehtoisesta lakisääteiseen digitukipalveluun

Digituki tarkoittaa asiointitukea sähköisten palvelujen käytössä, yleisdigitukea laitteiden ja perusohjelmistojen käytön otossa ja käytössä sekä digikoulutusta ja -opetusta. Digitukea annetaan lähipalveluna, etäpalveluna ja kotiin. Henkilökohtaisen digituen lisäksi koulutusta ja opastusta annetaan ryhmille. (Valtiovarainministeriö, 2023)

DIGITUEN TARPEEN määrää ja syitä Helsingissä on voitu arvioida esimerkiksi Tilastokeskuksen Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimuksen Helsinki-osion (Suomen virallinen tilasto, 2019; Hirvonen ja Ahola, 2020) tulosten pohjalta. Helsingin 16–89-vuotiaasta (kyselyn vastaajien ikä) väestöstä sähköisistä julkisista palveluista syrjäytymisvaarassa olevia eli digituen tarvitsijoita arvioidaan olevan noin 64 000 (12 %). Vastaajista noin 21 000 (4 %) ei käyttänyt kysyttyjä sähköisiä palveluja eikä todennäköisesti ylipäätään Internetiä, ja 43 000 (8 %) piti niitä vaikeakäyttöisinä.

HELSINGIN KAUPUNGIN digitukipalvelu on aloitettu jo vuonna 1994. Se on kehittynyt nykyiseen muotoonsa sekä omalla painollaan että tietoisin päätösin tietoteknisten ja toimintaympäristön muutosten mukana, ja myös havaittuihin kansalaisten digituen tarpeisiin reagoiden. Digituen käytän-

nön toteutuksesta vastaavat Helsingissä laajat verkostot, jotka koostuvat itsenäisistä kaupungin sisäisistä yksiköistä ja toimintoista sekä ulkopuolisista toimijoista. Järjestöt ovat tärkeitä digituen tarjoajia, useat vapaaehtoisvoimin, ja monet niistä toimivat kaupungin tiloissa, erityisesti kirjastoissa. Osallisuus- ja neuvontayksikön neljän työntekijän digitukiryhmä (syksyn 2020 tilanne) kehittää ja koordinoi kaupungin digitukipalvelua ja sen verkostoja, mutta jokainen, niin Helsingin sisäinen kuin ulkopuolinenkin, Helsingissä digitukea tarjoava toimija vastaa itsenäisesti omasta digituestaan. Digitukiryhmällä ei ole suoraa kontaktia digitukipalvelun asiakkaisiin eli kansalaisiin. (Helsingin kaupunki, 2019; digituki.hel.fi; digi.hel.fi)

UUDEEN 2020 alussa digitukikentällä tapahtui suuria muutoksia. EU:n saavutettavuusdirektiiviin (2016/2102) perustuva laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019, digipalvelulaki) tuli voimaan. Sen mukaan julkishallinnon digitaalisten palvelujen tulee olla helposti käytettäviä ja saavutettavia, ja kaikilla kansalaisilla tulee olla yhdenvertaiset mahdollisuudet niiden hyödyntämiseen. Digitukipalvelu muuttui vapaaehtoisesta lakisääteiseksi kaikille viranomaisille ja digipalvelulaissa määriteltyjä julkishallinnollisia tehtäviä hoitaville organisaatioille. Perustettiin Digi- ja väestötietovirasto (DVV, laki (304/2019) ja asetus Digi- ja väestötietovirastosta (53/2020)), jonka yhdeksi tehtäväkokonaisuudeksi määrättiin julkishallinnon digitalisaatio, tiedonhallinnan asiantuntijatehtävät sekä digitukipalvelun valtakunnallinen koordinointi ja kehittäminen. AUTA-hankkeessa (Valtiovarainministeriö, 2017) kehitetyn valtakunnallisen digituen toimintamallin (Valtiovarainministeriö, 2023) käyttöönotto aloitettiin.

KEVÄÄLLÄ 2020 puhjennut koronapandemia pysäytti heti uudistukset. Se myös teki näkyväksi yhteiskunnan digitalisoitumisen sekä kansalaisten digiongelmien ja digituen tarpeen, joita ei aikaisemmin ollut näin konkreettisesti tiedetty tai ymmärretty. Koronasulun aikana tuli myös esiin, että monet hoitavat digiasiointinsa kaupungin eri toimipisteissä olevilla laitteilla.

HELSINGIN KAUPUNGIN digitukiryhmä ja koko Suomen digitukikenttä oli uuden tilanteen edessä. Digitukipalvelua oli ryhdyttävä johtamaan ja kehittämään systemaattisesti ja ennakkoiden vastaamaan kansalaisten jatkuvasti muuttuvia digitukitarpeita.

Systemaattisen johtamisen ja kehittämisen esteenä riittämätön digitukitieto

Systemaattinen ja ennakoiva johtaminen ja kehittäminen edellyttää tietoa päätöksenteon pohjaksi. Ongelmana oli, ettei digitukiryhmällä ollut riittävän kattavaa ja yhtenäistä tietoa digitukipalvelun toimintaympäristöstä, digitukiverkostoista ja niiden toimijoista, eikä toteutuneesta digituesta ja sen vaikuttavuudesta: Miten paljon ja millaista digitukea annetaan, kuka sitä antaa ja missä, kenelle digi-

tukea annetaan ja miksi, miten siinä onnistutaan (asiakas- ja opastajakokemus) ja mitä hyötyä digituesta on sen saajalle ja antajalle sekä muille toimijoille.

DIGITUKIKOKONAISUUDEN HALLINTA kaupunkitasolla oli vaikeaa. Jokaisella kaupungin digituen verkostojen itsenäisellä toimijalla oli oma tapansa toimia, ja jokainen keräsi ja kirjasi tietoja digitukipalvelustaan vain omiin tarpeisiinsa, kukin omalla tavallaan. Tietoja jaettiin verkostossa muille osapuolille tiedoksi satunnaisesti. Niinpä asiakkaiden ja opastajien taitojen ja osaamisen kehittämistarpeita ei riittävästi pystytty ennakoimaan. Kansalaiset eivät myöskään aina löytäneet tarvitsemaansa digitukea, vaikka sitä olisi ollut saatavilla, ja toisaalta digituen tarjoajat eivät tavoittaneet digituen tarvitsijoita.

TUTKIMUKSESSA EHDOTETAAN tietojohdamisen käyttöönottoa digitukipalvelun hallintaan sekä kaupungin että valtakunnallisella tasolla. Tietojohdamisella tarkoitetaan tiedonhallintaprosessia ja sitä tukevia tiedonhallintajärjestelmiä, joissa toimintaan liittyvää tietoa (mittarit) kerätään, kirjataan, jaetaan, analysoidaan ja hyödynnetään (Alavi ja Leidner, 2001; Bhatt, 2001; Evans, Dalkir ja Bidian, 2014). Tietojohdamista käsitellään tutkimuksen tuloksissa jäljempänä.

Tiedon tuottajat ja hyödyntäjät: Valtakunnallinen digituen toimintamalli ja Helsingin digituen verkostot

Tutkimuksen tuloksena on selvitys siitä, mistä digitukitietoa on saatavissa ja mihin sitä tulisi jakaa. Standardimuotoisen tiedon tulee liikkua koko valtakunnallisen digituen ekosysteemin (verkostojen verkoston, toimintamallin) ja Helsingin digituen verkostojen toimijoiden välillä. Ne ovat sekä digitukitiedon tuottajia että hyödyntäjiä.

TUTKIMUKSESSA LAADITUSSA valtakunnallisen digituen ekosysteemin kuvauksessa vuoden 2020 alussa käytöön otetun digituen toimintamallin (Valtiovarainministeriö, 2017; 2023) osatekijät on purettu käytännön tasolle. Ekosysteemin kuvaus havainnollistaa digituen nykyiset tehtäväkokonaisuudet, toimijat, toimijoiden roolit ja toimijoiden väliset tietoyhteydet. Se antaa kokonaiskuvan digitukipalvelusta valtakunnallisesti ja selkiyttää Helsingin digitukipalvelun toimintaympäristön. Kuvaus auttaa kaikkia digituen toimijoita ymmärtämään oman roolinsa digituen valtakunnallisessa ekosysteemissä.

KÄYTÄNNÖN DIGITUKI on palveluntarjoajasta ja digituen toteutustavasta riippumatta valtakunnallisen toimintamallin ytimessä ja merkittävin digitukitiedon lähde. Opastustapahtumassa kohtaavat opastaja ja kaupungin digitukipalvelun asiakas, kansalainen. Silloin syntyy keskeinen tieto digituen tarpeista, tarjonnasta, onnistumisesta (asiakas- ja opastajakokemus) ja vaikuttavuudesta. Nämä tiedot pitäisi kirjata heti opastustapahtuman yhteydessä.

HELSINGIN DIGITUKIRYHMÄN sidosryhmien kartoituksessa selvitettiin kaupungin sisäisiä ja sen ulkopuolisia, nykyisiä ja potentiaalisia sidosryhmiä, joihin on tai pitäisi olla tietoyhteyksiä. Sidoryhmien keskinäisiä tietoyhteyksiä ei selvitetty. Sekä sisäisiä että ulkoisia sidosryhmiä oli kymmeniä käytännön digituen tarjoajista (esim. Helsinki-info, kirjastot, asukastalot, ENTER ry, HelsinkiMissio, Vanhustyön keskusliitto) valtakunnallisiin digituen koordinoijiiin, kehittäjiin ja rahoittajiin (esim. DVV, valtiovarainministeriö, STEA) ja sähköisten palvelujen tarjoajiin (esim. kaupungin toimialat, Kela, Verohallinto). Sidoryhmien määrä ja kirjo oli paljon odotettua suurempi ja tietoyhteydet moninaisia.

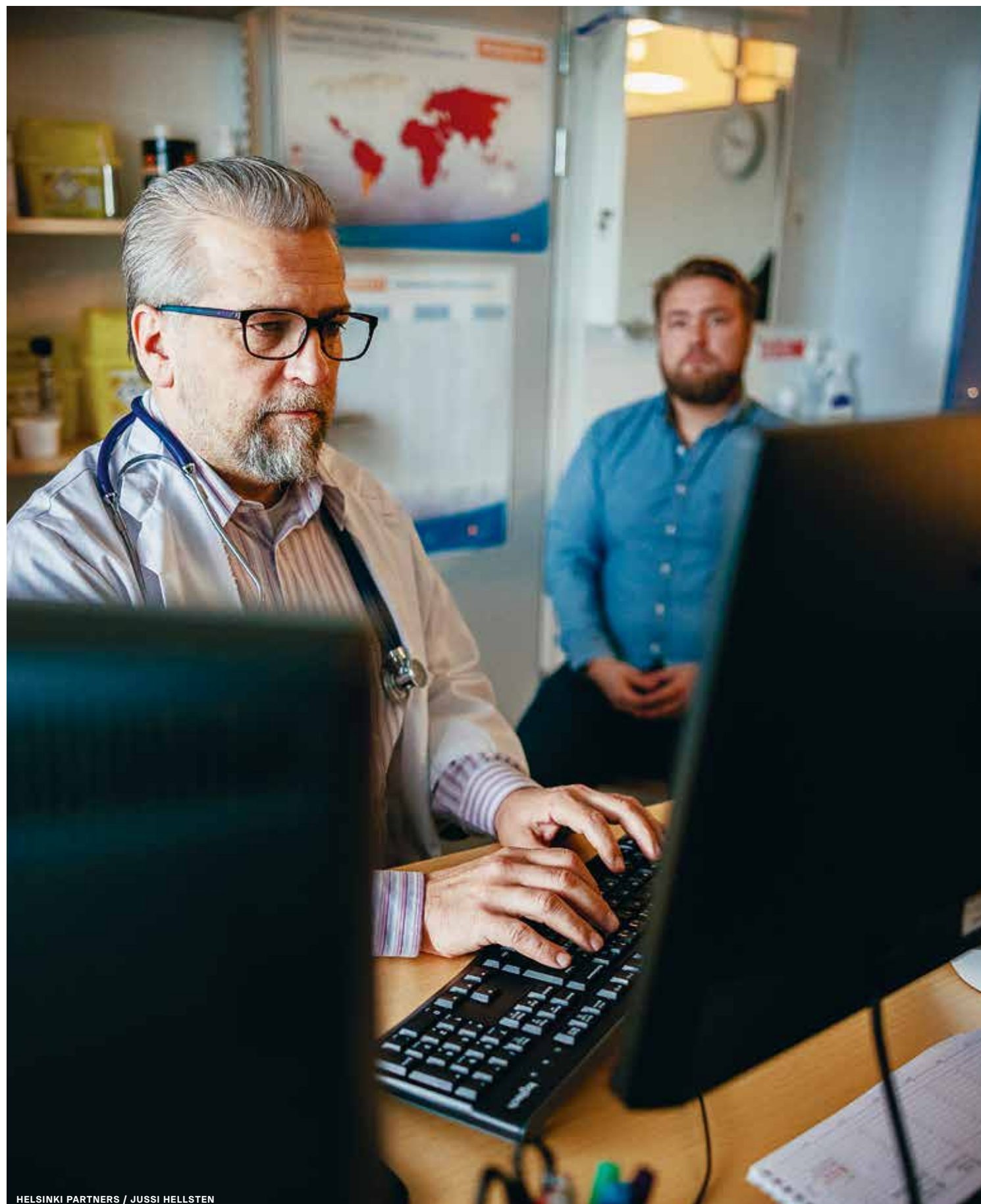
Tietojohdamisen prosessimalli työkaluksi digituen toimijoille

Digitukikokonaisuuden hallintaongelman ratkaisuksi kehitettiin ja testattiin tässä tutkimuksessa Tietojohdamisen prosessimalli (TJP-malli), joka konkretisoi ja havainnollistaa tietojohdamisen kokonaisuuden. Siinä yhdistyvät kaikki tietojohdamisen elementit: tiedonhallintaprosessi ja sen aliprosessit (tiedon johtaminen, tiedon jakaminen ja tiedon johtaminen), tiedon kehitysvaiheet prosessissa, tiedonhallintajärjestelmät ja toimintaympäristö.

TJP-MALLIN AVULLA analysoitiin Helsingin digitukipalvelun tiedonhallintaprosessia ja -järjestelmiä (tutkimuksen viitekehys). Analyysin tuloksena saatiin kokonaisnäkemys kaupungin digitukipalvelun tilanteesta ja löydettiin kehittämiskohteita kaupungin digituesta ja sen sisäisessä organisoimisessa, digitukiverkostoissa ja valtakunnallisessa digituen ekosysteemissä.

TJP-MALLI SOPII hyvin digitukiverkostojen johtamisen ja kehittämisen työkaluksi sekä kaupungin digitukiryhmälle että digituen verkostojen toimijoille. Sitä voivat hyödyntää myös muut kaupungin yksiköt ja toiminnot sekä yleisesti organisaatiot, joissa käytetään tietojohdamista tai aloitellaan sen käyttöönottoa. Laadukkaaseen tietoon ja sen monipuoliseen analysointiin pohjautuva päätöksenteko, tiedolla johtaminen, on objektiivista ja läpinäkyvää. Tiedon perusteella verkostojen itsenäiset toimijat voivat helpommin tehdä päätökset yhteisymmärryksessä. Laadukas tieto täydentää muttei korvaa muita päätöksenteon kriteereitä.

TIETOJOHTAMINEN VAATII onnistuakseen systemaattista tiedonhallintaa sekä suuria muutoksia ajattelutavoissa, yrityskulttuurissa, organisoimisessa, prosesseissa ja tietojärjestelmissä, mutta myös kokonaisuuksia ymmärättäviä ihmisiä (Bhatt, 2001). Näin suuri muutos ei ole helppo eikä nopea. Helsingin digitukipalvelun systemaattinen kehittäminen tietoon perustuen voisi olla hyvä esimerkki johtamistavan muutoksen toteuttamisesta digitukiverkostojen toimijoille, kaupungin muille toimintoille ja myös muille Suomen kunnille.



HELSINKI PARTNERS / JUSSI HELLSTEN

TIETOJEN KERÄÄMISELLÄ on lisäarvoa ja tiedonhallinta on onnistunut vasta, kun kerätty tieto on laadukasta, tarpeellista ja hyödyllistä, ja sitä todellakin käytetään ja hyödynnetään päätöksenteossa (Alavi ja Leidner, 2001). Muussa tapauksessa tietojen kerääminen on vain rasite, lisätyö ja lisäkustannus ja tiedonhallintaan panostaminen on turhaa. (Demarest, 1997; Evans, Dalkir ja Bidian, 2014)

Tietojohtamisen prosessi vaatii tuekseen tiedonhallintajärjestelmän

Tietojohtamisen (tiedonhallinnan) prosessi tai sen osia on helppo toteuttaa, mutta ilman tietotekniikkaa tietojohtaminen ei ole mahdollista (mm. Alavi ja Leidner, 2001; Bhatt, 2001; Evans, Dalkir ja Bidian, 2014). Tiedonhallintajärjestelmiä tarvitaan tukemaan tiedonhallintaprosessia. Tutkimuksessa kartoitettiin Helsingin digitukiverkoston tietoteknisiä ratkaisuja ja määriteltiin tietoryhmät, joiden pohjalta toimijat voivat määrittellä digituen kaikille yhteisen tietosisällön sekä omat tietotarpeensa.

DIGITUKIVERKOSTOJEN TOIMIJOILLA oli käytössään lukuisia digituen hallinnan tietojärjestelmiä tai pikemminkin osasovelluksia lähinnä digitukitiedon keräämiseen ja kirjaamiseen. Vain yhdellä digituen toimijalla oli koko digitukiprosessin kattava, tosiaikainen toiminnanohjaus- eli ERP-järjestelmä. Myös tietosisällöt olivat kaikilla toimijoilla erilaiset. Digitukiryhmällä oli sovellus koronapandemian puhjettua nopeasti aloitetun oman etädigituen hallintaan.

HYÖDYNTÄMÄLLÄ DIGITUKIPALVELUN systemaattisessa kehittämisessä tietojohtamisen prosessimallia ja sitä tukevia tiedonhallintajärjestelmiä sekä Helsingin kaupungin digitukiryhmä että muut digituen toimijat valtakunnallisesti voivat tarjota entistä laadukkaampaa digitukea entistä laajemmalle joukolle kansalaisia ja varmistaa, että nämä saavat täyden hyödyn digitaalisista palveluista.

DIGITUEN TOIMIJOILLE tietojohtaminen tuottaa päätöksenteon pohjaksi riittävän kattavaa, yhtenäistä ja ajantasaista, systemaattisesti kerättyä ja kirjattua tietoa digitukipalvelun tarpeesta, tarjonnasta, toimijoista, asiakkaista, sisällöstä, laadusta, onnistumisesta (asiakas- ja opastajakokemus) ja vaikuttavuudesta. Digitukitietoja hyödyntämällä pystytään arvioimaan digitukipalvelun onnistumista ja vaikuttavuutta sekä kehittämään sitä yhdessä asiakkaiden, opastajien ja muiden toimijoiden kanssa. Digitukitieto on arvokasta myös kaikille sähköisten ja perinteisten palvelujen kehittäjille yhtenä yhteiskehittämisen työvälineenä.

Tutkimuksen tulosten vaikutus Helsingin kaupungin digitukipalveluun

Tutkimuksessa tehtiin monia ehdotuksia kansalaisten digitukipalvelun kehittämiseksi kaikille digituen toimijoille: Helsingin kaupungille ja sen digitukiryhmälle, digituen verkostoille ja valtakunnallisille digituen toimijoille. Tutkimuksen

tulosten ja kehitysehdotusten pohjalta on tehty vuodesta 2021 alkaen paljon kehitystyötä sekä Helsingissä että valtakunnallisesti entistä laadukkaamman digituen tarjoamiseksi kansalaisille.

HELSINGIN KAUPUNGIN digitukipalvelun näkyvyyttä on lisätty, digitukiryhmän asemaa kaupungin organisaatiossa on selkiytetty ja digitukitoimintaa kehitetty. Helsinki-info eli kaupungin yleisneuvonta ja digituki on yhdistetty 1.6.2021. Helsinki-info on nyt kuntalaisille se yksi luukku, joka auttaa ja ohjaa tarvittaessa eteenpäin oikeaan paikkaan kaikissa kaupungin palveluihin liittyvissä asioissa.

DIGITUKIRYHMÄÄN ON palkattu lisää henkilökuntaa, ja digitukiryhmä on organisoitu digitukitiimiksi neuvontatiimin rinnalle. Digitukipalvelun omistajuus on nyt selkeästi määritelty digitukitiimille. Se on myös entistä selkeämmin omien sisäisten ja ulkoisten digituen verkostojensa keskusorganisaatio, joka aktiivisesti johtaa ja kehittää verkostojensa rakennetta ja toimintaa. Neuvojaverkoston kautta digitukiryhmällä on nyt yhteys kaikkiin kaupungin toimialoihin ja toimintoihin.

DIGITUKIPALVELUN VIESTINTÄSTRATEGIA tehtiin vuonna 2021, ja kaupungin digituki asukkaille näkyy nykyisin hyvin monissa eri medioissa. Uusi oman etädigituen hallintajärjestelmä valmistui vuonna 2021, kotidigitukea kehitetään edelleen ja monia muitakin kehittämisprojekteja on käynnissä. Digituen asiakkaiden näkemyksiä digituen onnistumisesta sekä tulevia tarpeita ja toiveita selvitetään jatkossa säännöllisin asiakaskyselyin. Yhteistyö keskeisten digituen tarjoajien kanssa on kehittämistyössä oleellista.

MONIA TUTKIMUKSEN kehittämis ehdotuksia on vielä kokonaan tai osittain toteuttamatta. Jatkossa esimerkiksi tutkimuksessa laadittujen sidosryhmäkuvausten nykyisiä ja potentiaalisia sidosryhmiä ja niiden kuvauksia tulisi täydentää ja tietoyhteyksien sisältöä määritellä. Potentiaalisia sidosryhmiä pitäisi tarvittaessa ottaa mukaan kaupungin digitukipalvelun toimijaverkostoihin.

LYHYTJÄNTEISEMMÄN KEHITTÄMISEN ohella tarvittaisiin myös digitukipalvelun kokonaisstrategia ohjaamaan pitkäjänteistä, suunnitelmallista digitukipalvelun ja sen verkostojen kehittämistä. Kokonaisstrategia auttaa ottamaan paremmin huomioon kaupunkitasoiset strategiat ja vaikuttamaan myös valtakunnalliseen digituen kehittämiseen ja ekosysteemiin. Samoin voidaan paremmin seurata digitukipalvelun tavoitteiden saavuttamista ja vaikuttavuutta.

DIGITUKIRYHMÄN TAVOITTEENA pitäisi olla koko digitukiprosessia tukevan toiminnanohjaus- eli ERP-järjestelmän hankinta. Tällöin tietojen jakaminen ja yhdistely olisi kaupungin digitukiverkostoissa sujuvaa, ja kokonaiskuvan saaminen kaupungin digitukipalvelusta ja sen toteutumisesta olisi mahdollista. Kaupunki voisi jatkossa tarjota toiminnanohjausjärjestelmäänsä muidenkin digituen toimijoiden käyttöön ja jopa pohjaksi valtakunnalliselle digituen

toiminnanohjausjärjestelmälle. Ennen hankintaa digitukiryhmän olisi hyvä kartoittaa tarkemmin verkostojensa digituen tietojärjestelmät ja niiden tietosisällöt.

TIEDON MERKITYS digitukipalvelun kehittämisessä ja johtamisessa on ymmärretty digitukiryhmässä ja laajemminkin kaupunkiorganisaatioissa. Tietojohtaminen nähdään mahdollisuutena laadukkaamman digitukipalvelun johtamiseen ja kehittämiseen. Tietojärjestelmiä digitukitiedon keräämistä, kirjaamista ja analysointia varten on kehitetty ja otettu käyttöön. Digitukiryhmän osaaminen ja ymmärrys on lisääntynyt, ja eteenpäin mennään.

Tutkimuksen tulosten vaikutus valtakunnalliseen digituen kehitykseen

Helsingin kaupungin digitukiryhmä on myös tämän tutkimuksen avulla vaikuttanut valtakunnallisesti digitukipalvelun ja siihen liittyvien prosessien, tietojohtamisen ja tiedonhallintajärjestelmien viimeaikaiseen kehitykseen. Tutkimuksen myötä digitukipalvelun tehtävien lakisääteisyys DVV:lle, kunnille ja monille muille toimijoille tunnistettiin. Vuoden 2022 alusta DVV alkoi koordinoida ja kehittää digitukipalvelua valtakunnallisesti, ja monien maakuntaliitosten alueelliset digituen koordinoitihankkeet päättyivät. 11.2023 aloittaneiden hyvinvointialueiden rooli ja vaikutus digitukitoimintaan on vielä auki.

SYKSYLLÄ 2022 julkaistiin suomi.fi-palvelussa DVV:n kehittämä digituen sanastoluonnos, jonka kehittäminen jatkuu edelleen. Tuolloin otettiin käyttöön myös uusi suomi.fi-valtuutusprosessi, joka ei edellytä valtuuttajalta sähköistä tunnistautumista. Nyt kaikkien kansalaisten puolesta asiointi myös sähköisissä palveluissa on mahdollista. Säännöllistä digitukipalvelusta tiedottamista valtakunnallisissa kanavissa tulisi lisätä, jotta useammat digituen tarvitsijat löytäisivät julkisen digituen piiriin.

MAALISKUUN 2023 otettiin käyttöön valtakunnallinen etädigituki (yleisidigituki, opetus) senioreille. Sen tarjoaa Vanhustyön keskusliitto, ja sen toteuttavat järjestöjen vapaaehtoiset. Koko etätukiprosessi tuen tilauksesta siirtä raportointiin hoidetaan yhdellä toiminnanohjausjärjestelmällä. Lopullisena tavoitteena tulisi olla DVV:n kaikille kansalaisille tarkoitettu valtakunnallinen etädigituki, jossa saisi yleisidigituen lisäksi tukea kaikkeen asiointiin myös julkishallinnon sähköisissä palveluissa.

EHDOTUS VALTAKUNNALLISESTA digituen toiminnanohjausjärjestelmästä ei ole toistaiseksi edennyt. Keskitetty ERP-järjestelmä olisi tarpeellinen erityisesti pienille digituen toimijoille, joilla on rajalliset mahdollisuudet järjestää ja kehittää digitukea tai hankkia siihen omia tiedonhallintajärjestelmiä. Keskitetty järjestelmä mahdollistaisi myös valtakunnallisen digituen tietovaraston syntymisen. Omia digituen järjestelmiä käyttävien toimijoiden tulisi raportoimien kautta siirtää vaaditut digitukitiedot keskitet-

tyyn toiminnanohjausjärjestelmään. Kaikkien digituen toimijoiden pitäisi ottaa käyttöön tutkimuksessa kehitetty tietojohtamisen prosessi, jotta toimintaa voidaan tehostaa ja tietojärjestelmistä saadaan mahdollisimman suuri tuki ja hyöty.

ASIAKAS- JA opastajakokemus ovat onnistumisen mittareista tärkeimpiä, mutta näitä tietoja ei edelleenkään aktiivisesti ja systemaattisesti kerätä, analysoida eikä julkaista digituen toimijaverkostoissa. Tarvitaan asennemuutos: Palaute on lahja saajalle, ilo antajalle ja luonnollinen lopetus opastustapahtumalle. Palaute palautteesta on kiitos palautteen antajalle tai kyselyyn vastaajalle. Se tekee palautteen tai kyselyvastauksen vaikutukset näkyväksi, mikä motivoi aktiivisia kansalaisia jatkossakin vaikuttamaan sekä digituen ja että sen kohteena olevien palvelujen kehitykseen.

Lopuksi

Helsingin kaupungin digitukipalvelu on edustava ja rikas tutkimuskohde. Se on digituen edelläkävijä Suomessa ja aktiivinen myös digituen kansallisessa kehittämistyössä. Helsingin digituki on hyvä esimerkki sekä digituessa että tietojohtamisen käyttöönotossa muille organisaatioille myös valtakunnallisesti.

DIGITAALINEN MURROS on tullut jäädäkseen ja muutos on jatkuvaa. Digitukipalvelun tarve ei todennäköisesti koskaan lopu eikä edes vähene, koska laitteet, tietojärjestelmät ja sähköiset palvelut kehittyvät ja muuttuvat jatkuvasti ja nopeasti. Digitukipalvelun kohteet vain vaihtuvat. Digitaidot ovatkin uusia kansalaistaitoja (Valtiovarainministeriö, 2017; 2019; EU, 2016; Valtioneuvoston kanslia, 2019) ja digitaalisen kansalaisuuden edellytys. Niinpä kaikki tarvitsevat joskus digitukea, ja moninaiset digitukikanavat ovat silta digi-kuilun kaventamiseksi.

DIGITUEN TAVOITTEEN tulisi olla korkealla: Digituen avulla saadaan kaikki digitaaliseen maailmaan haluavat kansalaiset ja myös suurin osa digitaalisuuteen epäilevästi, pelokkaasti tai kielteisesti suhtautuvista mukaan toimimaan digitaalisina kansalaisina ja pysymään mukana digimaailmassa. Digituki edistää kansalaisten elinikäistä digitaaltaitojen oppimista, joka mahdollistaa täysivaltaisen digitaalisen kansalaisuuden sekä avun, ilon ja hyödyn saamisen digitaalisuudesta. Digituen avulla saadut onnistumisen kokemukset motivoivat kansalaisia, niin digituen asiakkaita kuin opastajia, rohkeasti kokeilemaan ja opettelemaan lisää ja siten vähentämään kompurointia digipolulla. ■

KTT, DI **Hilkka Merisalo-Rantanen** on tietojärjestelmätieteen tutkija ja konsultti. Artikkelin perustuu kirjoittajan laatimaan tutkimusraporttiin (Merisalo-Rantanen, 2021). Artikkelin on julkaistu keuhällä 2023 kaupunkitieto.hel.fi-verkkosivustolla.

Lähteet:

- Alavi, M. ja Leidner, D. E. (2001). "Review: Knowledge management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues", MIS Quarterly, 25(1), ss. 107–136.
- Bar-Or, S. ja Meyer, J. (2019). "What Is Good Help? Responses to Solicited and Unsolicited Assistance", International Journal of Human-Computer Interaction, 35(2), ss. 131–139.
- Bhatt, G. D. (2001). "Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people", Journal of Knowledge Management, 5(1), ss. 68–75.
- Demarest, M. (1997). "Understanding Knowledge Management", Long Range Planning, 30(3), ss. 374–384.
- digituki.hel.fi -portaali (2023). Digituki Helsingissä. Helsingin kaupunki. Saatavissa <https://digituki.hel.fi>. Viitattu 16.3.2023.
- digi.hel.fi -portaali (2023). Digitaalinen Helsinki. Helsingin kaupunki. Saatavissa <https://digi.hel.fi>. Viitattu 16.3.2023.
- Emmer, M. ja Kunst, M. (2018). "Digital Citizenship" Revisited: The Impact of ICTs on Citizens' Political Communication Beyond the Western State", International Journal of Communication, 12, ss. 2191–2211.
- Euroopan unioni (EU) direktiivi 2016/2102. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Ns. Saavutettavuusdirektiivi. Saatavissa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/%20FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>. Viitattu 16.3.2023.
- Evans, M., Dalkir, K. ja Bidian, C. (2014). "A Holistic View of the Knowledge Life Cycle: The Knowledge Management Cycle (KMC) Model", The Electronic Journal of Knowledge Management, 12(2), ss. 85–97.
- Helsingin kaupunki (2019). Kaupunginkanslia. "Toimivassa kaupungissa digiarki sujuu. Helsingin kaupungin digitukipalvelu". Saatavissa https://digituki.hel.fi/toimivassa-kaupungissa_digiarki_sujuu_helsingin_kaupungin_digitukipalvelu/. Viitattu 16.3.2023.
- Helsper, E. J. ja van Deursen, A. J. A. M. (2015). "Digital skills in Europe: Research and policy" teoksessa Andreasson, K. (toim.) Digital divides: The new challenges and opportunities of inclusion. Boca Raton, FL: CRC Press, ss. 125–144.

- Helsper, E. J. ja van Deursen, A. J. A. M. (2017). "Do the rich get digitally richer? Quantity and quality of support for digital engagement", Information Communication and Society, 20(5), ss. 700–714.
- Hirvonen, J. ja Ahola, N. (2020). Helsingin kaupunki. Digitaaliset palvelut eivät vielä tavoita kaikkia helsinkiläisiä. Kvartti, Kaupunkitiedon verkkolehti 14.09.2020. Saatavissa <https://www.kvartti.fi/fi/artikkelit/digitaaliset-palvelut-eivat-viela-tavoita-kaikkia-helsinkilaisia>. Viitattu 16.3.2023.
- Laki Digi- ja väestötietovirastosta (304/2019). Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190304>. Viitattu 16.3.2023.
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Ns. Digipalvelulaki. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>. Viitattu 16.3.2023.
- Merisalo-Rantanen, Hilkka (2021). Tietojohtamisen edistäminen Helsingin kaupungin lakisääteisessä digitukipalvelussa. Diplomityö, LUT-yliopisto. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202111254996>. Viitattu 16.3.2023.
- Suomen virallinen tilasto (SVT) (2019): Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö. Tilastokeskus. ISSN=2341–8699. Suomalaisen internetin käyttö 2019. Saatavissa http://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html. Viitattu 16.3.2023.
- Valtioneuvoston asetus Digi- ja väestötietovirastosta (53/2020). Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20200053>. Viitattu 16.3.2023.
- Valtioneuvoston kanslia (VNK) (2019). Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Pääministeri Marinin hallitusohjelma. Saatavissa <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma>. Viitattu 16.3.2023.
- Valtiovarainministeriö (VM) (2017). Digituen toimintamalliehdotus. AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti 19.12.2017. Saatavissa <https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>. Viitattu 16.3.2023.
- Valtiovarainministeriö (VM) (2023). Digituki ja digituen toimintamalli. Saatavissa <https://vm.fi/digituki-ja-digituen-toimintamalli>. Viitattu 16.3.2023.

Sujuvaa, helppoa,

hidasta vai

epäekologista?

Avoimesta matka-aikamatriisista ymmärrystä pääkaupunkiseudun liikenneyhteyksiin ja saavutettavuuteen

● CHRISTOPH FINK & ELIAS WILLBERG & TUULI TOIVONEN

Nyt neljättä kertaa julkaistava avoin matka-aikamatriisi tarjoaa näkymiä pääkaupunkiseudun liikenneyhteyksien ja saavutettavuusrakenteiden kehitykseen jo kymmenen vuoden ajalta.

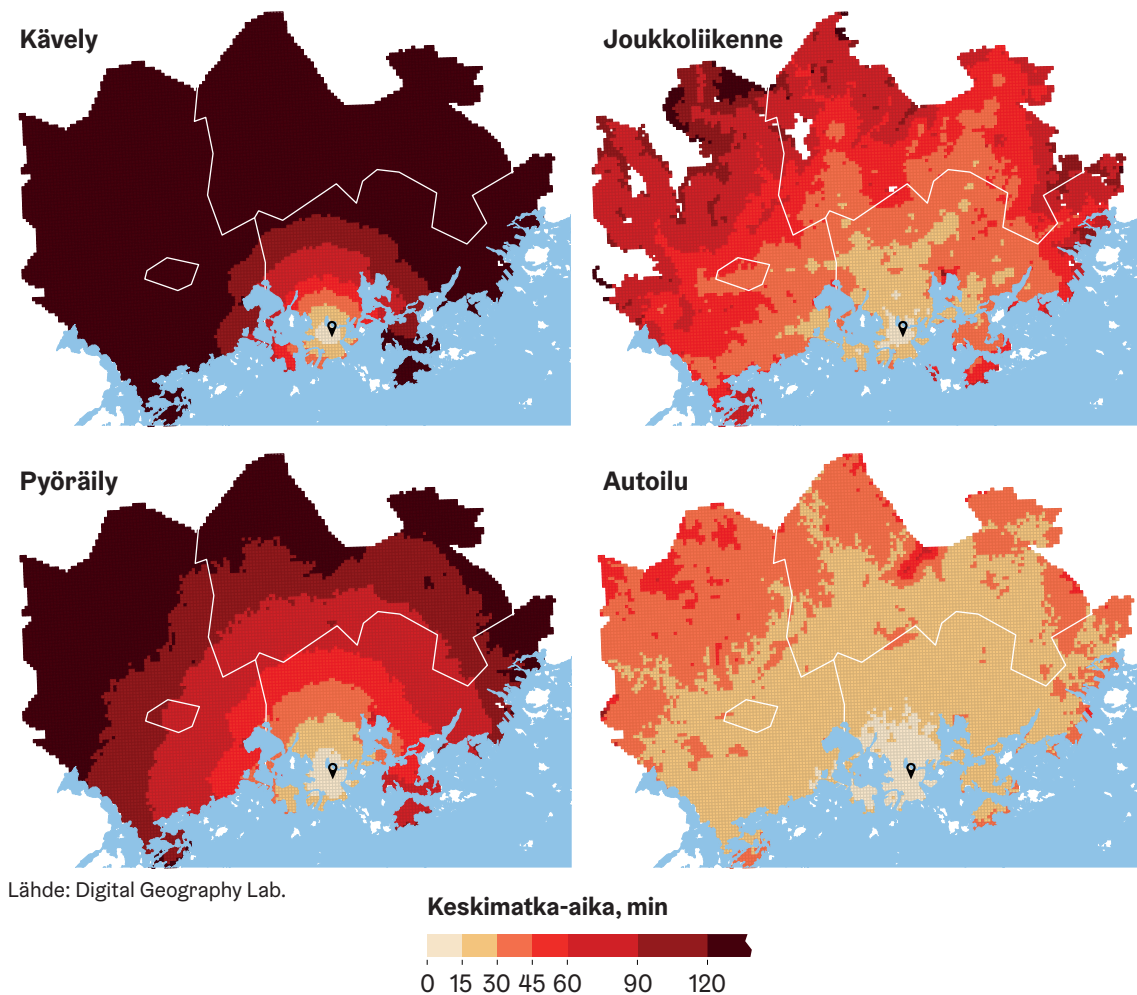
Saavutettavuusaiheet koskettavat niin lokaalisti kuin globaalistikin

Pääkaupunkiseudun saavutettavuuden ja liikenneyhteyksien ympärille kietoutuvat kysymykset kuuluvat ja näkyvät julkisessa keskustelussa. Oli kyseessä sitten Länsimetron jatke, Esplanadin uudistaminen tai tunnin juna, pääkaupunkiseudun liikenteen kehittäminen herättää tunteita ja keskustelua ja myös jakaa mielipiteitä. Eikä ihme, liikenneyhteyksissä tapahtuvat muutokset ovat konkreettisia ja näkyvät nopeasti ihmisten arjessa lyhyempinä tai pidempinä matka-aikoina.

LIIKENNEYHTEYDET JA niihin liittyvät kysymykset liittyvät myös laajempiin yhteiskunnallisiin päämääriin, ilmastomuutoksen torjunnan, alueellisen elinvoiman ja tasa-arvon edistämisen kautta. Saavutettavuuden on jo pitkään osoitettu olevan yksi keskeinen tekijä yksilön hyvinvoinnin takana kun taas sen puute voi pahentaa sosiaalista syrjäyty-

mistä (Lucas, 2012) Myös ympäristöllisesti ajatellen saavutettavuuden edistäminen kävelen, pyöräillen ja julkisella liikenteellä tarjoaa yhden tehokkaimista keinoista vähentää liikennesektorin päästöjä ja ekologista kuormaa etenkin kaupunkialueilla (Brand et al., 2021). Tämä on muuttanut myös kaupunkien suunnittelua. Esimerkiksi Helsingin kaupunki korostaa tuoreimmassa kaupunkistrategiassaan pyrkivänsä kohti vartin kaupunkia, jossa lähipalvelut löytyvät viidentoista minuutin kävelyn, pyöräilyn tai julkisen liikenteen matkan päästä (Helsingin kaupunki, 2021).

TUTKITULLE SAAVUTETTAVUUSTIEDOLLE on kova tarve, sillä sitä tarvitaan tukemaan niin kaupunki- ja liikennesuunnittelijoiden työtä kuin myös tarjoamaan tutkimukseen perustuvaa tietoa julkisen keskustelun tueksi. Viimeisen kahden vuosikymmenen aikana saavutettavuustutkimuksesta onkin kehittynyt kukoistava kenttä, johon panoksensa ovat antaneet tutkijat maantieteilijöistä insinööreihin ja ekonomisteista fyysikoihin. Alan tutkimusta ovat edistäneet myös liikenteestä ja maankäytöstä tuotettavien paikkatietoaineistojen nopea kasvu sekä niitä hyödyntävien työkalujen edistysaskeleet niin laskentakapasiteetin, kulkumuotojen vertailtavuuden kuin avoimuudenkin osalta.



KUVIO 1. Matka-aika Helsingin rautatieasemalle kävelen, pyöräillen, julkisella liikenteellä ja yksityisautolla keskipäivän ruuhkaisuudella ja aikatauluilla, sekä keskimääräisellä kävely- ja pyöräilynopeudella laskettuna.

Matka-aikamatriisi – saavutettavuusrakenteiden tarkastelua kymmenen vuoden ajalta

Digital Geography Lab -tutkimusryhmämme hyödynsi edellä mainittuja edistysaskela ja julkaisi ensimmäistä kertaa vuonna 2013 pääkaupunkiseudun avoimen matka-aikamatriisiaineiston. Avoin paikkatietoaineisto tarjoaa konkreettisen välineen alueellisten saavutettavuusrakenteiden tarkasteluun. Aineisto on sittemmin julkaistu myös vuosina 2015 ja 2018, kuten myös sen tuottamiseen käytetyt työkalut. Teknologian ja tietolähteiden muuttuessa ja kehittyessä myös tuotantoprosessi on vaatinut saavutettavuustyökalujen jatkuvaa kehitystyötä (Tenkanen & Toivonen, 2020). Nyt neljännen kerran julkaistava matka-aikamatriisi tarjoaa näkymiä pääkaupunkiseudun saavutettavuusmaisemiin eri kulkutavoilla. Kymmenen vuoden aineistohistoria auttaa myös havainnoimaan pääkaupunkiseudun liikenneyhteyksissä tapahtuneita ajallisia muutoksia.

MATKA-AIKAMATRIISI SISÄLTÄÄ matka-ajat ja -etäisyydet kaikkien pääkaupunkiseudun 250x250m tilastoruutujen välillä kävelylle, pyöräilylle, julkiselle liikenteelle sekä yksityisautolle huomioiden myös vuorokauden sisällä tapahtuvan vaihtelun. Matka-ajat on laskettu ovelta ovelle -periaatteen mukaisesti, mikä tarkoittaa, että niissä otetaan huomioon kaikki matkaketjun osat kullekin kulkumuodolle, sisältäen esimerkiksi parkkipaikan etsimisen ja sieltä kävelyn tai bussipysäkillä odottelun (Salonen & Toivonen, 2013). Periaate mahdollistaa kulkumuotojen vertailun toisiinsa sekä niiden keskinäisen kilpailukyvyyn arvioinnin.

ENSIMMÄISESTÄ JULKAISUSTA lähtien aineistosta on pyritty tekemään yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Työkalujen käytettävyyden on yksi merkittävimmistä pullonkauloista saavutettavuustutkimuksen ja käytännön suunnittelun välillä. Yhtäällä työkalujen täytyy tarjota mahdollisimman luotettavaa ja monipuolista tietoa, joka on tuotettu alan teoreettisia ymmärrystä ja reunaehtoja noudattaen. Toi-

saalta työkalujen täytyy soveltua käytännön suunnitteluympäristöön, jossa luovitaan lukuisten tarpeiden ja kompetenssien välillä sekä tiukan aikataulun puitteissa. Matka-aikamatriisissa tätä tasapainoa on haettu julkaisemalla valmis aineisto, joka on helposti käyttöönotettavissa monenlaisiin kysymyksiin vastattaessa. Toisaalta tuotantoprosessi heijastelee saavutettavuuden mittaamisesta kertynyttä tieteellistä ymmärrystä ja avoimuutta, jotta käyttäjä voi kunnolla ymmärtää, kuinka tieto on tuotettu.

Miten aineisto on tuotettu?

Uusimman matka-aikamatriisin tuottamisprosessissa hyödynnetään laajasti paikkatietoaineistoja, kullekin kulkutavalla parhaiten sopivalla tavalla. Uusimmassa aineistossa yksityisautoilun matka-aikojen arviointiin on käytetty pääkaupunkiseudulta kerättyä TomTom-GPS-detaa, jonka avulla nopeusrajoituksiin perustuvia ajoaikoja on säädetty realistisemmaksi huomioiden risteysien sekä ruuhkaisuuden tuomat hidasteet. Parkkipaikan etsimiseen ja sieltä kävelyn kuluvat ajat perustuvat puolestaan vuonna 2019 pääkaupunkiseudulta kerättyyn paikkatietopohjaiseen kyselyaineistoon (Vesänen, 2020). Julkisen liikenteen matka-ajat pohjautuvat GTFS-standardia noudattavaan ja myös HSL:n käyttämään ja julkaisemaan aikatauluaineistoon, jossa pysäkkikohtaiset saapumisajat on arvioitu kaikille joukkoliikenteen muodoille eri vuorokauden aikoina. Pyöräilyn matka-ajat puolestaan hyödyntävät sekä Helsingin ja Espoon kaupunkipyörästä kerättyä matkaaineistoa että Strava-urheilusovelluksen keräämää mittatietoa seudulta. Myös kävelyn matka-ajat perustuvat vuonna 2022 Helsingissä tekemiimme kävelynopeuksien mittauksiin (Willberg et al., 2023).

REITTIIEN LASKENTA pääkaupunkiseudun kokoiselle alueelle tarkalla resoluutiolla on laskennallisesti vaativa prosessi, jonka loppuun saattaminen on aiemmin saattanut vaatia jopa useiden kuukausien mittaisen laskentajakson. Tässä suhteessa saavutettavuustyökalujen huima kehitys viime vuosina näkyy erityisen hyvin. Tuoreimman matka-aikamatriisiin reitit eri kulkumuodoille laskettiin avoimella r5pytyökalulla, joka hyödyntää joukkoistettua OpenStreetMap-kartta-aineistoa liikenneverkkojen muodostamiseksi ja kykenee estimoimaan nopeimmat reitit kaikille kulkumuodoille ja koko alueelle enemminkin minuuteissa ja tunneissa kuin päivissä. Työkalu on avoimesti saatavilla: <https://github.com/r5py/r5py>

Mitä uutta aineistossa on?

Aiempiin versioihin nähden uusin matka-aikamatriisi antaa entistä enemmän painoarvoa kävelyn ja pyöräilyn matka-aikojen realistiseen arviointiin. Etenkin näiden kulkumuotojen matka-ajoissa voi olla suurta ihmisten välistä vaihtelua. Tuore tutkimuksemme osoittaa, miten paljon ikäihmisen kävelysaavutettavuus talviolosuhteissa saattaa

heikentyä jo pelkästään hitaamman kävelynopeuden takia, kun sitä verrataan nuoremmen aikuisen kävelysaavutettavuuteen hyvissä keliolosuhteissa (Willberg et al., 2023). Uudessa matka-aikamatriisissa onkin saavutettavuus laskettu sekä hitaalle että keskiarvoiselle kävelylle ja pyöräilylle. Kävelynopeuksien vaihtelu on huomioitu myös julkisen liikenteen matka-ajoissa esimerkiksi siirtymissä pysäkillä ja sieltä pois.

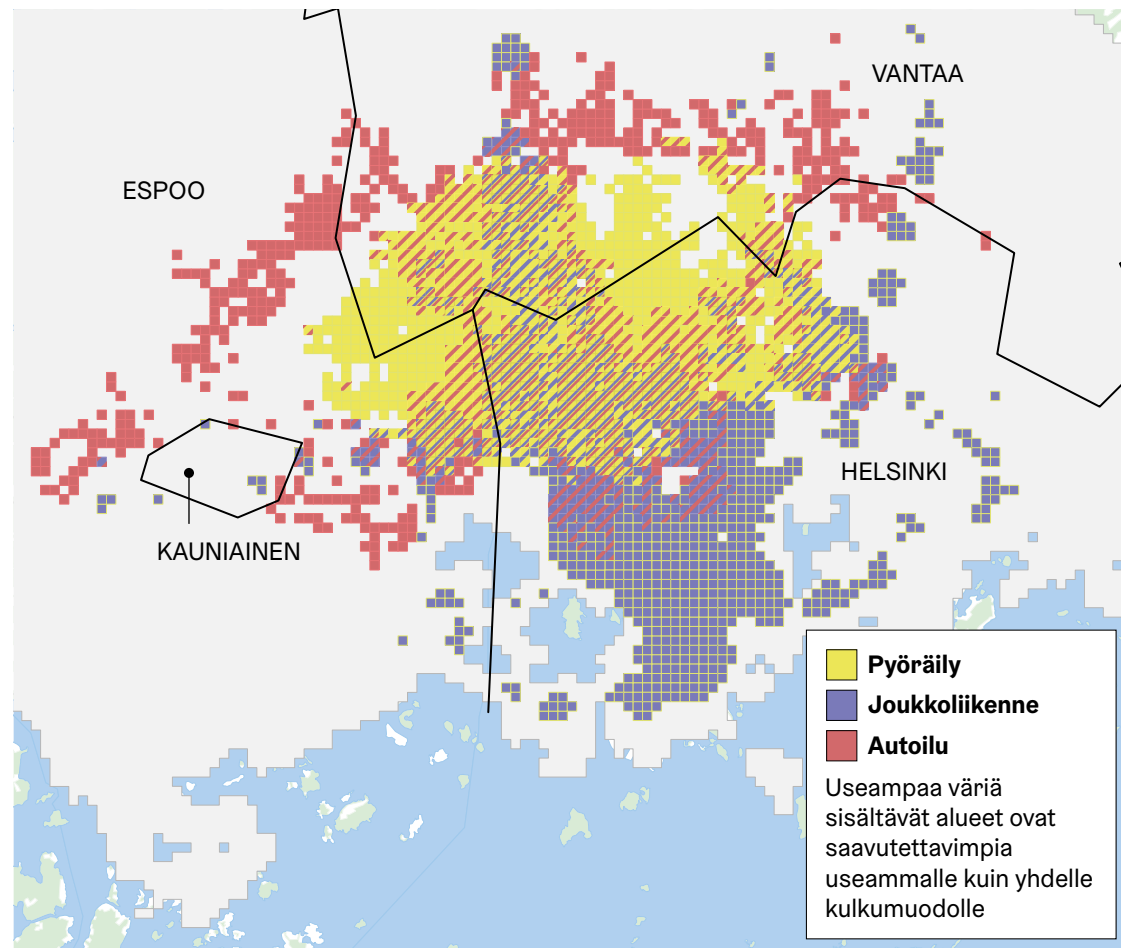
MYÖS AJALLISEEN vaihteluun on kiinnitetty lisää huomiota. Jo aiemmin matka-ajat ovat yksityisauton ja julkisen liikenteen osalta laskettu erikseen ruuhka-ajalle ja keskipäivälle. Vuonna 2016 ja 2022 julkaistuissa tutkimuksissa selvitimme pääkaupunkiseudun saavutettavuudessa tapahtuvaa ajallista vaihtelua tarkemmin, ja ne paljastivat etenkin yöaikaisen muutoksen saavutettavuustasoissa johtuen julkisen liikenteen harvemmista vuoroväleistä (Bergroth et al., 2022; Tenkanen et al., 2016). Uusi matka-aikamatriisi sisältääkin nyt matka-ajat myös yöajalle yksityisautolle ja julkiselle liikenteelle, ja aineiston voi yhdistää dynaamiseen 24h väestöaineistoon pääkaupunkiseudulta (Bergroth et al., 2022).

Miten aineiston voi ottaa käyttöön ja hyödyntää?

Matka-aikamatriisia voikin hyödyntää monipuolisesti erilaisiin kysymyksiin. Tyypillisiin esimerkkeihin lienee kulkumuotojen vertailu valittuun kohteeseen. Pääseekö Helsingin keskustaan nopeimmin yksityisautolla, julkisella liikenteellä vai kenties pyörällä? Entä lentokentälle? Tai keskussairaalaan? Erilaisten palveluiden saavutettavuustarkastelut antavat tietoa palveluverkon kattavuudesta. Miten hyvin päiväkodit, koulut, työpaikat ja ruokakaupat ovat eri puolilla pääkaupunkiseutua saavutettavissa ja miten palvelutaso vaihtelee kulkumuodon mukaan? Koska matka-aika on tärkeä, vaikkakaan ei ainoa tekijä kulkumuodon valinnassa, vertailujen avulla voidaan ymmärtää ihmisten käyttäytymistä. Kävelyn, pyöräilyn tai julkisen liikenteen valitseminen on epäodennäköistä, jos ne tekevät matkasta merkittävästi pidemmän suhteessa yksityisautoiluun. Matka-aikamatriisi auttaa tunnistamaan katvealueita ja -ajankohtia eri kulkumuotojen saavutettavuudessa, mikä tukee sujuvamman liikkumisen suunnittelua. Aineisto tukee myös ympäristöllisen kestävä liikunnan edistämistä seudulla ja auttaa liikennekehityksen torjumisessa. Tilastoruudut ovat yhtenevät Syken tuottaman yhdyskuntarakenteen seuranta-aineiston kanssa, mikä mahdollistaa matka-aikojen yhdistämisen maankäytöstä ja väestöstä saataviin tilastotietoihin.

Miltä saavutettavuus pääkaupunkiseudulla näyttää?

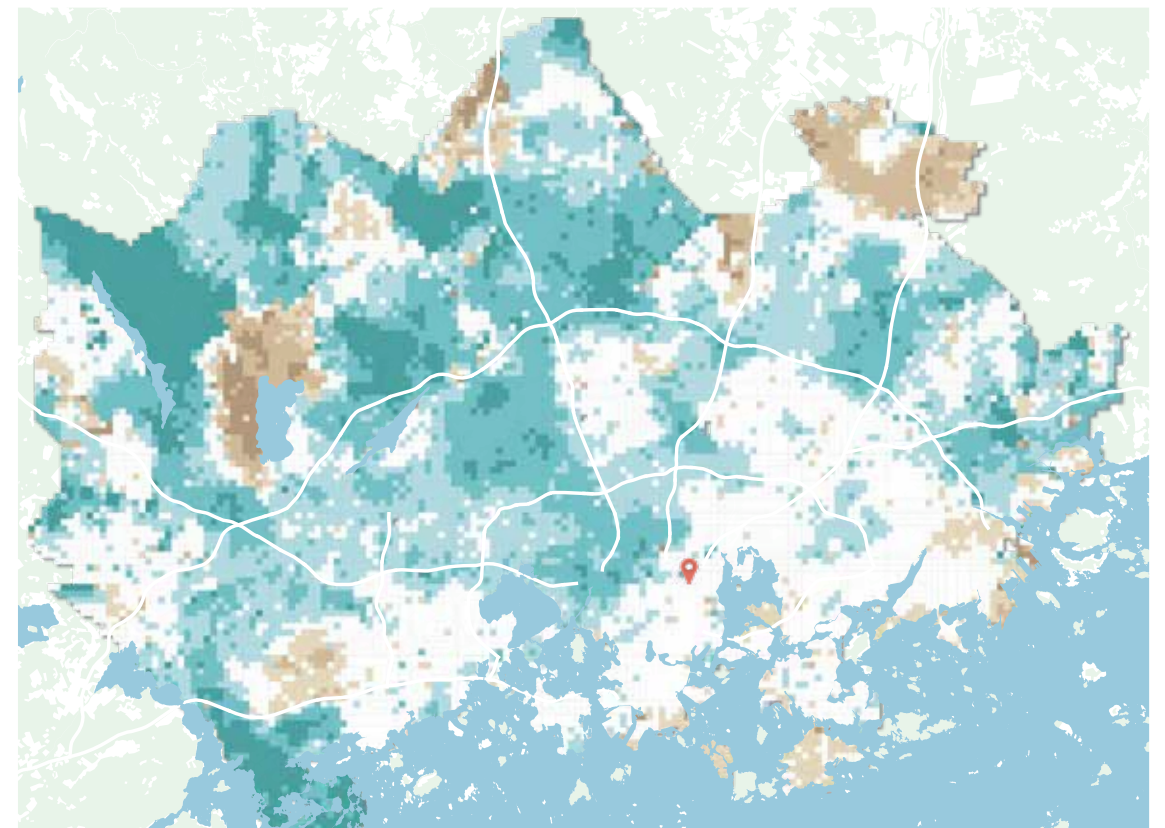
Miltä pääkaupunkiseudun saavutettavuus sitten näyttää vuonna 2023 ja miten se on muuttunut vuoteen 2018 verrattuna? Tarkasteltaessa matka-aikoja keskustaan nähdään, että yksityisauto tarjoaa edelleen parhaimman saa-



Lähde: Digital Geography Lab.

KUVIO 2. Pääkaupunkiseudun saavutettavimmat 10 % ruuduista yksityisautolle, julkiselle liikenteelle ja pyöräilylle.

Minuuttia:
 Yli 10 min nopeampaa | -10 -- -5 | -5 -- -2 | Ei muutosta | 2-5 | 5-10 | Yli 10 min hitaampaa



Lähde: Digital Geography Lab.

KUVIO 3. Julkisen liikenteen matka-aikojen muutos Kumpulan kampukselle (2023–2018).

vutettavuuden keskustaan koko alueelta katsottuna (Kuvio 1). Näin ollen tulokset ovat osittain ristiriidassa sen ajatuksen kanssa, että Helsingin keskustan vähentynyt vilkkaus johtuisi huonosta autoilusaavutettavuudesta, vaikkakin suhteellisesti tarkastellen autoilun keskeisimmät alueet ovat muualla. Julkinen liikenne on kilpailukykyinen etenkin metro- ja junayhteyksien varrella ja pyöräily ja kävely puolestaan keskusta-alueella.

KUN TARKASTEELLAAN eri kulkumuotojen saavutettavuutta koko alueella, nähdään eroja etenkin autoilun ja julkisen liikenteen välillä (Kuvio 2). Siinä missä julkisen liikenteen keskeisimmät alueet sijoittuvat Helsingin niemen ympäristöön, jossa yhteyksiä on paljon ja vuorovälit lyhyempiä, yksityisautoilun saavutettavimmat ruudut puolestaan ovat kehäteiden varsilla sekä Helsingin keskisissä ja pohjoisissa osissa. Pyöräily suhteellisen tasavauhtisena kulkumuotona sijoittuu keskeisydessä myös Helsingin keski- ja pohjoisosiin.

KATSOTTAESSA MUUTOSTA julkisen liikenteen saavutettavuudessa Kumpulan kampukselle vuodesta 2018 vuoteen 2023 nähdään matka-aikojen keskimäärin hieman nopeutuneen (Kuvio 3). Esimerkiksi Etelä-Haagasta ja Espoonlahdesta saavuttaa kampuksen nyt aiempaa nopeammin, kun taas Korsosta saapuessa kestää matka hieman kauemmin kuin ennen. Myös väestötason tarkastelu osoittaa pääkaupunkiseudun väestön keskimäärin saavuttavan kampuksen hieman nopeammin kuin aiemmin. Muutoksien taustalla olevat syyt kytkeytyvät tyypillisesti joukkoliikenteessä tehtäviin muutoksiin vuorojen, reittien ja yhteyksien osalta. Esimerkiksi Länsimetron jatkeen avaaminen näkyy selkeästi yhteyksissä Espoosta.

OHEISET TARKASTELUT ovat vain pintaraapaisu pääkaupunkiseudun saavutettavuusrakenteisiin ja niiden muutokseen. Matka-aikamatriisi avaakin tutkijoille ja suunnittelijoille mahdollisuuden mitata moninaisempiin saavutettavuustarkasteluihin.

Kohti entistä monipuolisempia saavutettavuusmittareita

Lopuksi vielä katsaus tulevaisuuteen. Kuten jo aineiston nimi kertoo, matka-aikamatriisi keskittyy ennen kaikkea matka-aikaan. Liikkumiskäyttäytymiseen ja kulkumuodon valintaan vaikuttaa kuitenkin myös moni muu tekijä matka-ajan ohella. Jos ajatellaan etenkin kävelyä ja pyöräilyä, matkan miellyttävyys ja turvallisuus voivat olla lähes yhtä tärkeitä kannusteita tai hidasteita. Melu, liukkaus tai turvattomuus reitin varrella voivat johtaa siihen, että kulkumuoto vaihtuu tai matka jää kokonaan tekemättä. Vehreys, hyvin hoidetut kadut ja kiinnostava kaupunkiympäristö puolestaan kannustavat liikkumaan ja valitsemaan reittejä, jotka eivät välttämättä ole edes lyhyimpiä.

SAAVUTETTAVUUSTUTKIMUKSESSA PYRITÄÄN yhä enemmän huomioidaan myös näitä laadullisia tekijöitä ja yhdistämään niitä matka-aikaan perustuviin mittareihin. Yhtenä esimerkkinä on kehittämämme Green Paths-reittio-
 pas, joka huomioi reittisuosituksissa matka-ajan ohessa

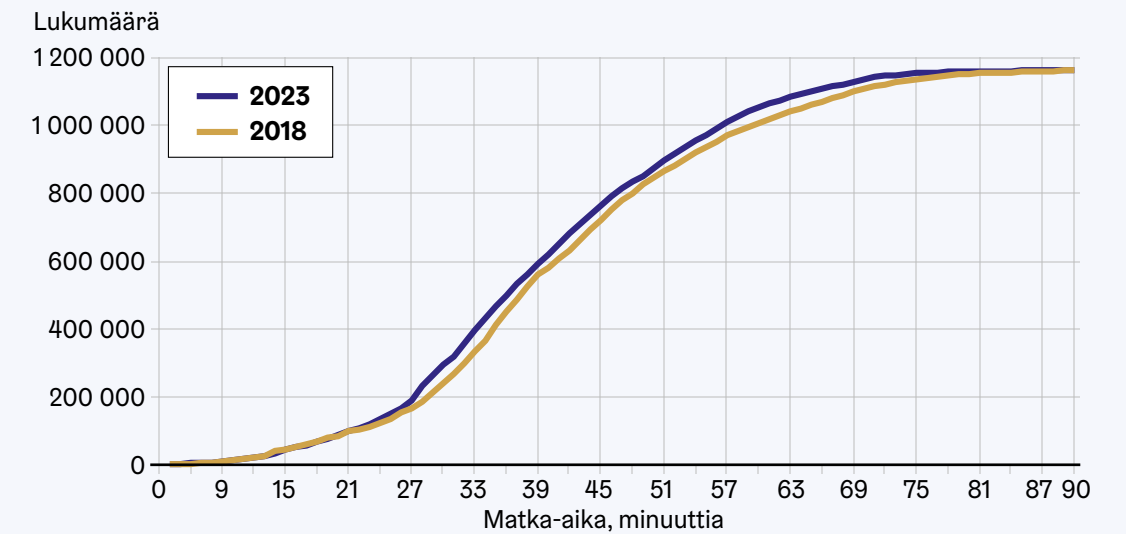
myös ilmansaaste, melu ja vihreysaltistuksen reitin varrella (<https://green-paths.web.app/?map=streets>).

KUN YHTÄLÖÖN lisätään vielä yhteiskunnalliset vaikutukset, kuten hiilipäästöt, talousvaikutukset tai terveysvaikutukset, lähestytään jo kokonaiskustannusmallia, jossa saavutettavuutta mitataan sen kaikkien kustannusten kautta pelkän matka-ajan sijaan (Cui & Levinson, 2018). Vaikka tämänkaltaisen laskenta vaatii vielä paljon kehitystyötä ja siihen liittyy monia epävarmuuksia, antaa kokonaiskustannusmalli realistisemman kuvan saavutettavuuden todellisista vaikutuksista. Saavutettavuuden mittareita edelleen kehittämällä kyetäänkin entistä paremmin tulevaisuudessa huomioidaan liikkumisen vaikutukset niin ihmisiin, ympäristöön kuin yhteiskuntaankin. ■

Christoph Fink on tutkijatohtori ja **Elias Willberg** väitöskirjätutkija Digital Geography Lab-tutkimusryhmässä Helsingin yliopiston maantieteen osastolla. Geoinformatiikan professori **Tuuli Toivonen** vetää tutkimusryhmää.



HELSINKI PARTNERS / JULIA KIVELÄ



KUVIO 4. Väestön määrä, joka saavuttaa Kumpulan kampuksen tietyssä ajassa vuonna 2023 ja 2018.

Matka-aikamatriisi 2023 on tuotettu Helsingin kaupungin tuella.

Lue lisää ja lataa aineisto:

Matka-aikamatriisi 2023: <https://www.helsinki.fi/fi/tutkimusryhmat/digital-geography-lab/helsinki-region-travel-time-matrix-2023>

Matka-aikamatriisi 2013–2018: <https://www.helsinki.fi/fi/tutkimusryhmat/digital-geography-lab/paakaupunkiseudun-matka-aikamatriisi-2013-2018-0>

Lähteet

Bergroth, C., Järv, O., Tenkanen, H., Manninen, M., & Toivonen, T. (2022). A 24-hour population distribution dataset based on mobile phone data from Helsinki Metropolitan Area, Finland. *Scientific Data* 2022 9:1, 9(1), 1–19. <https://doi.org/10.1038/s41597-021-01113-4>

Brand, C., Dons, E., Anaya-Boig, E., Avila-Palencia, I., Clark, A., de Nazelle, A., Gascon, M., Gaupp-Berghausen, M., Gerike, R., Götschi, T., Iacorossi, F., Kahlmeier, S., Laeremans, M., Nieuwenhuijsen, M. J., Pablo Orjuela, J., Racioppi, F., Raser, E., Rojas-Rueda, D., Standaert, A., ... Int Panis, L. (2021). The climate change mitigation effects of daily active travel in cities. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 93, 102764. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102764>

Cui, M., & Levinson, D. (2018). Full cost accessibility. *Journal of Transport and Land Use*, 11(1), 661–679. <https://doi.org/10.5198/jtlu.2018.1042>

Helsingin kaupunki. (2021). *Kasvun paikka –Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025* (p. 23). <https://www.hel.fi/static/helsinki/Kaupunkistrategiaesitys29092021.pdf>

Lucas, K. (2012). Transport and social exclusion: Where are we now? *Transport Policy*, 20, 105–113. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2012.01.013>

Salonen, M., & Toivonen, T. (2013). Modelling travel time in urban networks: Comparable measures for private car and public transport. *Journal of Transport Geography*, 31, 143–153. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2013.06.011>

Tenkanen, H., Saarsalmi, P., Järv, O., Salonen, M., & Toivonen, T. (2016). Health research needs more comprehensive accessibility measures: Integrating time and transport modes from open data. *International Journal of Health Geographics*, 15(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12942-016-0052-x>

Tenkanen, H., & Toivonen, T. (2020). Longitudinal spatial dataset on travel times and distances by different travel modes in Helsinki Region. *Scientific Data*, 7(1), 1–15. <https://doi.org/10.1038/s41597-020-0413-y>

Vesänen, S. (2020). *Parking private cars and spatial accessibility in Helsinki Capital Region: Parking time as a part of the total travel time* [Master's thesis]. University of Helsinki.

Willberg, E., Fink, C., & Toivonen, T. (2023). The 15-minute city for all? – Measuring individual and temporal variations in walking accessibility. *Journal of Transport Geography*, 106, 103521. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2022.103521>

Helsinki-iläisten turvallisuuden

ja viihtyisyyden kokemukset heikentyneet

– tuloksia kevään 2023
Helsinki-barometrasta

● PEKKA MUSTONEN

Kaupunkilaisten näkemykset asuinalueiden viihtyisyydestä ja turvallisuudesta ovat Helsinki-barometri-kyselytutkimuksen mukaan heikentyneet jonkin verran. Muutoksia ei kuitenkaan havaittu tasaisesti kaikkialla, vaan kaupungin sisällä on merkittäviä alueellisia eroja. Myös sukupuolten väliset erot olivat monin paikoin huomattavia. Ensimmäistä kertaa kaupunkilaisilta kysyttiin barometrissa näkemyksiä myös kaupungin keskustaan liittyen. Suurin osa vastaajista piti keskustaa viihtyisänä, mutta turvallisenä viikonloppujen iltaiikaan sitä piti vain puolet. Tässä katsauksessa käsitellään kaupunkistrategian näkökulmasta keskeisimpiä mittareita – koettua elämänlaatua, viihtyisyyttä ja koettua turvallisuutta – keskustaa koskevilla uusilla tiedoilla täydennettynä.

KEVÄÄLLÄ 2023 Helsinki-barometri toteutettiin kahdeksatta kertaa. Aineistonkeruu toteutettiin 6.4.–28.4., ja aineisto valmistui vapun tienoilla. Tulokset ovat siis tuoreita ja heijastelevat helsinkiläisen aikuisväestön ajatuksia keväällä 2023.

HELSINKI-BAROMETRI ON yksi keskeinen Helsingin kaupunkistrategian seurantaväline. Barometri tuottaa strategiaseurantaan kolmea mittaria, jotka kaikki esitetään strategian seurantasivustolla (<https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/strategia-ja-talous/kaupunkistrategian-ja-talouden-seuranta/kaupunkistrategian-seuranta>) jatkuvasti päivittyvinä aikasarjoina sukupuolen mukaan eroteltuina. Nämä barometrilla kerätyt strategiamittarit ovat koettu elämänlaatu, koettu asuinalueen turvallisuus sekä kokemus siitä, pitääkö omaa asuinalueitaan viihtyisänä.

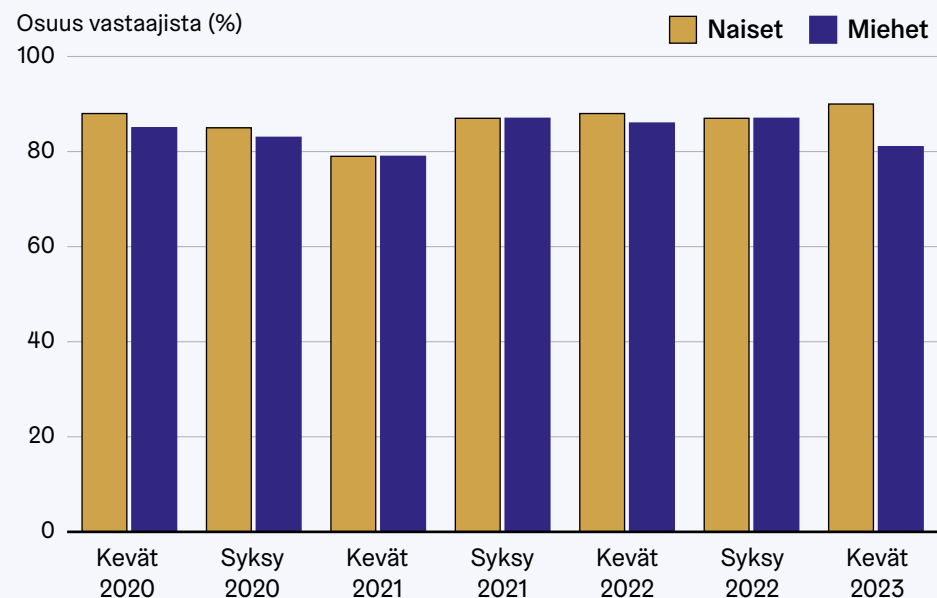
Helsinki-iläisten koettu elämänlaatu on varsin vakaalla tasolla

Vastaajia on keväästä 2020 lähtien pyydetty arvioimaan omaa elämänlaatuaan kyselyn hetkellä. Vastaajien selkeä enemmistö on jokaisella kyselykerralla pitänyt elämänlaatuaan hyvänä; uusimmassa kyselyssä keväällä 2023 näiden vastaajien osuus oli 86 prosenttia. Hyväksi elämänlaatunsa kokeneiden osuudet ovat vaihdelleet kyselykerrasta toiseen 79 ja 87 prosentin välillä, joskin naisvastaajien kohdalla on päästy välillä tätäkin korkeampiin tuloksiin (Kuvio 1). Sen sijaan huonoksi elämänlaatunsa kokeneiden osuudet ovat pysyneet kautta linjan matalina, yksittäisten prosenttien tasolla.

Helsinki-barometri on kaupunginkanslian tilaama puhelinhaastattelujen avulla toteutettava kyselytutkimus, joka toistetaan kaksi kertaa vuodessa, syksyllä ja keväällä. Ensimmäinen Helsinki-barometri toteutettiin syksyllä 2019. Otokseen poimitaan aina puolivuositain Helsingin ikä- ja sukupuolirakenne huomioiden 1 000 vastaajaa. Kysely sisältää toistuvien kysymysten lisäksi myös ajankohtaisia vaihtuvia teemoja. Esimerkiksi koronapandemian aikana syvennyttiin pandemiaan liittyviin asioihin, ja sittemmin on käsitelty niin ikään ajankohtaista Ukrainassa käytävää sotaa, esimerkiksi vastaajien huolestuneisuutta sodasta.



HELSINKI PARTNERS / JUSSI HELSSTEN



Aineistolähde: Helsinki-barometri. Kuvassa niiden vastaajien osuus, jotka kokivat elämänlaatunsa hyväksi tai erittäin hyväksi. Esitetty kysymys oli: Millaiseksi koet elämänlaatusi tällä hetkellä?

KUVIO 1. Elämänlaatunsa hyväksi kokeneiden osuudet Helsinki-barometreissä kevästä 2020 alkaen. Sukupuolten väliset erot.

Toisena koronavuonna, eli keväällä 2021, hyväksyi elämänlaatunsa arvioineiden osuudet sekä naisissa että miehissä putosivat Helsinki-barometrin aineistojen mukaan muutaman prosenttiyksikön vuoden 2020 luvuista. Nyt uusimmassa kevään 2023 kyselyssä naisten arviot omasta elämänlaadustaan olivat kyselyhistorian korkeimmalla tasolla, peräti 90 prosentissa, mutta miesten arviot putosivat liki kevään 2021 tasolle. Neljä viidestä miesvastaajasta arvioi elämänlaatunsa hyväksi. Tulevat kyselyt näyttävät, pysyvätkö sukupuolten erot samanlaisina, ja jos eivät, mihin suuntaan muutos etenee. Kiinnostavasti kysyttäessä arvioita tulevaisuudesta vastaajat olivat sukupuolesta riippumatta melko luottavaisia tulevaisuuden suhteen. Niin ikään yhtä usealla – tai harvalla, näkökulmasta riippuen – elämänlaatu oli nyt kevään 2023 kyselyhetkellä parempi kuin vuosi sitten.

KYSYMYSTÄ KOETUSTA elämänlaadusta tarkasteltiin myös yhdessä kaikkien aineistosta löytyvien taustamuuttujien kanssa monimuuttujamenetelmillä. Tarkastelussa mukana olleita taustamuuttujia olivat sukupuolen lisäksi vastaajan ikä, työstatus, kotitaloustyyppi ja koulutus. Näiden lisäksi vastaajan postinumerotiedon perusteella muodostettiin aluemuuttuja, jonka laskelmissa käytettiin sosioekonomista summaindeksiä. Tämä summaindeksi lasketaan vertaamalla työttömien määrän, vain peruskoulun käyneiden määrän sekä alimpaan tuloviidennekseen kuuluvien kotitalouksien määrän alueellisia osuuksia koko Helsingin keskiarvoon. Tuloksena saatavien indeksien avulla alueita

voidaan jakaa ryhmiin, jotka eroavat toisistaan alueilla asuvien ihmisten sosioekonomisen tilanteen suhteen.

TÄMÄN ARTIKKELIN tarkasteluissa postinumeroalueet jaettiin sosioekonomisen summaindeksin perusteella neljään luokkaan. Tämä käytetty alueluokitus ei aineiston perusteella ole yksiselitteisesti yhteydessä subjektiiviseen elämänlaatuun. Aineisto antaa kuitenkin viitteitä siihen suuntaan, että miesten heikentyneet elämänlaatukokemukset näkyivät hieman muita selvemmin sosioekonomisesti heikommilla alueilla. Naisilla vastaavaa yhteyttä ei aineistosta havaita.

ITSE ALUEEN mahdollinen vaikutus palautuu viime kädessä alueilla asuvien ihmisten sosioekonomisiin tilanteisiin. Toki näistä tiedoista puhdistettuna alueilla itsessäänkin voi olla vaikutuksia ihmisten elämään, ja näitä menetelmällisesti monimutkaisia mekanismeja on esimerkiksi Netta Mäki (2017) artikkelissaan avannut. Ihmisten oma sosioekonominen asema vaikuttaa elämään eri mekanismien kautta sosioekonomisesti erilaisilla alueilla.

YHTÄ KAIKKI, aineiston perusteella näyttää siltä, että elämänlaatunsa hyväksi arvioivia ihmisiä yhdistää hyvä sosioekonominen tilanne. Tai ehkä pikemminkin voisi sanoa niin, että ne ihmiset, jotka eivät arvioi elämänlaatuunsa hyväksi, ovat Helsinki-barometrikyselyissä raportoineet ainakin yhden sosioekonomista tilannetta heikentävän asian: esimerkiksi alhaisen koulutustason, työttömyyden tai yksin asumisen. Tämä havainto ei kuitenkaan ole täysin yksiselitteinen.

Kokemus oman asuinalueen viihtyisyydestä on jonkin verran heikentynyt

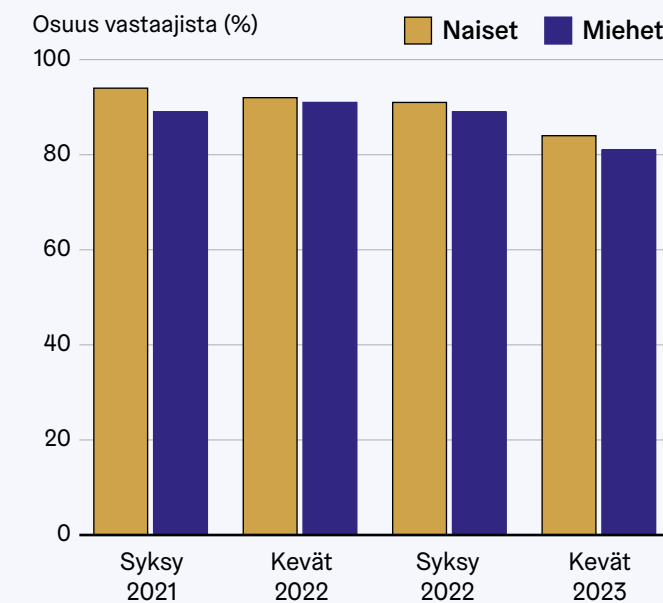
Oman asuinalueen viihtyisyydestä on Helsinki-barometris- sa kysytty syksystä 2021 lähtien. Kysymys vastaa osaltaan kaupunkistrategian tavoitteeseen, jonka mukaan kaikilla tulisi olla mahdollista elää turvallista ja viihtyisää elämää positiivisesti omaleimaisissa kaupunginosissa. Keväällä 2023 kysyttiin ensimmäistä kertaa myös Helsingin keskustan viihtyisyydestä. Tämä tieto täydentää rajattua strategiamittareiden kirjoa ja osaltaan kertoo strategiassa mainitun keskustan elinvoimaprojektin etenemisestä.

KYSELYKIERROKSA, JOILLA asuinalueen viihtyisyydestä on kysytty, on nyt siis kertynyt neljä. Kolmella ensimmäisellä kierroksella eli syksyllä 2021 sekä vuoden 2022 kyselyissä muutokset olivat hyvin pieniä. Koko aineiston tasolla omaa asuinalueitaan on pitänyt viihtyisänä jokaisella aiemmalta kierroksella vähintään 90 prosenttia vastaajista. Kevään 2023 kyselyssä arviot oman asuinalueen viihtyisyydestä kuitenkin heikkenivät selvästi: 82 prosenttia uusimman kyselyn vastaajista piti omaa asuinalueitaan viihtyisänä. Eri- tyisesti muutos edelliseen kyselykierrokseen nähden näkyi nyt siinä, että entistä useampi ei osannut tai halunnut ottaa kantaa oman asuinalueen viihtyisyyteen. Eri mieltä väitteen kanssa oli vain harva, ja tässä ei ole havaittu muutoksia. (Kuvio 2)

AINEISTON PERUSTEELLA omaa asuinalueita pidetään viihtyisimpänä sosioekonomisesti paremmilla alueilla. Neljästä alueluokasta kahdella sosioekonomisesti parhaimmalla – tai vähiten heikolla – lähes 90 prosenttia piti asuinalueitaan viihtyisänä. Heikoimmalla alueella osuus oli vain hieman yli 70 prosenttia.

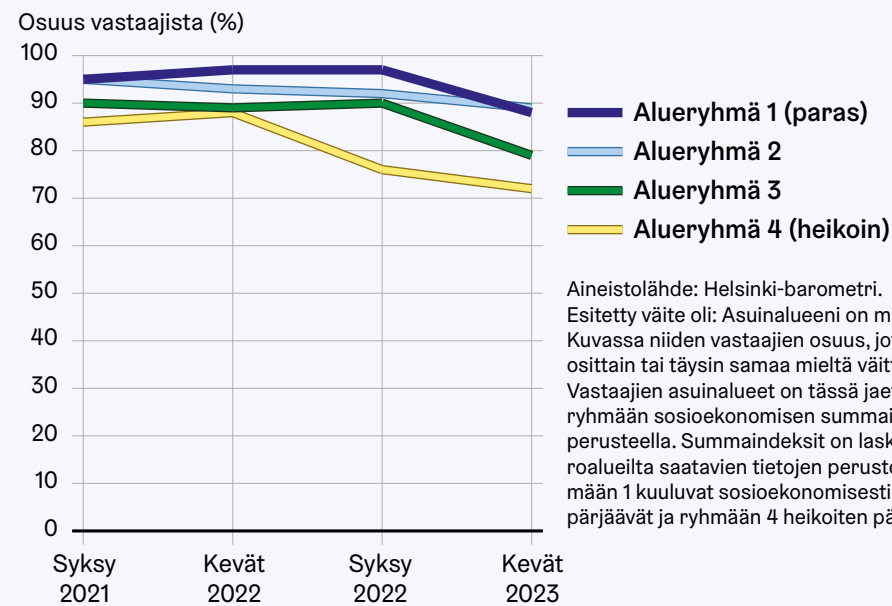
VAIKKA EDELLÄ mainittu vajaa 90 prosenttia tuntuu korkealta, ajallinen ulottuvuus laittaa tämänkin luvun perspektiiviin. Aiemmissa kolmessa kyselyssä sosioekonomisesti parhaiten pärjäävässä alueryhmässä osuudet olivat jopa 96–97 prosenttia. Ajallisesta vertailusta huomataankin, että kaikissa neljässä alueluokassa asuinalueitaan viihtyisänä pitäneiden osuudet ovat pudonneet selvästi. Sosioekonomisesti heikoimmassa luokassa muutos alkoi jo syksyllä 2022, jolloin asuinalueitaan viihtyisänä pitäneiden osuus vastaajista putosi yli 10 prosenttiyksikköä.

SOSIOEKONOMISESTI HEIKOMMILLA aluilla asuvat pitävät siis omaa asuinalueitaan muita harvemmin viihtyisänä (Kuvio 3). Aineistojen rajat tulevat valitettavasti vastaan, jos tarkastelu ulotetaan esimerkiksi koulutusluokittain aluetasolle. Näin ollen emme voi luotettavasti todeta, pitävätkö esimerkiksi korkeasti koulutetut heikommilla alueilla asuvat asuinalueitaan enemmän tai vähemmän viihtyisänä kuin vähemmän koulutetut. Sama haaste koskee muitakin taustamuuttujia kuten työstatusta tai kotitalouden muotoa.



Aineistolähde: Helsinki-barometri. Esitetty väite oli: Asuinalueeni on minusta viihtyisä. Kuvassa niiden vastaajien osuus, jotka olivat joko osittain tai täysin samaa mieltä väitteen kanssa.

KUVIO 2. Asuinalueitaan viihtyisänä pitäneiden osuudet Helsinki-barometreissä syksystä 2021 alkaen. Sukupuolten väliset erot.



Aineistolähde: Helsinki-barometri. Esitetty väite oli: Asuinalueeni on minusta viihtyisä. Kuvassa niiden vastaajien osuus, jotka olivat joko osittain tai täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Vastaajien asuinalueet on tässä jaettu neljään ryhmään sosioekonomisen summaindeksin perusteella. Summaindeksit on laskettu postinumeroalueilta saatavien tietojen perusteella. Alueryhmään 1 kuuluvat sosioekonomisesti parhaiten pärjäävät ja ryhmään 4 heikoiten pärjäävät alueet.

KUVIO 3. Asuinalueitaan viihtyisänä pitävien osuudet Helsinki-barometreissä syksystä 2021 alkaen. Alueryhmien väliset erot.

NÄITÄ ASIOITA voidaan kuitenkin tarkastella erikseen. Vastaajan koulutustaso itsessään näyttäisi olevan jossain määrin yhteydessä asuinalueen viihtyisänä pitämiseen. Jo aiemmilta kyselykiirroksilta nähdään, että korkeammin koulutettujen keskuudessa omaa asuinalueita pidetään viihtyisämpänä. Uusimmassa kyselyssä vain peruskoulun tai vastaavan suorittaneista vastaajista 71 prosenttia piti asuinalueitaan viihtyisänä, kun vähintään ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneiden joukossa osuus oli 86 prosenttia. Viihtyisyyden kokemus on pudonnut aineiston mukaan kaikissa koulutusluokissa, joskin hieman selvemmin vähemmän koulutetuilla.

KUN TARKASTEELLAAN asuinalueen viihtyisyyttä, mahdollisia selityksiä koulutusryhmien välisille eroille löytyy mahdollisuuksista valita oma asuinpaikka. Valintamahdollisuuksia on tietenkin enemmän taloudellisesti paremmin pärjävillä, mutta aluevalinnat ovat viime kädessä subjektiivisia taloudellisten reunaehtoju rajoissa. Sosioekonomisesti paremmin pärjäävät voivat valita asuinalueensa vapaammin, ja nämä alueet voivat olla sosioekonomisissa vertailuissa periaatteessa mitä tahansa. Jos taas taloudellisia resursseja on vähemmän, valintojen joukko on rajatumpi, mikä lopulta johtaa alueiden segregoitumiseen. Jos näin ei olisi, alueiden sosioekonomiset summaindeksit eivät merkittävästi eroaisi toisistaan. Nyt nämä erot ovat huomattavia erityisesti ääripäiden välillä.

TARKASTELEMALLA RISTIIN Helsinki-barometrin vastaajien viihtymistä asuinalueellaan ja heidän tulotasoaan (jota barometrissa tosin kysytään vain subjektiivisen pärjäämisen näkökulmasta) saadaan vahvistusta edellä esitetyille ole-

tukselle, tai ainakin tukea sille, että ilmiöiden välistä yhteyttä voisi selvittää enemmänkin. Ne vastaajat, jotka joutuvat joko ajoittain tai lähes aina tinkimään menoistaan pitävät asuinalueitaan vähemmän viihtyisänä kuin ne vastaajat, jotka tulevat tuloillaan hyvin toimeen.

MYÖS TARKASTELUT muiden taustamuuttujien suhteen viittaavat samaan ilmiöön, kuin mitä todettiin aiemmin koetun elämänlaadun yhteydessä. Jos vastaaja on raportoinut kyselyssä jonkin sosioekonomista tilannetta heikentävän asian, asuinalue koetaan harvemmin viihtyisäksi.

AINEISTON PERUSTEELLA elämänlaatu ja oman asuinalueen koettu viihtyisyys ovat yhteydessä toisiinsa. Uusimmassa kevään 2023 aineistossa yhdeksän kymmenestä asuinalueita viihtyisänä pitäneestä vastaajasta koki elämänlaadunsa hyväksi. Selvästi harvempi, seitsemän kymmenestä sellaisesta vastaajasta, jotka eivät pitäneet asuinalueitaan viihtyisänä, koki elämänlaadunsa hyväksi. Toki melko iso osuus tämäkin. Prosentit olivat samansuuntaiset myös tosin päin tarkasteltuna. Hyväksi elämänlaadunsa kokeneista selvästi useampi piti myös asuinalueitaan viihtyisänä verrattuna niihin, jotka eivät pitäneet elämänlaadunsa hyvänä.

Helsingin keskustaa pitää viihtyisänä noin kolme viidestä

Helsingin kaupunkistrategiassa esitetään tavoite houkuttelevammasta, saavutettavammasta ja toimivammasta keskustasta. Helsingin keskustaan liittyviä näkemyksiä selvitettiin uusimmassa Helsinki-barometrissa usealla kysymyksellä, mutta tässä katsauksessa keskitytään lähinnä

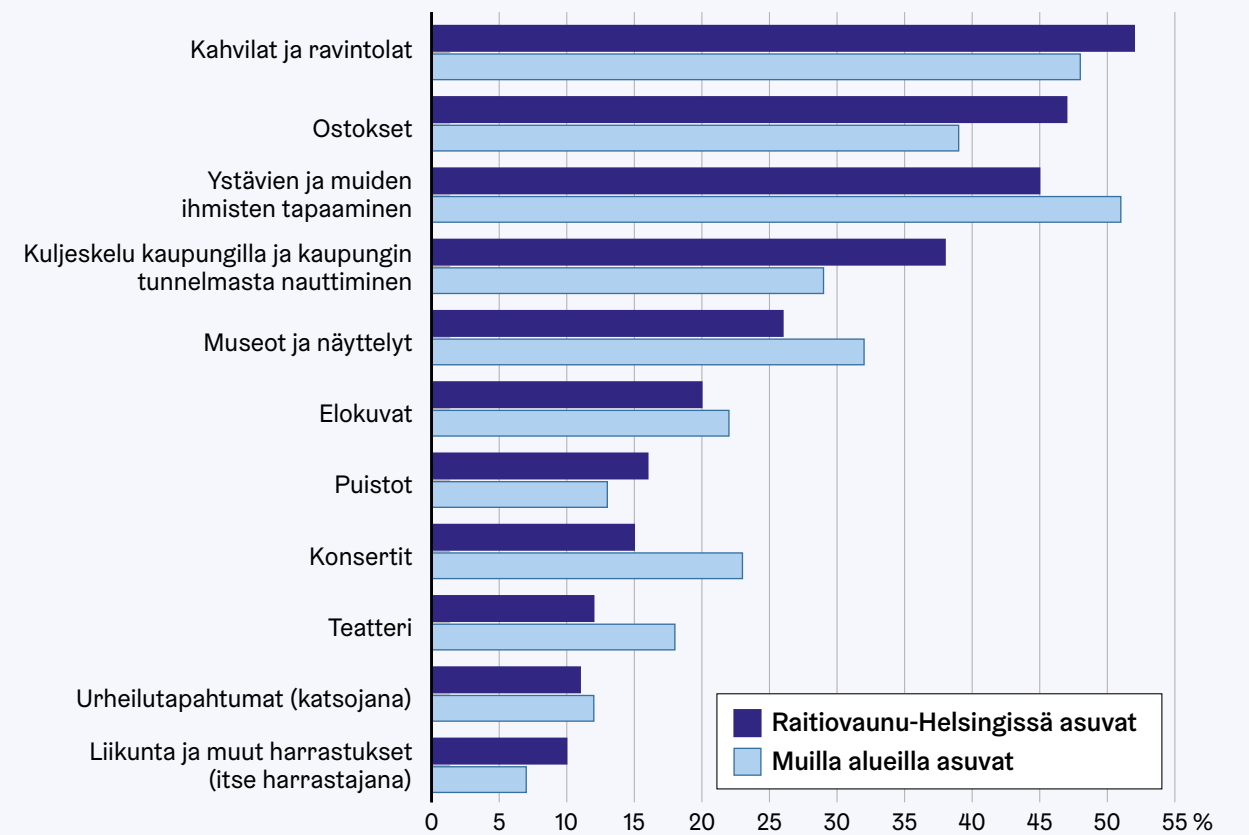
keskustan viihtyisyyteen sekä toisaalta kokemuksiin keskustan turvallisuudesta. Helsinki-barometrissa, sen paremmin kuin strategiassakaan, ei määritellä keskustaa tarkemmin. Kaupunkilaiset ja siellä vierailevat voivat siis ymmärtää keskustan haluamallaan tavalla. Tämä on otettava huomioon, kun barometrin keskustaan liittyviä tuloksia tarkastellaan.

TULOSTEN MUKAAN hieman yli 60 prosenttia vastaajista piti Helsingin keskustaa viihtyisänä. Helsingin kaupungin kaupunkiympäristön toimialan teettämän viestintätutkimuksen mukaan keskustaa piti viihtyisänä hieman harvempi, 51 prosenttia (Helsingin kaupunki 2022). Korkeimmin koulutetuista kaksi kolmesta piti keskustaa viihtyisänä, ja tässä taustalla lienee ainakin osittain se, että keskustassa asuu enemmän koulutettuja ihmisiä (Aluesarjat, myös Erjansola 2021). Lienee perusteltua olettaa, että jos ihminen asuu jollain alueella, sitä pidetään todennäköisemmin viihtyisänä, kuin jos ei asu alueella.

HELSINKI-BAROMETRIN MUKAAN naiset pitivät keskustaa viihtyisämpänä kuin miehet. Ero sukupuolten välillä oli kuitenkin hyvin pieni. Kiinnostavaa kyllä, kaupunkiympäristön

toimialan viestintätutkimuksessa tilanne oli päinvastoin, mutta erot toki siinäkin olivat hyvin pieniä. Niin ikään muissa taustamuuttujaryhmissä erot olivat pieniä. Jossain määrin joukosta erottuivat nuorimmat ikäluokat, korkeimmin koulutetut sekä opiskelijat. Nuorimpien ikäluokkien ja opiskelijoiden kohdalla keskustan viihtyvyys liittyy sen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Viihtyvyys voidaan siis ymmärtää toimintojen kautta; keskusta tarjoaa ihmisille palveluita ja tätä kautta oletettavasti myös viihtyisyyttä.

HELSINGIN KESKUSTA sijaitsee Eteläisessä suurpiirissä, jossa asuu neljännes Helsingin ihmisistä. Vaikka keskustaa ei näin laaja alue olisikaan, on keskustaa silti koti varsinkin suuren osalle kaupungin asukkaista. Tämän lisäksi Helsingin keskustaa on se kaupungin alue, minne vierailijat usein tulevat ja missä he viettävät aikaa. Myös keskustan ulkopuolella asuville helsinkiläisille, unohtamatta lähikaupunkien satoja tuhansia ihmisiä, Helsingin keskustaa on alue, jonne tullaan tapaamaan muita sekä ostoksille, kahviloihin ja ravintoloihin. Keskustaan tullaan myös vain kuljeksimaan ja nauttimaan tunnelmasta ja toisaalta kulttuuripalveluiden ääreen.



Aineistolähde: Kaupunkiympäristön toimialan viestintätutkimus, Helsingin kaupunki. * Kyselyssä pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä asiaa.

KUVIO 4. Mikä saa tai saisi sinut viettämään aikaa Helsingin keskustassa?* Raitiovaunulla saavutettavien alueiden ja muiden alueiden väliset erot.

JUURI EDELLÄ mainitut syyt olivat myös kaupungin teettämässä viestintätutkimuksessa yleisimmin mainittuja syitä viettää aikaa keskustassa. (Helsingin kaupunki 2022). Kun vastauksia tarkasteltiin karkean asuinpaikkajaon mukaan, näyttää siltä, että kaupalliset palvelut sekä ystävien ja muiden ihmisten tapaaminen ovat kaikille tärkeimpiä syitä viettää aikaa keskustassa. Ostoksien tekemisessä keskustasta korostuu raitiovaunu-Helsingissä asuvilla hieman muita enemmän; onhan keskusta tavallaan heidän lähialuettaan. Samoin kaupungin tunnelmasta nauttiminen korostuu heillä hieman muita enemmän, ja tämäkin on luonnollista. Asuinpaikka on varmaan ainakin osittain valittu tunnelma huomioiden. Muilla alueilla taas korostuvat kulttuuripalvelut, eli juuri sellaiset, joita ei aina omalta asuinalueelta löydy. (Kuvio 4, myös Helsingin kaupunki 2022)

KESKUSTAN VIIHTYISÄKSI kokeminen näyttää sekä kaupunkiympäristön viestintätutkimuksen että Helsinki-barometrin aineistojen perusteella olevan yhteydessä siihen, miten usein siellä käydään. Niistä Helsinki-barometrin vastaajista, jotka eivät pitäneet keskustaa viihtyisänä tai eivät osanneet ottaa kantaa puolesta tai vastaan, noin 70 prosenttia koki löytävänsä pääpiirteissään kaiken tarvitsemansa oman asuinalueensa läheltä. Näistä vastaajista yli puolet käy keskustassa vain, jos se on välttämätöntä. Muista vastaajista vastaava osuus oli alle 30 prosenttia. Keskisen ja Itäisen suurpiirin alueilla asuvista vastaajista liki puolet oli sitä mieltä, että käyvät keskustassa vain, jos se on välttämätöntä. Edelleen samasta vastaajajoukosta lähes puolet oli sitä mieltä, että muut alueet ovat keskustaa mielenkiintoisempia. Muista vastaajista alle neljännes oli tätä mieltä.

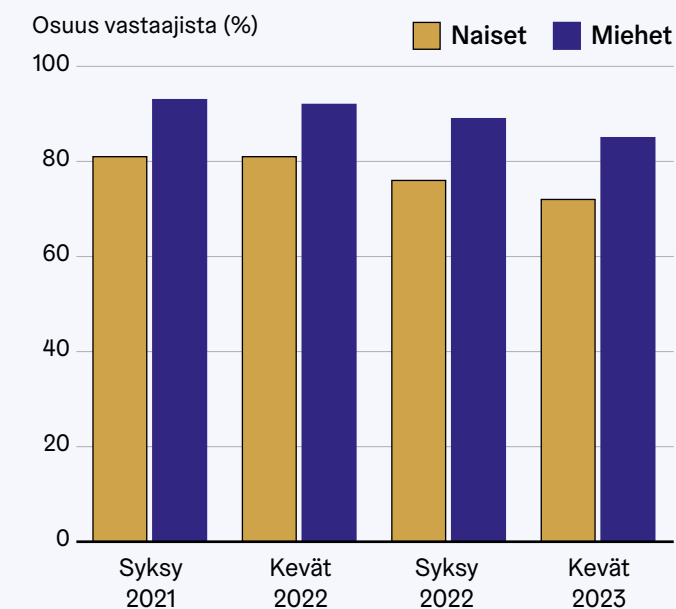
KESKUSTAN VIIHTYISÄNÄ kokeminen on siis liitoksissa keskustassa asiointiin, ja tähän vaikuttaa selvästi asuinpaikka. Raitiovaunulla saavutettavilla alueilla selvästi useampi piti keskustaa viihtyisänä kuin muilla alueilla asuvat (Kuvio 5). Ehkäpä Helsinki alkaa muistuttaa suurkaupunkia myös siinä mielessä, että entistä useammalla kaupunkilaisella ei ole

enää tarve mennä keskustaan käymään tai asioimaan, vaan omat asuinalueet ja niiden liepeille muodostuneet ja muodostuvat aluekeskustat tarjoavat jo riittävästi palveluita.

TÄMÄ EI tietenkään tarkoita sitä, että keskustan merkitys Helsingille olisi katoamassa, vaan se kertoo koko kaupungin kasvusta ja kehitymisestä strategiankin viitoittamaan verkostokaupungin suuntaan. Helsingin asukasluvu on kasvanut vuosituhannen alusta yli sadallatuhanella ihmisellä eli noin 20 prosentilla. Vuoden 2022 lopussa Helsingissä asui 75 000 ihmistä enemmän kuin viime vuosikymmenen alussa. Tämä absoluuttinen ihmisten määrän muutos lienee osaselitys sille, miksi keskustan merkitys on muuttunut ja muuttuu edelleen. Vaikka monet palvelut, kuten museot, teatterit ja muut kulttuurilaitokset, ovat edelleenkin aika selvästi keskittyneet keskustaan tai sen liepeille, nyt aluekeskustat tarjoavat sellaisia palvelurakenteita, joita ennen oli vain keskustassa. Se, onko tämä muutos sitten hyvä vai huono, on tietenkin kysymys, mitä voi lähestyä lukemattomista eri suunnista. Lähes joka kolmannen barometrivastaajan mielestä keskusta on kehittynyt hyvään suuntaan, mutta jopa hieman useampi on vastakaista mieltä. Suurpiireittäin katsottuna eniten eri mieltä oltiin Eteläisen suurpiirin alueella, eli juuri siellä, missä keskusta sijaitsee. Toisaalta siellä keskustan kehitystä kenties aktiivisimmin tulee havainnoitua.

Oma asuinalue koetaan aiempaa vähemmän turvalliseksi etenkin sosioekonomisesti heikommilla alueilla

Turvallinen ympäristö luo edellytyksiä viihtyisälle ympäristölle. Helsinki edistää strategiansa mukaisesti julkisen tilan turvallisuutta kaikille, ja kaupungin keskustassa, jos missä, julkista tilaa on paljon, usein toki kaupallisille palveluille valjastettuna. Oma asuinalue taas on arjen kannalta varmasti se kaikkein tärkein, joten on tietenkin toivottavaa, että myös kaikkein arkisin ympäristö koetaan turvallisenä.



Aineistolähde: Helsinki-barometri. Esitetty väite oli: Koen oloni turvalliseksi kävellessäni yksin myöhään viikonloppuiltana asuinalueellani. Kuvassa niiden osuus vastaajista, jotka olivat osittain tai täysin samaa mieltä väitteen kanssa.

KUVIO 6. Viikonloppuiltain asuinalueen turvallisuuden pitäneiden osuudet Helsinki-barometreissa syksystä 2021 alkaen. Sukupuolten väliset erot.

HELSINKI-BAROMETRISSA OMAN asuinalueen turvallisuudesta on kysytty syksyn 2021 kyselystä lähtien, ja kuten aiemmin on mainittu, tämä mittari on myös osa kaupunkistrategian seuranta. Vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa väitteeseen siitä, kokevatko he olonsa turvalliseksi kävellessään yksin myöhään viikonloppuiltana asuinalueellaan. Vastaava kysymys on kysytty myös Helsingin turvallisuustutkimuksissa vuosina 2015, 2018 ja 2021, joskin hieman eri tavalla. Kevään 2023 Helsinki-barometriin lisättiin vastaava kysymys koskien kaupungin keskustaa. Myös tätä asiaa on selvitetty turvallisuustutkimuksissa (Keskinen ym. 2023).

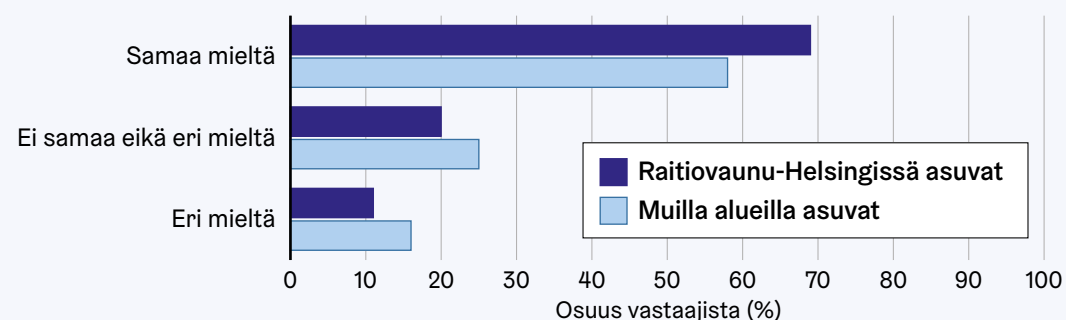
OMAA ASUINALUETTAAN piti turvallisenä 79 prosenttia vastaajista eli noin neljä viidestä. Osuus on pudonnut muutama prosenttiyksikön syksystä 2022, ja jo tuolloin osuus oli pudonnut edellisestä keväästä. Vuoden takaiseen tilanteeseen verrattuna naisten osuus on yhdeksän prosenttiyksikköä ja miesten seitsemän prosenttiyksikköä pienempi. Muutos näkyy siis niin naisilla kuin miehilläkin. Uusimassa kevään 2023 kyselyssä miehistä edelleen 85 prosenttia piti asuinalueen turvallisenä kävellessään siellä yksin viikonloppuiltana. Naisten vastaava osuus oli selvästi alempi, vain 72 prosenttia (Kuvio 6).

ASUINALUETTAAN TURVATTOMANA pitäneiden osuus oli uusimassa kyselyssä 10 prosenttia. Nämä vastaajat siis olivat väitteen kanssa eri mieltä. Tässä ei ole tapahtunut koko aineiston tasolla kovinkaan suuria muutoksia; naisten kes-

kuudessa itse asiassa osuus pieneni viime syksystä. Merkittävä ero löytyykin siitä joukosta, jotka eivät olleet samaa mieltä väitteestä. Tämä huomataan erityisesti naisvastaajien joukossa. Vaikka varsinaista turvattomuutta tuntevien osuus ei ole merkittävästi kasvanut, jonkinlainen varautuneisuus kokemuksissa näyttää lisääntyneen erityisesti naisten keskuudessa.

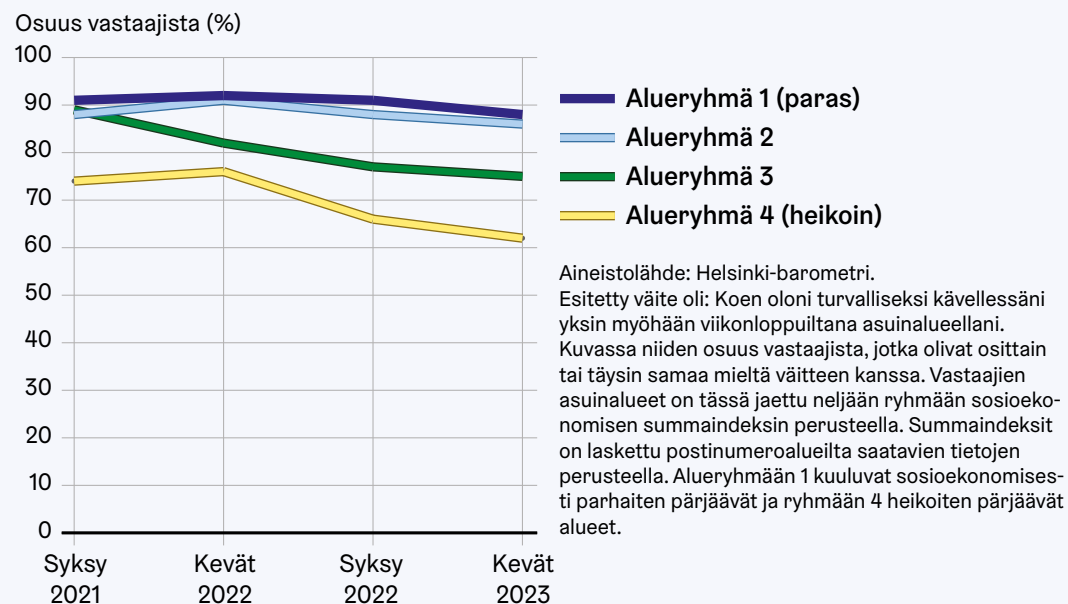
ALUEELLINEN TARKASTELU avaa sukupuolten välisiä eroja turvallisuuden kokemuksissa ja muutoksissa. Kun asuinalueet jaetaan neljään luokkaan sosioekonomisen summaindeksin perusteella, muutokset näyttävät tapahtuneen hieman eri aikoihin. Uusimman kevään 2023 barometrin mukaan peräti 93 prosenttia miehistä koki asuinalueensa turvalliseksi kävellessään siellä myöhään viikonloppuiltana. Osuus on viisi prosenttiyksikköä pienempi kuin vuosi sitten, mutta tuki silti hyvin korkea. Naisilla muutos viime kierrokseen eli syksyyn 2022 oli peräti seitsemän prosenttiyksikköä heikompi; vuoden takaiseen tilanteeseen ero oli viisi prosenttiyksikköä.

MERKITTÄVIMMÄT MUUTOKSET nähdään kahdessa sosioekonomisesti heikoimmassa alueryhmässä (Kuvio 7). Näistä toiseksi heikoimmassa miesten turvallisuuden kokemus on pudonnut 11 prosenttiyksikköä syksystä 2021, ja suurin muutos tapahtui syksyn 2021 ja kevään 2022 välillä. Saman alueryhmän naisilla asuinalueen turvallisenä pitävien osuus on pudonnut tasaisemmin ja pysynyt kaksi viime kierrosta noin 70 prosentin tuntumassa.



Aineistolähde: Helsinki-barometri, kevät 2023. Esitetty väite oli: Helsingin keskustaa on minusta viihtyisä.

KUVIO 5. Helsingin keskustaa viihtyisänä pitäneiden osuudet Helsinki-barometrissa keväällä 2023. Raitiovaunulla saavutettavien alueiden ja muiden alueiden väliset erot.



Aineistolähde: Helsinki-barometri. Esitetty väite oli: Koen oloni turvalliseksi kävellessäni yksin myöhään viikonloppuiltana asuinalueellani. Kuvassa niiden osuus vastaajista, jotka olivat osittain tai täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Vastaajien asuinalueet on tässä jaettu neljään ryhmään sosioekonomisen summaindeksin perusteella. Summaindeksit on laskettu postinumeroalueilta saatavien tietojen perusteella. Alueryhmään 1 kuuluvat sosioekonomisesti parhaiten pärjäävät ja ryhmään 4 heikoiten pärjäävät alueet.

KUVIO 7. Viikonloppuiltaisin asuinalueitaan turvallisena pitäneiden osuudet Helsinki-barometreissä syksystä 2021 alkaen. Alueryhmien väliset erot.

SOSIOEKONOMISESTI KAIKKEIN heikoimmilla alueilla naisten kokemukset oman alueensa turvallisuudesta ovat olleet kaikilla kierroksilla kaikkein alhaisimmat: korkeimmillaankin näillä alueilla asuvista naisista vain kaksi kolmesta on kokenut, että oma asuinalue on turvallinen ilta-aikaan. Syksyllä 2022 enää puolet naisista oli tätä mieltä. Nyt keväällä 2023 osuus oli 54 prosenttia.

MUUTOKSET EIVÄT naisten kohdalla ole siis olleet kovin suuria, koska osuudet olivat alhaisia jo valmiiksi. Sen sijaan huomattavaa on aineistosta havaittava muutos miesten turvallisuuden kokemuksissa. Heikoimmassa sosioekonomisessa alueryhmässä asuinalueitaan turvallisena pitävien osuus on miehissä pudonnut yli 80 prosentin tasolta alle 70 prosenttiin.

ASUINALUEEN VIIHTYISYYTTÄ tarkasteltaessa tällaista näin selvää muutosta ei havaittu, mutta elämänlaadussa sen sijaan havaittiin. Kuten yllä todettiin, sosioekonominen asema on yhteydessä koettuun elämänlaatuun. Sama näyttäisi pitävän paikkaansa myös asuinalueen turvallisuuden kohdalla. Työttömillä ja eläkkeellä olevilla asuinalueitaan turvallisena pitävien osuudet ovat pienempiä kuin muilla, ja osuudet ovat myös laskeneet selvästi enemmän kuin muilla. Sama koskee yhden vanhemman kotitalouksia. Niin ikään koulutus on yhteydessä turvallisuudenkokemuksiin. Korkeasti koulutetut kyselyyn vastanneet pitivät asuinalueitaan suhteessa enemmän turvallisena kuin muut. Myös ikä näyttää jossain määrin vaikuttavan asiaan; nuorempiin verrattuna korkeammassa ikäluokissa asuinalueitaan turvallisena pitäneiden osuudet näyttävät olevan hieman pienempiä.

ETELÄISESSÄ KANTAKAUPUNGISSA asuvat pitävät asuinalueitaan turvallisena useammin kuin muilla alueilla asuvat. Erot ovat useamman prosenttiyksikön luokkaa jokaisella neljällä kierroksella, jolloin asiaa on kysytty. Turvallisuuskokemukset näyttävät siis olevan liitoksissa alueellisesti juuri sosioekonomisten ominaisuuksien kautta. Yleisestä turvallisuuden tunteen heikkenemisestä huolimatta näyttää siltä, että juuri heikoimmilla alueilla muutos on erityisen selvää (Kuvio 7).

Naisten ja miesten turvallisuuskokemusten ero korostuu keskustassa

Kevään 2023 barometrissa puolet vastaajista koki olonsa turvallisiksi kävellessään yksin myöhään viikonloppuiltana keskustassa. Sukupuolten väliset erot ovat kuitenkin huomattavat. Naisvastaajista 39 prosenttia oli tätä mieltä, miehistä 61 prosenttia. Naisista noin joka kolmas oli eri mieltä väitteen kanssa, eli voidaan sanoa, että näin moni koki olonsa turvattomaksi (Kuvio 8).

ASIAA TIEDUSTELTIIN nyt barometrikyselyssä ensimmäistä kertaa, mutta jonkinlaista suuntaa antavaa vertailupohjaa saadaan aiemmasta Helsingin turvallisuustutkimuksesta (Keskinen ym. 2023). Vuoden 2021 turvallisuustutkimuksessa turvallisuuden kokemus keskustassa viikonloppuiltaisin laski selvästi vuosiin 2015 ja erityisesti vuoteen 2018 verrattuna. Turvallisuustutkimuksen mukaan vuonna 2018 yli puolet naisista piti keskustaa turvallisena. Seuraavassa kyselyssä vuonna 2021 osuus oli noin kymmenen prosenttiyksikköä alempi. Myös miesten kohdalla havaittiin vastaava lasku, joskin keskustaa turvallisena pitäneiden osuudet olivat selvästi suurempia.

TURVALLISUUSTUTKIMUKSESSA VUODEN 2021 alentunutta turvallisuuden kokemusta selitettiin esimerkiksi koronapandemiolla sekä mediassa käydyillä rikollisuutta ja nuorisojengejä käsittelevillä keskusteluilla. (Keskinen ym. 2023) Nyt barometrin perusteella turvallisuuskokemus näyttäisi entisestäänkin laskeneen, tai kuten yllä todettiin, varautuneisuus näyttää lisääntyneen. Vaikka tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia turvallisuustutkimuksen kanssa, muutos huonompaan näyttää selvältä, ja tätä muutosta on vaikea enää nähdä koronapandemian aiheuttamaksi. Syyt löytynevät muualta.

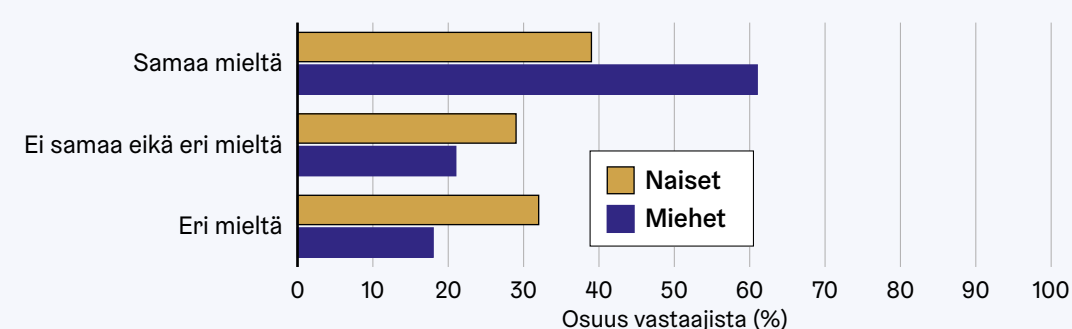
BAROMETRIINEISTO EI kerro, miten paljon esimerkiksi jengitymistä koskeneet mediaspekulaatiot ovat vaikuttaneet vastauksiin. Syksyllä 2021 kootun turvallisuustutkimuksen avovastausten analyysi kuitenkin antaa ennakoivia viitteitä, mistä saattaa olla kyse, tosin takautuvasti. Eniten mainintoja vapaasti kirjoitetuissa vastauksissa saivat asuinalueisiin liittyvät asiat ja huolet, huolet alueiden ja ihmisten eriarvioisuudesta, tarve tehostaa valvontaa ja vartiointia, yleinen viranomaiskritiikki, huumeiden käyttöön liittyvät asiat sekä häiriökäyttäytyminen. Aiempiin tutkimuskierroksiin verrattuna uusina teemoina esiin nousivat esimerkiksi levottomuudet rautatieasemalla ja yleinen turvattomuuden tunne erityisesti iltaisin. (Lisää aiheesta ks. Erjansola 2023) Samankaltaisten ilmiöiden voidaan olettaa olevan myös tässä artikkelissa raportoitujen tuoreiden Helsinki-barometritulosten taustalla asukkaiden turvallisuuskokemuksiin ja viihtyisyyteen vaikuttavina tekijöinä. Helsinki-barometri ei luonteeltaan kevyempänä asukaskyselynä pääse näin syvälle, mutta tulokset tuntuvat tukevan toisiaan.

Lopuksi

Helsinki-barometria on toistettu pitkälti samanmuotoisena jo seitsemän kertaa. Tässä artikkelissa käsiteltiin keväällä 2023 toteutetun kyselyn tuloksia, joita peilattiin aiempiin kyselyihin. Tarkastelussa oli Helsingin kaupunkistrategian toteutumisen seurannan näkökulmasta kaikkein keskeisimmät mittarit: koettu elämänlaatu, viihtyisyys ja kokemus turvallisuudesta.

NYT TARKASTELLUN barometriaikasarjan ensimmäinen kysely toteutettiin koronapandemian jo alettua keväällä 2020, joten tämä tilanne heijastui aiempiin tuloksiin. Ylipäätään tilanteet maailmalla heijastuvat myös ihmisten ajatuksiin. Nyt kun kyselyitä on tehty jo kolmen vuoden ajan, alkaa tuloksista erottua trendejä ja toisaalta monet asiat ovat pysyneet pääpiirteissään muuttumattomina. Myös se, että jokin asia pysyy ennallaan, on hyvä tulla todetuksi. Toisaalta muutokset voivat olla suuriakin jopa koko vastaajajoukon tasolla, mikä kertoo siitä, että ihmisten ajatukset heijastavat niitä muutoksia, joita Helsingissä, Suomessa ja koko maailmassa tapahtuu.

VAIKKA TÄSSÄ tarkastelussa ei ole tehty syvällistä analyysiä vastaajien taustatekijöiden vaikutuksista asukkaiden kokemuksiin, koetun elämänlaadun, asuinalueen ja keskustan viihtyisyyden sekä asuinalueen turvallisuuden kohdalla kokemusten ja muutosten yhteydet vastaajien ja heidän asuinalueensa sosioekonomisiin taustatekijöihin ja tätä kautta alueellisiin eroihin näyttävät selviltä. Myös esimerkiksi aineiston koosta johtuvat rajoitteet tulevat tässä vastaan ja tulokset jäävät sen vuoksi suuntaa antaviksi. Helsingin keskustan turvallisuuden kohdalla emme voi tarkastella luotettavasti muutoksia, koska asiaa kysyttiin vasta nyt ensimmäistä kertaa.



Aineistolähde: Helsinki-barometri, kevät 2023. Esitetty väite oli: Koen oloni turvalliseksi kävellessäni yksin myöhään viikonloppuiltana Helsingin keskustassa.

KUVIO 8. Viikonloppuiltaisin Helsingin keskustaa turvallisena pitäneiden osuudet sukupuolen mukaan.



HELSINKI PARTNERS / JUSSI HELLSTEN



Turvallisuuskokemuksen muutos
huonommaksi näyttää selvältä, ja tätä muutosta on
vaikea enää nähdä koronapandemian aiheuttamaksi.

KOETTU ELÄMÄNLAATU on pysynyt varsin hyvänä. Suurin osa vastaajista kokee elämänlaatunsa hyväksi ja koronapandemian aiheuttama pudotus on saatu kurottua kiinni. Kuitenkin erityisesti miesten arvioita omasta elämänlaadusta kannattaa seurata jatkossa erityisen tarkasti. Keväällä 2023 havaittu notkahdus voi jäädä ainoaksi, mutta jatkuessaan se on asia, mihin on kiinnitettävä huomiota.

VASTAAVALLA TAVALLA asuinalueen viihtyisyydessä ja kokemuksessa asuinalueen turvallisuudesta tapahtuvia muutoksia on syytä seurata tiiviisti. Näissä molemmissa on tapahtunut selvä muutos huonompaan suuntaan, ja erityisen huomionarvioisia ovat sukupuolten väliset sekä alueelliset erot. Seuraava barometrikysely toteutetaan syksyllä 2023. Tuolloin näemme, mihin edellä mainitut kehityskulut etenevät. ■

Pekka Mustonen toimii erikoistutkijana Helsingin kaupunginkanslian kaupunkitie-
topalvelut-yksikössä.

Lähteet:

- Aluesarjat. Helsingin kaupungin avoimet tilastotietokannat. <https://stat.hel.fi/pxweb/fi/Aluesarjat/>
- Erjansola, Jenni (2021). Väestön koulutusrakenne Helsingissä vuonna 2019. Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, kaupunkitieto. https://kaupunkitieto.hel.fi/sites/default/files/21_09_13_Tilastoja_10_Erjansola.pdf
- Erjansola, Jenni (2023). Viihtyisyyttä mutta myös epäjärjestyksen pelkoa. Helsingiläiset kommentoivat kaupunkiturvallisuutta. <https://kaupunkitieto.hel.fi/fi/viihtyisyytta-mutta-myos-epajarjestyksen-pelkoa-helsingilaiset-kommentoivat-kaupunkiturvallisuutta>
- Helsingin kaupunki (2022). Helsingin kaupungin kaupunkiympäristön toimialan viestintätutkimus. <https://www.hel.fi/static/liitteet/kaupunkiymparisto/uutiset/2022/kymp-viestintatutkimus-2022-helsingin-keskusta-kysymykset.pdf>
- Helsingin kaupunki (2023). Kaupunkistrategian toteutumisen seuranta. Verkkosivusto. <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/strategia-ja-talous/kaupunkistrategian-ja-talouden-seuranta/kaupunkistrategian-seuranta>
- Keskinen, Vesa; Hirvonen, Jukka; Erjansola, Jenni; Kainulainen-D'Ambrosio, Katariina & Paasonen, Kari (2023). "Korona-aikaan en juuri liikkunut kaupungilla". Helsingin turvallisuustutkimus 2021. Tutkimuksia 2023:1. Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, kaupunkitietopalvelut. https://kaupunkitieto.hel.fi/sites/default/files/23_03_17_Tutkimuksia_1_1.pdf
- Mäki, Netta (2017). Segregaation ja alueiden ominaisuuksien vaikutukset yksilöiden terveyteen. Kvartti 4/2017. Helsingin kaupunki. <https://www.kvartti.fi/fi/artikkelit/segregaation-ja-alueiden-ominaisuuksien-vaikutukset-yksiloiden-terveyteen>



Kvartti

Innehåll

- 54** Ledare:
Timo Cantell
- 56** **Jenni Erjansola**
Invånarna gör staden trivsam – exempel på god praxis inom lokalt deltagande från internationell forskningslitteratur
- 64** **Kirsi Verkka**
Information som stöd för stadsbornas deltagande – erfarenheter av utvecklingsprojektet för deltagande budgetering
- 72** **Hilkka Merisalo-Rantanen**
Helsingfors stads digitala stöd bör utvecklas med hjälp av kunskapsledning
- 80** **Christoph Fink, Elias Willberg & Tuuli Toivonen**
Smidigt, enkelt, långsamt eller oekologiskt? Den öppna restidsmatrisen skapar klarhet i huvudstadsregionens trafikförbindelser och tillgänglighet
- 88** **Pekka Mustonen**
Helsingforsbornas intryck av trygghet och trivsel försämrades – resultat från Helsingforsbarometern våren 2023

Helsingfors





HELSINKI PARTNERS / VESA LAITINEN

enlighet med sin stadsstrategi bjuder Helsingfors in invånare, företag och sammanslutningar att delta i att påverka stadens beslutsfattande gällande bland annat stadens tjänster och invånarnas bostadsområden. Staden sörjer också för strukturer som gör det möjligt för alla att delta.

TILL STRUKTURERNA som stöder deltagande räknas utan tvekan många kunskapsbaserade strukturer – informationssystem, rapporteringsverktyg, webbplatser och webbpublikationer – som Helsingfors använder för att skapa en aktuell och kontinuerligt uppdaterad bild av staden och dess områden. Vilken slags information om staden och det egna bostadsområdet behöver en invånare för att hen ska kunna påverka utvecklingen av eller beslutsfattandet i Helsingfors? Frågan besvaras i **Kirsi Verkkas** artikel i den här tidningen. Verkkas rapporterar om resultaten från en enkät som kartlade olika slag av information och hur de kan utnyttjas när man löser knepiga frågor som städer nu för tiden står inför.

UNDER DE senaste åren har man, i samband med att man diskuterat invånarnas deltagande och kompetens, också diskuterat invånarnas digitala förmågor mycket. Alla har inte samma förmåga att utnyttja digitala hjälpmedel ens i tjänster som rör den egna vardagen, för att inte nämna förmågan att använda elektroniska metoder för deltagande som planerats för att utveckla staden. **Hilka Merisalo-Rantanens** artikel handlar om att ta i bruk och utnyttja metoder för kunskapsledning i Helsingfors digistöd. Det digistöd som medborgarna erbjuds har ökat kvantitativt och dessutom utvecklats så att den som tillhandahåller tjänsten har bättre förståelse för behovet av digistöd och hur det ska organiseras.

I **SIN** artikel undersöker **Jenni Erjansola** god praxis för lokalt deltagande i Europa och övriga världen. Litteraturen visar att det inte nödvändigtvis räcker med endast kanaler och möjligheter att påverka för att invånarna ska kunna delta aktivt, utan en avlönad personal som stöder deltagandet spelar en klart viktig roll. Vissa av invånarna vill främja sådana beslut som gynnar dem själva mest, medan andra tänker mer på vad som kan gynna människorna i området gemensamt. Ska vi ge invånarna möjlighet att påverka till exempel enbart i begränsade projekt eller frågor, eller får de avgöra mer omfattande diskussioner och ämnen som rör utvecklingen av staden?

I **ARTIKLARNA** i det här numret av Kvartti behandlas också andra verktyg som används för att skapa en bättre stad för invånarna. **Christoph Fink, Elias Willberg** och **Tuuli Toivonen** presenterar huvudstadsregionens nyligen uppdaterade restidsmatris. Matrisen är ett verktyg som till exempel stadsplanerare kan utnyttja för att göra vissa platser i staden mer lättillgängliga för invånarna genom olika färdvägar. **Pekka Mustonen**, å sin sida, rapporterar resultat från Helsingforsbarometern som är en enkät som regelbundet tas fram av stadskansliet för att kartlägga invånarnas åsikter. Helsingforsbarometern visar vad invånarna tänker om Helsingfors som bostadsort och om olika aktuella frågor som påverkar vardagen. ■

Timo Cantell
chefredaktör

Invånarna gör staden **trivsamt**

– exempel på god praxis
inom lokalt deltagande
från internationell
forskningslitteratur

● JENNI ERJANSOLA

För invånarnas aktiva deltagande räcker nödvändigtvis inte endast påverkanskanaler och -möjligheter, utan rollen av den personal som anställs för att stödja deltagande verkar vara viktig. Invånarnas motiv för att delta i utvecklingen av sin hemort och -stad är mångahanda: vissa vill bidra till beslut som är behagliga för dem själva medan andra tänker mer på det gemensamma bästa för människorna i området. Det lönar sig för Helsingfors att identifiera huruvida invånarna ges möjligheter att påverka endast till exempel begränsade projekt eller frågor eller att mer allmänt definiera diskussionen och ämnena som gäller stadsutvecklingen.

Inledning

I en trevlig stad upplever invånarna att de har rätt och en faktisk möjlighet att delta i utvecklingen av sin boendemiljö. Det hör också till Helsingfors strategiska mål att stärka öppenheten, delaktigheten och interaktiviteten i all stadens verksamhet och att öka jämlikheten i möjligheterna att delta (Helsingfors stad 2021). Dessutom följer Helsingfors en politik för goda relationer med befolkningen, som också syftar till att öka solidariteten, nätverken och förtroendet mellan stadsborna (Justitieministeriet 2023). Enligt undersökningar är det bra att fortsätta arbeta för likvärdighet i deltagandet eftersom det annars lätt uppstår ojämlikhet i det.

DET FINNS skillnader i befolkningsgruppernas deltagande. Det finns mycket forskning som visar att en hög socioekonomisk ställning ökar det samhälleliga deltagandet. Till exempel i nationella val är hög utbildning och en bra inkomstnivå kopplade till röstning (t.ex. Lahtinen 2019), bland annat ålder, medborgarskap, politiskt intresse och kunskapsnivå likaså (Martikainen m.fl. 2013, s. 17; Wass 2008, s. 41–42). Eftersom Helsingfors bostadsområden skiljer sig åt till sin socioekonomiska och -demografiska struktur har även röstningsprocenten varierat kraftigt från ett val till ett annat mellan olika röstningsområden. Så var också fallet i riksdagsvalet 2023, där nio av tio invånare röstade i de mest livliga röstningsområdena i Helsingfors och endast drygt hälften av invånarna röstade i de minst livliga områdena. (Erjansola m.fl. 2023).

STADSBORNAS BAKGRUND påverkar utöver den representativa demokratin även andra former av samhälleligt deltagande. Enligt bland annat Evelien Tonkens m.fl. är dock klyftorna inom det politiska deltagandet ofta mindre i medborgarverksamhet som stiger nedifrån upp än i andra former av demokrati (2019, s. 2). I praxis inom direkt demokrati kan det finnas bättre möjligheter att nå alla som vill delta men som av en eller annan orsak inte har funnit lämpliga sätt, arenor eller självsäkerhet att påverka till exempel utvecklingen av städer. Att stödja lokalt deltagande är också ett sätt att minska segregationen mellan stadsdelarna och förbättra trivsamenheten i alla bostadsområden.



HELSINKI PARTNERS / ALEKSI POUTANEN

Denna artikel innehåller exempel på god praxis för lokalt deltagande från internationell forskningslitteratur. Först granskas olika teoretiska tillvägagångssätt för invånarnas deltagande som återkommer i de behandlade fallstudierna. Därefter går vi vidare till resultaten och granskar vilka element som förbättrade stadsbornas möjligheter att påverka i de presenterade fallstudierna. Avslutningsvis presenteras en sammanfattning av sådan god praxis inom lokalt deltagande som återkommer i fallstudierna. För att säkerställa kvaliteten på studierna har materialet begränsats till fallstudier som publicerats i referentgranskade vetenskapliga tidskrifter. För att säkerställa att resultaten är aktuella och garantera att de kan utnyttjas i Finland har artiklarna sammanställts från de senaste åren och särskilt från projekt på områdesnivå i västländska städer. Dessutom har det i urvalet av fallstudier betonats projekt om lokalt deltagande som är gemensamma mellan städer och påverkar flera av stadens verksamhetsområden.

Olika teoretiska utgångspunkter i fallstudier av lokalt påverkande

Fallstudier om stadsbornas möjligheter att påverka har på senaste tiden ofta inriktats på diskussionen om en smart stad, *smart city*. (Om begreppet smart stad se Anthopoulos 2015; Allwinkle & Cruickshank 2011). Ur den smarta stadens synvinkel är det förnuftigt att involvera stadsborna i utvecklingen av staden bland annat för att användningen av deras expertis gör stadens verksamhet mer effektiv. Å andra sidan har stadsforskningen också förhållit sig kritiskt till denna utgångspunkt. Synvinkeln representeras bland annat av studier vars teoretiska referensram betonar prioriteten av stadsbornas sociala och politiska rättigheter. Dessa studier hänvisar i allmänhet till begreppet om "rätten till staden" (*le droit à la ville*) som den franska sociologen Henri Lefebvre introducerade redan på 1960-talet och enligt vilket alla stadsbor ska ha fri rätt till stadsrummet utan kontroll från marknaden och förvaltningen (Lefebvre 1968).

TILL EXEMPEL konstaterar Paolo Cardullo och Rob Kitchin, som undersökte stadsbornas deltagande i Smart Dublin-verksamheten, att i detta projekt för en smart stad erbjöds stadsborna oftast en roll i att lösa praktiska problem och inte till exempel möjligheten att ifrågasätta grunderna för de diskuterade ämnena eller stadens planer. Samtidigt var stadsborna inramade som individer snarare än en del av en gemenskap som kunde främja det gemensamma bästa. (Cardullo & Kitchin 2019a, s. 10.) Enligt Cardullo och Kitchin skapades gemensam utveckling av högsta kvalitet med stadsborna i Smart Dublin-hackatons och living labs, där man utnyttjade stadens öppna data och producerade olika smart stad-applikationer i samarbete med lokala företag. Dessa verksamhetsformer är dock kortvariga. (A.a., s. 6.) Cardullo och Kitchin ger Barcelona som ett exempel

på en stad där Smart City-verksamhet har omarbetats så att det ligger närmare medborgarrörelserna på gräsrotsnivå (a.a., s. 11). De granskar frågan närmare i sin andra studie (Cardullo & Kitchin 2019b, s. 826) där de konstaterar att den digitala plattformen som används av Barcelona, Decidim, leder till att förvaltningen är betydligt mer transparent och stöder aktivt, politiskt deltagande, bland annat genom att fungera som ett forum där stadsborna kan påverka stadens strategiska planering i dess olika skeden.

ÄVEN ADRIANA Kemp m.fl. konstaterar i sin studie av Berlin och Tel Aviv att sätt för lokalt deltagande påverkar hur politiskt agentskap byggs upp bland stadsborna. Projekt för lokalt deltagande engagerade ofta invånarna som en intressentgrupp, såsom bostadsägare, snarare än som en grupp medborgare som får till stånd stora sociala förändringar. (Kemp m.fl. 2015, s. 716–722.) Vidare konstaterar Yves Cabannes och Barbara Lipietz i sin egen studie om deltagande budgetering att projekt med särskilt fokus på politisk delaktighet på ett bra sätt förmedlar idén om stadsbornas rätt till stadsrum. Som politiskt motiverad deltagande budgetering räknar de projekt där stadsborna beslutar om användningen av offentliga medel, med särskild tonvikt på behoven hos missgynnade grupper i samhället, kopplingen mellan bostadsområden och fenomen på stadsnivå och den diskuterande solidariteten mellan stadsborna. (Cabannes & Lipietz 2018, s. 17.) Både Kems och Cabannes forskning hänvisar till Henri Lefebvres begrepp om stadsbornas primära rätt till stadsrummet.

Anställda som stöder stadsbornas deltagande spelar en viktig roll

I fallstudier om sätt för lokalt deltagande betonas informationen om att det arbete som utförs av arbetstagare som anställts för att stödja stadsbornas deltagande är viktigt och betydelsefullt, särskilt med tanke på lika möjligheter till deltagande. Till exempel undersökte Evelien Tonkens och Imrat Verhoeven stadsbornas deltagande i 24 utsatta bostadsområden i Amsterdam. Studien fokuserade särskilt på den roll som arbetstagare som staden utsett för att stödja medborgarnas deltagande ("participation brokers") spelade i stödet av stadsbornas påverkan. Enligt studien komprimeras bra stöd för påverkan i fyra olika dimensioner. För det första ska alla slags stadsbor aktivt uppmannas att delta i utvecklingen av staden. Om detta inte görs är det endast stadsbor som redan är aktiva som deltar. För det andra ska arbetstagarna stärka samtliga stadsbors kunskaper och färdigheter att delta, eftersom deras utgångspunkter är olika. För det tredje ska stadsbornas kontakter med varandra och i förhållande till olika organisationer förstärkas. Avslutningsvis är det viktigt att kommunicera väl om hur stadsbornas syn påverkade resultaten. (Tonkens & Verhoeven 2019, s. 2–6.)

TONKENS OCH Verhoevens studie fann att om det redan finns en aktiv gemenskap av invånare i området kan den oavsiktligt tysta andra invånare i området. Därför är det viktigt att de anställda som stöder stadsbornas deltagande ger även andra stadsbor möjligheten att uttrycka sina åsikter. Det är också bra att stödja skapandet av kontakter med andra stadsbor, eftersom utvecklingsidéerna bland grupper som inte bildat bra nätverk vanligtvis inte är framgångsrika. Allt som allt drar studien slutsatsen att stadens arbetstagare spelar en mycket viktig roll i stödjandet av stadsbornas deltagande, särskilt med tanke på lika möjligheter till deltagande. Enligt Tonkens och Verhoeven är det dock så att det bästa stödet också är nästan osynligt. Därför är det också svårt att påvisa fungerande praxis i arbetstagarnas arbete. (A.a., s. 10–13.)

SAMMA SVÅRIGHET att påvisa fungerande praxis i arbetet som utförs av anställda som stöder deltagande noteras i Koen Bartels studie som också genomfördes i Amsterdams stadsdelar. Enligt Bartels var arbetet som syftar till att förbättra välbefinnandet i grannskap och aktivera invånarna ständigt tvunget att motivera och försvara sin existens till stadens förvaltning (Bartels 2017, s. 3 798). Trots att det hade varit svårt att påvisa effektiviteten av deras praxis visade sig det arbete som utfördes av expertteam som stödde invånarnas deltagande vara framgångsrikt även i att minska brottsligheten. Nyckeln till framgång var arbetstagarnas ständiga närvaro i bostadsområdet, att lyssna på invånarna, definieringen av målen tillsammans med invånarna, att bryta gammal praxis och att godkänna små framsteg. (A.a., s. 3 797.) Anställda i expertteamet fann det motstridigt att stadsorganisationen samtidigt både gav riktlinjer för att stödja stadsbornas sociala innovationer och gav motstånd mot att ändra rådande administrativ praxis. För att åstadkomma goda förändringar bör förvaltningen enligt Bartels förbättra interaktionen med stadsborna, öka upptäckandet och minska sin defensivitet. (A.a., s. 3 801–3 802.)

ÄVEN I Norden har man undersökt rollen av de arbetstagare som engagerar stadsbor, till exempel i samband med regionreformsprojekt. Annika Agger och Birgitte Poulsen (2017) undersökte i Köpenhamn och Malmö hur arbetstagare som engagerade stadsbor ("street-level bureaucrats") hanterade konflikter mellan aktörer och praxis i sitt

arbete medan de främjade invånarnas deltagande i stadsplaneringen. Forskningsmaterialet bestod av 16 projekt där anställda inom den offentliga förvaltningen planerade och faciliterade nätverkanter av offentliga och privata aktörer och stadsbornas deltagande i utvecklingen på områdesnivå. Studien konstaterar att trots att även de beslut som fattats spelar en roll, är det till exempel ur ett inkluderande perspektiv också viktigt för arbetstagare som engagerar stadsbor att satsa på interaktionsprocesser. Det rådde stor oenighet bland stadsborna om hur det offentliga rummet ska användas. Arbetstagarna som ledde diskussionen ordnade dock ett säkert utrymme för diskussionen och ökade den informella interaktionen. (Agger & Poulsen 2017, s. 370–371.)

ENLIGT AGGER och Poulsen kan konflikter vara viktiga drivkrafter för förändring om de faciliteras väl. I sin fallstudie skilde de mellan två typer av konflikter som arbetstagare som stöder stadsbornas deltagande träffar på i sitt arbete. Konflikter på systemnivå var bland annat relaterade till den oklara rollen av arbetstagare som bistod interaktionen eller motstridigheten bland de mål som ställts upp för deras arbete. Dessutom förekom det också många konflikter mellan personer i arbetet. Konflikter på systemnivå och konflikter på personnivå var också kopplade till varandra till exempel i situationer där invånarna beskyllde anställda för stadens allmänna beslut som dessa anställda som hjälpte till att engagera stadsborna inte hade något inflytande över. (A.a., s. 372–380.)

AGGER OCH Poulsen fann i sin undersökning som gällde Köpenhamn och Malmö att den offentliga förvaltningen inte pratade mycket om dessa konfliktsituationer, ännu mindre utbildade arbetstagare att hantera dem. Trots detta hade arbetstagarna själva utvecklat olika slags strategier för att fungera bra i konfliktsituationer. De satsade mycket på närvaro och synlighet i områdena, och interaktionen var aktiv och skedde i många olika kanaler. De strävade efter att bygga relationer med stadsborna till exempel genom att ställa frågor som till och med kunde gälla det personliga livet och därmed öka stadsbornas förtroende för sig själva. Dessutom strävade arbetstagarna till exempel efter att bygga områdenas identitet genom att stödja positivt berättande relaterat till dem. Sammantaget drar Aggers och Poulsens studie slutsatsen att god konflikthan-



Till exempel konstaterar **Cardullo** och **Kitchin**, som undersökte stadsbornas deltagande i Smart Dublin-verksamheten, att i detta projekt erbjöds stadsborna oftast en roll i att lösa praktiska problem och inte möjligheten att ifrågasätta grunderna för de diskuterade ämnena.



Trots att digitalt deltagande har sina fördelar, fann studien också att vissa socioekonomiskt missgynnade grupper deltog dåligt i stadsplaneringen även med elektroniska verktyg.

tering, såsom förhandlings- och interaktionsförmåga, är en väsentlig del av arbetet för anställda som stöder stadsbornas deltagande. Enligt Agger och Poulsen kan förståelsen av detta klargöra arbetstagarnas roll i stödjandet av stadsbornas deltagande. (A.a., s. 381–384.)

Staden planeras mitt bland konflikter

I diskussionerna med stadsborna om den nya områdesplanen för Gottsunda i Uppsala i Sverige upptäckte man att även om stadsplanerna strävar efter att engagera invånarna riktas det motstridiga förhoppningar på deras arbete, vilket gör det svårare att hantera konfliktkänsliga ämnen med stadsborna. Å ena sidan förväntas planerna vara snabba i sitt arbete och effektiva i sitt beslutsfattande, medan de å andra sidan också förväntas engagera sig i begrundande diskussioner med stadsborna, vilket skulle kräva gott om workshoppar, interaktion och tid. (Calderon m.fl. 2022, s. 3–8.) Detta korstryck som arbetstagarna upplevde ledde ofta till att man i diskussionerna med stadsborna behandlade särskilt den fysiska stadsmiljön trots att det ursprungliga syftet med diskussionerna hade varit att också behandla svåra och mångsidiga sociala fenomen. Enligt Calderon m.fl. begränsade stadsplanerna diskussionsämnen till den fysiska miljön för att uppfylla kraven i den svenska lagstiftningen och för att hålla sig till överenskomna tidtabeller. (A.a., s. 12–15.) Även en studie i de 17 stadsdelarna i Leeds fann att arenor, processer och diskurser kopplade till områdesplanering ofta inte stödde gemensam utveckling av hög kvalitet tillsammans med invånarna (Brookfield 2017, s. 411). Dessutom fann en fallstudie av Everardus Wilhelmus i Hamburg att privata områdesutvecklare arbetade främst med kompromissökande invånargrupper och utslöt redan i utgångsläget de mer kritiska perspektiven ur diskussionerna (Wilhelmus 2022, s. 1 885).

BEHANDLINGEN AV konfliktkänsliga ämnen kräver exceptionell ansträngning från planerarna som styr diskussionen. Till exempel fann Liesbeth Huybrechts m.fl. som undersökte demokratidiskussioner i den belgiska staden Genk att i synnerhet ämnen som leder till konflikter beroende på situationen förutsätter olika diskussionsstilar från planerarna som faciliterar dem (Huybrechts m.fl. 2016). Genks demokratidiskussioner syftade till att skapa en vision om arbetets framtid mellan staden, invånarna och privata aktörer. Enligt Huybrechts m.fl. kan konfliktssituationer vara mycket produktiva om man lyckas styra diskussionen diskret så att förtroendet mellan olika aktörer stärks. God interaktion kan innebära att man avstår från gammal praxis. Till exempel i Genk var en del av invånarna vana vid en anonym roll som utmanades av interaktionen i diskussionerna. Enligt Huybrechts m.fl. hämmades demokratidiskussionerna också av stadsförvaltningens krav att diskussionernas konkreta resultat skulle visas redan i ett mycket tidigt skede. Det var inte förrän demokratidiskussionerna hade resulterat i små pilotprojekt som de började uppskattas. (A.a., s. 107–108.)

I GENKS fallstudie inleddes demokratidiskussionerna ofta antingen på ett mycket strategidrivet sätt eller så med en mycket öppen agenda. Senare började olika delvis överlappande diskussionsstilar ta form, och var och en av dem hade sin naturliga plats som en del av planeringens livscykel. Enligt Huybrechts m.fl. fungerar till exempel informella diskussioner i vissa situationer och ett grepp som diskret utmanar stadsförvaltningen i andra. Det var viktigt att planerarna i sin roll som medutvecklare erbjöd deltagarna idéer, information och verktyg med hjälp av vilka invånarna kunde skapa sig en vision om områdets framtid. (A.a., s. 106–109.)

Satsningar krävs för att hitta något gemensamt bland mångfalden

Ur ett jämställdhetsperspektiv är det bra att å ena sidan fundera över varför vissa invånare vill delta i utvecklingen av städerna och å andra sidan på att vissa invånare eventuellt kan uppleva att det är svårt eller omöjligt att delta. Invånarnas motiv att delta i stadens utveckling har undersökts till exempel i samband med ett storskaligt stadsreformprojekt i Stockholm (Gustafson & Hertting 2017). En del av stadsborna deltog i utvecklingen för att deras bostadsområde skulle uppfylla deras egna önskemål. Andra aktivt deltagande var dock motiverade av idén om det gemensamma bästa och ville ge sitt grannskap en röst. Enligt Gustafson och Hertting är det med tanke på segregationen mellan områden lovande att konstatera att det även i mer utsatta områden kan finnas invånare som vill främja grannskapets gemensamma bästa, oavsett sina egna intressen. Gustafson och Hertting påpekar också att olika motiv att delta dessutom innebär att deltagarna kan ha mycket olika förväntningar om projektens innehåll och resultat. (Gustafson & Hertting 2017, s. 538–549.)

MYRTE HOEKSTRA och Julia Dahlvik undersökte lokalt deltagande i Wien och Amsterdam, särskilt ur synvinkeln hur god interaktion mellan olika befolkningsgrupper kan främjas i de etniskt mångsidiga stadsdelarna Gumpendorf och Slottermeer-Noordoost (Hoekstra & Dahlvik 2018). Undersökningen fokuserade bland annat på verksamheten vid lokala invånarcentrum (a.a., s. 446). Hoekstra och Dahlvik fann att invånarnas socioekonomiska bakgrund och härkomst hade en betydande inverkan på vem som deltog i verksamhet som utvecklade områdena och hur de upplevde detta. Till exempel ansåg medelklassinvånare ofta att deras deltagande erbjöd dem möjligheter att lära sig och skapa nätverk, medan invånare i en socioekonomiskt svä-

gare ställning hade svårigheter med att hantera byråkratin förknippad med deltagandet. Å andra sidan kunde till exempel vissa arbetslösa förhålla sig till verksamheten som ett steg mot en arbetsplats. Enligt Hoekstra och Dahlvik var atmosfären mer inkluderande och öppen än i andra situationer om några frivilliga invånare utsågs till att moderera diskussionerna som hölls i invånarcentrumen. De kunde till exempel hitta saker som förenade invånarna och styra invånarna till att använda ett gemensamt lokalt språk. I ett av invånarcentrumen fick det frivilliga invånarlaget som upprätthållt verksamheten en liten ersättning för sitt arbete, vilket gjorde detta team klart mer etniskt mångsidigt än de andra teamen. (A.a., s. 449–454.)

I SIN undersökning refererar Hoekstra och Dahlvik den sociopsykologiska kontakthypotesen, enligt vilken en positiv förbindelse mellan grupper förutsätter såväl personlig interaktion som jämlikhet mellan grupperna, gemensamma mål och stöd för praxis, lagar eller auktoriteter (a.a., s. 443). Även Hoekstra och Dahlvik fann i sin studie att invånarna ofta sökte sig till sina egna välbekanta grupper och god interaktion som sammanförde olika grupper krävde aktivt arbete. En viktig observation i studien var att även korta möten och en allmän känsla av bekant spelade en roll i byggandet av positiva interaktioner. Enligt Hoekstra och Dahlvik kan idén om mångfald som normalitet bygga en grund för djupare interaktion i framtiden. (A.a., s. 452–455.)

För vissa är digitala plattformar enkla led för deltagande

För vissa som annars inte deltar aktivt i stadsutvecklingen kan nya sätt att delta kännas enklare än traditionella sätt och vara bättre lämpade för det egna livet. Trots att det är

viktigt att interagera ansikte mot ansikte kan nya elektroniska verktyg också för sin del förbättra stadsbornas möjligheter att påverka. Till exempel är olika slags kartenkäter ofta ett fungerande sätt att engagera stadsborna i stadsplaneringen (t.ex. Kahila-Tani m.fl. 2019) och även den information som produceras av staden kan delas med olika interaktiva kartvyer (t.ex. Gagliardi m.fl. 2017).

OLIKA WEBBLÄSARBASERADE plattformar har också utvecklats för stadsbornas deltagande. Till exempel har FixMyStreet-plattformen tagits i bruk i flera städer, och Burak Pak m.fl. har studerat dess användning i Bryssel, särskilt ur ett jämställdhetsperspektiv (2017). Trots att digitalt deltagande har sina fördelar, fann studien också att vissa socioekonomiskt missgynnade grupper deltog dåligt i stadsplaneringen även med elektroniska verktyg. Detta kan vara synligt på lokal nivå till exempel genom att man i de mest utsatta områdena mer sällan tar tag i problem i den fysiska miljön. Som en lösning på ojämlikheten i deltagandet föreslår Pak m.fl. att man utser arbetstagare som främjar deltagandet i synnerhet för utsatta områden där de kan stödja användningen av elektroniska verktyg. Enligt Pak m.fl. fungerar den undersökta stadsplaneringsplattformen bäst och kompletterar andra mer traditionella sätt att delta i stadsutvecklingen. (Pak m.fl. 2017, s. 82–83.)

DET ÄR möjligt att fästa stadsbornas uppmärksamhet på deras omedelbara omgivning med hjälp av applikationer som användarna har med sig och som lokaliserar användaren geografiskt. Till exempel i North Tyneside i England utvecklade man en applikation för stadsplaneringen som väckte sina användare med korta frågor när de kom till vissa platser i staden (Wilson m.fl. 2019). Applikationen frågade invånaren vad hen ville ändra i området där hen för närvarande befann sig och vilka åldersgruppers behov dessa förändringar skulle svara på. Studien visade att applikationen fick stadsborna att beakta sin miljö på de önskade platserna, och användarna upplevde att applikationen var snabb och enkel att använda. Å andra sidan ledde applikationens enkelhet också till att användare rapporterade problem i den fysiska miljön och den uppmuntrade inte användarna att tänka särskilt kreativt på det potentiella stadsrummet. En av de väsentligaste observationerna i studien från Wilson m.fl. är att den lättförståeliga information som applikationen erbjöd fick många invånare att bli intresserade av sin miljö, vilket kan uppmuntra dem att också delta i utvecklingen av den lokala miljön på andra, djupare sätt. Många användare önskade mer information om områdena och deras planer, men att tillhandahålla tillräcklig information på ett snabbt och tydligt sätt är inte alltid lätt. (A.a., s. 292–299.)

Sammanfattning

Denna artikel presenterade fallstudier om projekt om lokalt deltagande ute i världen. Flera av studierna upprepade synen att rollen av arbetstagare som anställts för att stödja stadsbornas deltagande är mycket viktigt. Det är bra

att stadsbor som är aktiva inom många olika former av demokrati kan hitta nya sätt att delta i stadsutvecklingen. Ur en jämställdhetssynvinkel är det dock ännu viktigare att även andra upplever att det är möjligt att delta via kanaler som är lämpliga för dem. Vissa människor behöver mer information, färdigheter och stöd för att delta. Det finns många yrkesgrupper i Helsingfors som arbetar i direkt samverkan med stadsborna. Till exempel stadslotsarna som är verksamma i Helsingforsregionen hjälper invånarna att hitta lämpliga kanaler för att påverka i Helsingfors.

FLERA FALLSTUDIER visar att för många är nya elektroniska verktyg enkla och snabba sätt att delta i stadsutvecklingen. Till exempel kan man satsa på visualisering av informationen och respons från invånarna kan kopplas direkt till vissa platser i stadsrummet. Med digitala verktyg kan man nå sådana stadsbor som till exempel inte är intresserade av att delta i den representativa demokratins institutioner. Samtidigt är det bra att komma ihåg att alla invånare inte finner deltagande på elektronisk väg naturligt eftersom användningen av elektroniska tjänster kan vara utmanande, särskilt för den äldre befolkningen (Ahola & Hirvonen 2021, s. 67).

I STUDIER av projekt om lokalt deltagande upprepas uppfattningen att konfliktsituationer är oundvikliga. Att godkänna invånarnas avvikande åsikter och framgångsrikt medla i konflikter är avgörande för att främja ett gott samspel mellan olika befolkningsgrupper. Att undvika konfliktkänsliga ämnen kan leda till att stadsborna i verkligheten påverkar endast små ärenden förknippade med den fysiska miljön. Ur Lefebvre-synvinkeln bör dock stadsbornas rätt till stadsrummet uppfattas mer utvidgat som en politisk och social rätt att även delta i bland annat valet av diskussionsämnen. Invånarnas motiv att delta är mångahanda. Även i mer utsatta områden finns det invånare som vill främja grannskapets gemensamma bästa, oavsett deras egna intressen.

DELTAGANDE ÄR kopplat till upplevelsen av delaktighet. Till exempel enligt huvudstadsregionens välbefinnandeenkät för 2021 fanns det ett tydligt samband mellan Helsingforsrespondenternas upplevelser av deltagande och huruvida de deltog aktivt i verksamheten i en gemenskap. Att rösta i val var också kopplat till upplevelsen av delaktighet, om än i mindre utsträckning. (Erjansola 2022.) Materialet från huvudstadsregionens välbefinnandeenkät är ett tvärsnittsmaterial där orsakssamband mellan upplevelser av delaktighet och andra variabler inte kan verifieras. Det är troligt att till exempel positiva upplevelser av delaktighet ökar deltagandet i samhället, vilket för sin del stärker upplevelsen av delaktighet. Det kan antas att om allt fler stadsbor deltar mer än tidigare i utvecklingen av staden kommer detta också att stärka upplevelsen av delaktighet och betydelsefullhet för många. Samtidigt får staden värdefull information om upplevelser från sina invånare och kan utnyttja deras expertis på vad det lönar sig att utveckla i stadsrummet.

SYFTET MED denna översikt har varit att kartlägga sådan god praxis för lokalt deltagande i internationell forskningslitteratur som man kan överväga att utnyttja i Helsingfors. Alla verksamhetsätt är inte lämpliga för alla platser, situationer eller kulturella sammanhang. Lokal demokrati har undersökts även i Finland, och det finns mycket inhemsk litteratur av hög kvalitet om ämnet. Bästa praxis inom lokalt deltagande i finländska projekt kommer att utredas i en utvidgad version av denna litteraturöversikt. Avsikten är att den utvidgade versionen kommer ut senare i år. ■

Jenni Erjansola arbetar som forskare vid enheten stadsforskning och -statistik vid Helsingfors stadskansli.

Källor:

- Agger, A & Poulsen, B (2017). Street-level Bureaucrats Coping with Conflicts in Area-based Initiatives in Copenhagen and Malmö. *Scandinavian Political Studies*, 40:4, 367–387.
- Ahola, N & Hirvonen, J (2021). Digitalisaation huipulla – ja reunalla. Verkkoalvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa. *Undersökningar 2021:2*. Helsingfors: Helsingfors stadskansli.
- Allwinkle, S & Cruickshank, P (2011). Creating Smart-er Cities: An Overview. *Journal of Urban Technology*, 18:2, 1–16.
- Anthopoulos, L. (2015). Understanding the Smart City Domain: A Literature Review. In Rodríguez-Bolívar, M. (eds) *Transforming City Governments for Successful Smart Cities*. Public Administration and Information Technology 8. Cham: Springer, 9–21.
- Bartels, K (2017). The double bind of social innovation: Relational dynamics of change and resistance in neighbourhood governance. *Urban Studies*, 54:16, 3789–3805.
- Brookfield, K (2017). Getting involved in plan-making: Participation in neighbourhood planning in England. *Environment and Planning C: Politics and Space*, 35:3, 397–416.
- Cabannes, Y & Lipietz, B (2018). Revisiting the democratic promise of participatory budgeting in light of competing political, good governance and technocratic logics. *Environment and Urbanization*, 30:1, 67–84.
- Calderon, C; Mutter, A; Westin, M & Butler, A (2022). Navigating swift and slow planning: planners' balancing act in the design of participatory processes. *European Planning Studies*, DOI: 10.1080/09654313.2022.2156271.
- Cardullo, P & Kitchin, R (2019a). Being a 'citizen' in the smart city: up and down the scaffold of smart citizen participation in Dublin, Ireland. *GeoJournal*, 84, 1–13.
- Cardullo, P & Kitchin, R (2019b). Smart urbanism and smart citizenship: The neoliberal logic of 'citizen-focused' smart cities in Europe. *Environment and Planning C: Politics and Space*, 37:5, 813–830.
- Erjansola, Jenni (2022). Delaktighet är att ha kontakt och betyda någonting – iakttagelser av upplevd delaktighet bland helsingforsbor. Helsingfors: Helsingfors stadskansli. *Kvartti 2022:1*, 44–53.

- Erjansola, J; Bernelius, V; Keskinen, V & Saukkonen, P (2023). Vuoden 2023 eduskuntavaalit Helsingissä. *Statistik 2023:4*. Helsingfors: Helsingfors stadskansli.
- Gagliardi, D; Schina, L; Sarcinella, M.L.; Mangialardi G, Niglia, F & Corallo, A (2017). Information and communication technologies and public participation: interactive maps and value added for citizens. *Government Information Quarterly*, 34:1, 153–166.
- Gustafson, P & Hertting, N (2017). Understanding Participatory Governance: An Analysis of Participants' Motives for Participation. *The American Review of Public Administration*, 47:5, 538–549.
- Justitieministeriet (2023). Goda relationer mellan befolkningsgrupper. <https://oikeusministerio.fi/sv/goda-relationer-mellan-befolkningsgrupper>. Läst 12.4.2023.
- Helsingfors stads (2021). Helsingfors stadsstrategi 2021–2025 – Läge för tillväxt. Helsingfors: Helsingfors stadskansli.
- Hoekstra, M.S. & Dahlvik, J (2018). Neighbourhood participation in super-diverse contexts: comparing Amsterdam and Vienna. *Urban Research & Practice*, 11:4, 441–459.
- Kahila-Tani, M; Kytä, M & Geertman, S (2019). Does mapping improve public participation? Exploring the pros and cons of using public participation GIS in urban planning practices. *Landscape and Urban Planning*, 186, 45–55.
- Kemp, A; Lebuhn, H & Rattner, G (2015). Between Neoliberal Governance and the Right to the City: Participatory politics in Berlin and Tel Aviv. *International Journal of Urban and Regional Research*, 39:4, 655–856.
- Lahtinen, H (2019). Socioeconomic differences in electoral participation: Insights from the Finnish administrative registers. *Doktorsavhandling*. Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Lefebvre, H (1968). *Le droit à la ville*. Paris: Anthropos.
- Liesbeth Huybrechts, L; Dreessen, K; Schepers, S & Calderon Salazar, P (2016). Democratic dialogues that make cities 'work'. *Strategic Design Research Journal*, 9:2, 100–111.
- Martikainen, T; Wass, H & Weide, M (2013). Valdeltagandet och partiernas väljarstöd i Helsingfors kommunalval hösten 2012. *Kvartti 2013:1*. Helsingfors: Helsingfors stads faktacentral, 17–36.
- Pak, B; Chua, A & Vande Moere, A (2017). FixMyStreet Brussels: Socio-Demographic Inequality in Crowdsourced Civic Participation. *Journal of Urban Technology*, 24:2, 65–87.
- Tonkens, E & Verhoeven, I (2019). The civic support paradox: Fighting unequal participation in deprived neighbourhoods. *Urban Studies*, 56:8, 1–16.
- Wass, H (2008). Generations and turnout. The generational effect in electoral participation in Finland. *Doktorsavhandling*. Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Wilhelmus, E & Stapper, M (2022). Private ordering of public processes: How contracts structure participatory processes in urban development in Amsterdam and Hamburg. *Urban Studies*, 59:9, 1872–1888.
- Wilson, A; Tewdwr-Jones, M & Comber, R (2019). Urban planning, public participation and digital technology: App development as a method of generating citizen involvement in local planning processes. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 46:2, 286–302.

Information som stöd

för stadsbornas deltagande – erfarenheter av utvecklingsprojektet för deltagande budgetering



HELSINKI PARTNERS / JUSSI HELLSTEN

● KIRSI VERKKA

Helsingfors är en växande stad som blir mångsidigare och vars invånare har olika behov och preferenser som kan vara mycket åtskilda. Har invånarna ändå tillgång till tillräcklig information om stadens situation och utveckling för att kunna främja sina mål via olika kanaler för deltagande? Målet med det försöksprojekt som staden genomförde var att utreda hur informationen kan stöda stadsborna att göra förslag till deltagande budgetering som riktas mot behov samt beaktar jämlikheten mellan stadsborna och mellan områdena. Inom projektet har staden även med hjälp av informationsdesign sökt efter sätt att presentera information så att den skulle vara förståelig och intressant för så många som möjligt och informationen skulle vara lätt att utnyttja.

Intresset för medborgarverksamhet har minskat – den offentliga förvaltningens förmåga att innovera ökar förtroendet

Även om Finland är en stabil demokrati som har varit framgångsrik i internationella jämförelser, upplever många medborgare nuförtiden att de inte kan påverka de frågor som gäller dem själva och samhällsutvecklingen. Bland annat desinformation som sprids på nätet och valpåverkan utmanar samhällets stabilitet och de demokratiska förfa-

ringssätten. Detta skadar förtroendet för demokratins trovärdighet, rättvisa beslutsfattande samt det politiska systemet och ökar frustration och polarisation. (Statsrådet, 2022)

DELAKTIGHETEN ÄR mer ojämlik än tidigare, och vid valet är valdeltagandet bland unga, småinkomsttagare och lågutbildade betydligt mindre än bland äldre, höginkomsttagare och högutbildade. Differentiering och ökande skillnader mellan medborgargrupperna utmanar det finländska samhället som har grundat sig på samarbete och att leta efter kompromisser. (Suomalaisen demokratian..., 2021) Det finländska samhällets paradox är att medborgarna nog litar på de offentliga institutionerna och demokratin, men samtidigt är förtroendet för egna möjligheter att påverka politiska processer ringa. (OECD, 2021)

ENLIGT OECD:S undersökning ökar de offentliga institutionernas förmåga att svara på medborgarnas förväntningar och utveckla deras verksamhet att motsvara medborgarnas behov och det förändrande samhället bäst medborgarnas förtroende för de offentliga institutionerna. I rapporten nämns i synnerhet utveckling av de digitala tjänsterna samt förstärkande av den offentliga sektorns innovationsförmåga och -verksamhet som åtgärder som ökar medborgarnas förtroende för den offentliga sektorns ovannämnda förmågor.

Det har utvecklats många olika innovationer för att svara på demokratins utmaningar med målet att förbättra medborgarnas förtroende och förnya demokratin. En sådan demokrati-innovation är deltagande budgetering som redan genomförs i tusentals städer runt om i världen. Helsingfors stads program för deltagande budgetering heter OmaStadi där stadsborna genom att föreslå och rösta kan besluta om hur staden använder 8,8 miljoner euro. Helsingfors stad började med deltagande budgetering 2018, och hittills har stadsborna kunnat besluta om användning av nästan 13 miljoner euro och genomförande av 119 projekt runt om i staden. Den deltagande budgeteringen i Helsingfors har ökat stadsbornas intresse för gemensamma frågor och vilja att delta och påverka dem.

HELSINGFORS DELTAGANDE budgetering OmaStadi har utvecklats i varje omgång tillsammans med stadsborna och stadens sakkunniga. Målet har varit att upprätthålla och öka stadsbornas motivation för att delta samt att förstärka inkluderingen så att så många stadsbor som möjligt har möjlighet att delta.

Designmetoderna sätter stadsbon i fokus

Många problem i stadsbornas vardag är i dag komplicerade och svåra att lösa. För behandling av sådana problem passar deltagande informationsanvändning. Den deltagande informationsanvändningen går ut på att problem ramas in och information produceras och tolkas i växelverkan som för samman olika informationsleverantörer och beslutsfattare. När man till exempel kombinerar forskningsbaserad information, erfarenheter och lokalkännedom, får man synpunkter av många slag som man tillsammans kan fundera på. Så kan man fatta beslut som många kan binda sig för (Hällström 2019).

MOT DENNA bakgrund planerade vi försöksprojektet så att vi med hjälp av designmetoderna kunde sätta oss in i deltagande informationsanvändning och skapa förståelse om typerna och arten av den information som behövs vid deltagande budgetering. Man förstår designens uppgift så att designen vänder blicken mot människornas vardag och behov. Målet är att staden utvecklas tillsammans med stadsborna genom att man lyssnar på deras behov och reagerar på respons. Designen förnyas också stadens verksamhetskultur.

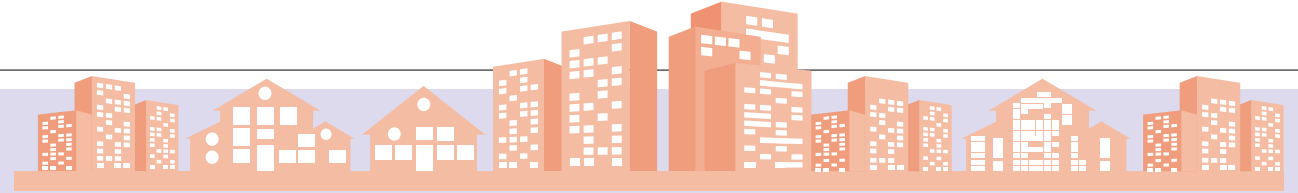
DESIGNUTVECKLINGEN ÄR en experimenterande och iterativ process där informationsmängder och många idéer varvas med sammanfattad information och sammanfattade idéer. För att genomföra projektet utnyttjade vi mångsidiga designmetoder för att få en högkvalitativ användarförståelse och nå fungerande lösningar. I utvecklingsarbetet utnyttjade vi tänkesätten och metoderna för tjänste- och informationsdesign samt metoderna för användargränssnittsdesign för att formulera ett slutresultat.

TYPISK FÖR designutvecklingen är en flexibel och experimenterande natur. Utvecklingens slutresultat fastställs inte i sin helhet förrän arbetet inleds, utan slutresultatet utvecklas med hjälp av respons och förbättras och utvärderas kontinuerligt. Vid genomförandet av projektet var flexibelt experimenterande och testande av hypoteser och resultat med stadsborna redan i ett tidigt skede centralt. Utgående från den respons vi fått kunde vi se över ändamålsenligheten av det utvalda utvecklingsbehovet och göra nödvändiga ändringar i de slutresultat som uppstått till följd av idékläckning. Efter att ha identifierat utvecklingsbehovet inom utvecklingsprojektet samlade vi in mycket användarinformation så att vi kunde utforma det egentliga problemet och forskningsfrågor. Därefter kläckte vi idéer till lösningar för utvecklingsbehoven och genom att prova dem närmade vi oss slutresultat och idéer för fortsatt utveckling.

UTVECKLINGEN GENOM att prova passar i synnerhet för komplicerade verksamhetsmiljöer med många aktörer där man inte logiskt kan förutsäga slutresultatet. De småskaliga försöken säkerställer att en idé fungerar och passar för verksamhetsmiljön och användarna. Den viktigaste drivande faktorn med tanke på provförsök är snabb inlärning som styr planeringen av försöken och sökning efter fungerande lösningar. Som bäst sparar försöken mycket tid, arbete och även pengar när man får kännedom om de mest centrala omständigheter som anknyter till förverkligandet av idén i ett så tidigt skede som möjligt. (Verkka & Ekqvist 2017)

Stadsinvånarprofiler säkerställer att många röster blir hörda i utvecklingsarbetet

Projektets utvecklingsarbete framskred i enlighet med modellen för en typisk designprocess. Utveckling med hjälp av tjänstedesign utgår från heltäckande förståel-



STADSVÅNARPROFILER

Vi har skapat profilerna genom att kombinera och klassificera den information som vi fått från intervjuerna och responsmaterialet. Stadsinvånarprofilerna är dock inte en helt omfattande beskrivning av alla stadsbor, utan snarare plockar ofta förekommande beteendemodeller och behov som vi speglar utvecklingsarbetet och planeringen mot.



Den självsäkra är en aktiv stadsutvecklare. Hen upplever att stadsborna vet bäst vad man behöver i området och hen njuter av att få förbättra staden bit för bit. Hen söker efter omfattande och även komplicerad information till stöd för idéer och förståelse, och hen har genom sina nätverk samlat in mycket kvalitativ information om områdets ärenden och stadsbornas behov och önskemål. Hen vill hitta informationen snabbt och utan möda, även om hen är nog beredd på att lägga ner möda på att söka information och hen blir frustrerad av ologisk, motstridig eller felaktig information.



Den tillfälliga iakttagaren får inspiration till att delta och söka efter information i ärenden som gäller det egna livet, de egna intressena eller den egna stadsdelen. Hen lägger stickprovar till missförhållanden och behov i sitt eget område särskilt då de försvårar den egna vardagen. När hen blir intresserad av någonting, njuter hen av informationssökning där hen kan fördjupa sina kunskaper ända till småfakta. Hen blir frustrerad av tröghet och vill att informationen presenteras tydligt och hen kan fördjupa sig i den när hen har tid.



Den aktiva är kontinuerligt intresserad av utveckling av sitt bostadsområde och sin gemenskap och information som anknyter till detta. Hen är särskilt intresserad av att gemenskapens välbefinnande och områdets trygghet och säkerhet. Den aktiva njuter när hen märker att hens eget påverkningssarbete kan sprida glädje till de andra invånarna i området. Hen blir frustrerad om hen inte hittar information lätt eller den finns utspridd på olika webbsidor eller om hen får hjälp med informationssökningen.



Den slumrande tror inte att eget deltagande, egna erfarenheter och tankar spelar någon roll för de andra. Hen söker sällan efter information om ärenden som gäller det egna bostadsområdet, men hen kan bli motiverad till det när hen får stöd. De andra är dock intresserade av att beakta även Den slumrandes behov. När hen får en möjlighet att påverka, upplever hen att Helsingfors känns trivsammare och hen är stolt över sitt eget deltagande. Den slumrande blir frustrerad om texten är oklar, webbplatsen komplicerad eller processerna verkar svårförståeliga. Den slumrande uppskattar en jämlik situation för deltagande och drar sig tillbaka om de andra kör över en med sina åsikter och diskussionen är negativ. (Aaria 2023)

se om den mänskliga verksamheten, de mänskliga behoven, känslorna och motiven. Den första uppgiften var att samla in förståelse om nuläget samt de problem som vi ville lösa. Som underlag för arbetet utnyttjade vi responsen och användarförståelsen från de tidigare OmaStadi-omgångarna. Dessutom utnyttjade vi den heltäckande användarförståelse som samlats in vid utvecklingen av stadens webbplats (Hel.fi). Därtill genomförde vi intervjuer och en enkät som var riktad till stadsborna. Vi samlade in användarförståelse även under den verkstad som vi ordnade tillsammans med stadsborna samt genom att genomföra flera användartest i de tidiga utvecklingsskedena för webbplatsen.

PROJEKTETS VIKTIGA slutresultat var stadsinvånarprofiler och empatikartor som används inom tjänstedesign och som framhåver synpunkter från olika stadsbor till stöd för utvecklingsarbetet. Vi skapade profilerna utgående från den respons som samlats in i samband med deltagande budgetering, enkäten, intervjuerna och de profiler som hade skapats tidigare i ett annat sammanhang. Stadsinvånarprofilerna och empatikartorna illustrerar vad för värderingar, motiv, vanor eller behov stadsborna har. Deras mål är att även framhäva stadsbornas olika förmågor, utmaningar och motivationer för deltagande. (Aaria 2023)

UTIFRÅN DEN användarförståelse som vi samlat in inom projektet skapade vi fyra stadsinvånarprofiler. Stadsinvånarprofilerna är den självsäkra, den tillfälliga iakttagaren, den aktiva och den slumrande (se föregående sida). De är motiverade på olika sätt att delta och skaffa information, och de skiljer sig åt även vad gäller deras förmåga att behandla och uppfatta information.

Stadsborna önskar information om stadens planer samt åsikter från invånarna i sitt bostadsområde

Inom projektet var det centralt att granska vad för slags information stadsborna behöver och önskar när de deltar i deltagande budgetering och i utvecklingen av staden i allmänare grad. En central metod för att utveckla denna undersökningsfråga var en enkät som vi genomförde för stadsborna. Enkäten besvarades av 133 stadsbor. Även om materialet var jämförelsevis litet och det inte är fråga om ett representativt urval, kan vi dra vissa slutsatser utifrån det.

UTIFRÅN ENKÄTEN och intervjuerna bildade vi tre informationsgrupper som i synnerhet stöder deltagande och idékläckning. Stadsborna önskar information om stadens planer i sitt eget område, grundläggande information områdets invånare och dessutom information om de åsikter och behov som områdets invånare har.

FÖR EGEN idékläckning önskar stadsborna information om vad de övriga invånarna i området tänker om olika saker och vad för behov området har. Det är viktigt att identifiera och beakta sådan här erfarenhetsbaserad information även vid stadsplaneringen. Bakom finns en tanke att områdets invånare själva vet bäst vad som på riktigt pågår i området eller hurdan områdets vardag är. Sådan information skulle även hjälpa stadsborna att rikta sina idéer till deltagande budgetering mot verkliga behov och utnyttja en större grupp invånare i området. Samtidigt erkänner man det faktum att stadsbornas behov är varierande och varje och en själv förstår bäst endast sin egen verklighet.

Genom att lyssna på de andras åsikter och synpunkter får man en mångsidigare bild av områdets invånarens behov och verkligheter.

STADENS PLANER intresserar stadsborna eftersom om planerna är bristfälliga i fråga om det egna bostadsområdet, kan stadsborna föreslå egna idéer för att komplettera stadens planeringsarbete. Under projektet fick vi reda på att stadsborna upplevde att det är ganska svårt att hitta stadens planer och de ofta finns sammanställda i omfattande dokument där det är mödosamt att söka efter information. När stadsborna vet vad för planer staden har för området, kan hen även ta del av sådana planer som staden inte ännu har kunnat genomföra på grund av bristen på finansiering och ge förslag till att planen genomförs med finansieringen för deltagande budgetering.

Informationen ökar säkerheten att delta i utvecklingen av staden

Under projektet genomförde vi tio intervjuer där de intervjuade lyfte fram upplevelsen av hinder för deltagande. En central faktor är stadsbornas känsla av att de inte har tillräcklig information för att kunna delta i idékläckningen och diskussionen. Å andra sidan har de inte heller tid och motivation för att skaffa information från många olika källor och fördjupa sig i den. Som stöd till deltagande önskar man yttlig grundläggande information som uppmuntrar att bli engagerad och delta. Stadsborna vill agera smart och behöver information så att de kan bilda en välmotiverad åsikt. Även viljan att professionellt diskutera med de sakkunniga och de övriga stadsborna och beakta mångsidiga olika synpunkter var en viktig motivation för att skaffa information.

STADSBORNA VILL att det är lätt och enkelt att delta och att man även kan delta via digitala kanaler. Man vill inte att deltagandet tar för en lång tid och man vill inte lägga ner för mycket möda på att delta. Det är också väsentligt att deltagandet är tryggt så att man inte behöver vara rädd för att få negativ respons. Det är beskrivande att nästan alla

som deltog i intervjuerna var med i Facebook-gruppen för sin egen stadsdel, men endast en liten andel deltog i diskussioner i gruppen. De intervjuade upplevde att den diskussion som fördes på plattformen ofta var för kritisk och osaklig. Det som intresserar i delaktigheten är att få höra och förstå områdets övriga invånare samt dialog i god anda med såväl de sakkunniga som områdets övriga invånare. En del av de intervjuade upplevde även att delaktigheten förbättrade trivselen och gemenskapen i området även om man inte själv var intresserad av att delta i den gemensamma planeringen.

MAN UPPLEVDE tidigare dåliga erfarenheter och känslan att man inte egentligen kunde påverka alls med sin åsikt eller insats tråkiga. I vissa fall upplevde man även att staden inte hade lyckats med sin kommunikation att berätta om hur kommuninvånarens eget deltagande hade påverkat ärendets slutresultat.

I vilken form presenterad information hjälper invånarna att förstå områdets behov på ett mer omfattande sätt?

Kommunallagen förpliktar kommunerna att ge tillräcklig information om de ärenden som bereds i kommunen och de planer som gäller ärendena. På samma sätt förpliktar lagen att kommunen i kommunikationen ska använda ett klart och begripligt språk och olika invånargrupperns behov ska beaktas. (Kommunallag 29 §)

PROJEKTETS MÅL är att producera information för nästa omgång av deltagande budgetering i enlighet med den ovannämnda skyldigheten. Målet används som stöd för idékläckningen i de verkstäder och evenemang som ordnas med stadsborna samt publiceras på webbplatsen för deltagande budgetering. Inom projektet utredde vi också i vilken form staden borde presentera information så att den bidrar till att stadsborna deltar i och ger idéer till deltagande budgetering. Under projektet sökte vi efter och hittade mycket information. Vid informationshanteringen utnyttjade vi informationsdesigns viktiga principer är tydlighet, användbarhet, pålitlighet och interaktivitet. Som bäst hjälper informationsdesign människorna att förstå information på ett nytt sätt och det uppstår nya idéer, bättre samarbete samt snabbare kommunikation. Informationsdesignen stöder också kunskapsbaserad ledning. (Kanerva, 2023)

UNDER FÖRSÖKET konstaterade vi att den tillgängliga informationen ofta presenterades i komplicerade tabeller eller diagram och i långa rapporter som kräver mycket tid och kunnande att gå igenom. Med hjälp av informationsdesign bearbetade vi informationen så att den skulle vara snabbare att utnyttja och lättare att förstå. Önskemålet var att informationen var sammanfattad i tydliga bilder, infografer eller tabeller. Bara texten räckte inte till för att man skulle

ha blivit intresserad av att ta del av informationen, utan till exempel bilder och stora siffror lockade till att bättre att gå igenom informationen. Enligt svarspersonerna ska informationen förenklas så att den väcker intresse och samtidigt erbjuda en möjlighet att kunna fördjupa sig i ämnet om man vill. Under försöket märkte vi att kartor är ett bra sätt att öka stadsbornas förståelse om olika behov i det egna bostadsområdet och jämlikheten mellan områdena i Helsingfors. Presentation av information på en karta ökar invånarnas engagemang och motivation att delta i utvecklingen.

UNDER PROJEKTET utvecklade vi dessutom en prototyp för en webbplats som presenterar information om olika stadsteman och invånare på områdesnivå för Helsingfors stordistrikt. Vi testade prototypen med deltagarna. Enligt testresultatet kan vi konstatera att stadsborna föredrar sammanfattad och tydlig information. Den tydligt presenterade informationen gör tröskeln lägre att delta och gör det lättare att närma sig ärenden. Informationen ökar även jämlikheten mellan de personer som deltar i utvecklingsarbetet, då utgångspunkten är att alla har samma utgångsinformation och jämlikare möjligheter att delta vad gäller personernas förmåga.

”Jag är inte intresserad av att lägga min fritid på att läsa lagar och föreskrifter, det arbete hör till de sakkunniga.”

”Jag vill ha information i en sammanfattad form och vill inte binda mig för något tidskrävande.”

AVSIKTEN ÄR att utnyttja den förståelse som vi samlat in inom projektet i verkstäder för deltagande budgetering där vi tillsammans med stadsborna kläcker idéer om förslag till objekt som ska finansieras. Målet är att väcka diskussion om områdets behov och nuläge samt om vilka saker som skulle öka välfärden och tryggheten och säkerheten i området. Med verkstäder vill vi också öka förståelsen mellan stadsborna om olika livssituationer och omständigheter bakom olika fenomen. I dag fördelas människorna i allt striktare grupper vad gäller åsikter, och ytterligheterna framträder tydligare när man för samhällelig diskussion för det mesta med de likasinnade till exempel på de sociala medierna. (Inrikesministeriet 2019) Att föra information till den gemensamma diskussionen förenhetligar stadsbornas utgångsmöjligheter att delta i diskussionen och illustrerar fenomen på ett mer omfattande sätt och hindrar diskussionen från att bli polariserad.

Även splittrad information en utmaning

Inom projektet testade vi olika sätt att presentera grundläggande information bland annat om invånarna i Helsingfors områden och stadens planer för områdena. Dessutom hade vi till förfogande övriga forskningsdata till exempel om motionsvanor hos områdets invånare. Målet



En central faktor är stadsbornas känsla av att de inte har tillräcklig information för att kunna delta i idékläckningen och diskussionen.

var att undersöka hur man med hjälp av information kunde stöda övertänkta diskussioner och stadsbornas möjligheter att framföra sina åsikter om vad som är nödvändigt och önskvärt i området. I centrum stod i synnerhet stadsbornas egna observationer och erfarenheter av området samt möjligheten att föra dialog om dessa med stadens sakkunniga.

FÖRSÖKETS MEST centrala lärdom var ju hur vi hittar lämpliga metoder för att hänvisa stadsborna till information samt sätt att förena stadsbornas egen erfarenhetsbaserade information med den övriga information som finns tillgänglig för att skapa högklassiga utvecklingsidéer som beaktar jämlikheten. Såsom har nämnts ovan innehåller den information som staden nuförtiden producerar ofta sådant språk och har en sådan form att alla stadsbor inte på ett jämlikt sätt kan tolka dem. Därför är det viktigt att informationsmaterialet bättre beaktar stadsborna som informationens slutanvändare, till exempel genom att utnyttja innehållsdesign. Visuellt intressanta och tydliga informationspaket skulle bidra till att slutanvändarna i en mer omfattande grad tar del av informationen och funderar på och tolkar den.

UR SYNVINKELN för informationsproducenterna försvårar de oenhetliga och inkommensurabla datainsamlingsystemen, mätarna och metoderna skapandet av lättanvändbar information som har sammanställts till tydliga helheter. Detta har man rönt bland annat i en utredning som finansministeriet beställt där uppföljnings- och behandlingsinformation om medborgar- och kundnöjdhet som Finlands offentliga förvaltning för närvarande samlat kartlades. (Uusikylä, 2023) Även Helsingfors stad producerar och utnyttjar mycket information om stadsborna och de olika fenomen som är utmaningar för staden vid utvecklingen av tjänsterna. Motsvarande utmaningar som anknyter till splittrad information kan man säkert upptäcka även vid stadens informationsproduktion, och man ska ägna mer uppmärksamhet åt de sätt som man samlar och analyserar informationen så att informationen kan utnyttjas bättre vid utvecklingen av tjänsterna. Det finns skäl att undersöka mer de möjligheter som den artificiella intelligensen och de övriga nya digitala lösningarna innebär för kunskapsbaserad ledning och utnyttjande av information. Detta kan förutsätta till exempel att man mer systematiskt strukturerar informationen och förenhetligar sätten att samla information.

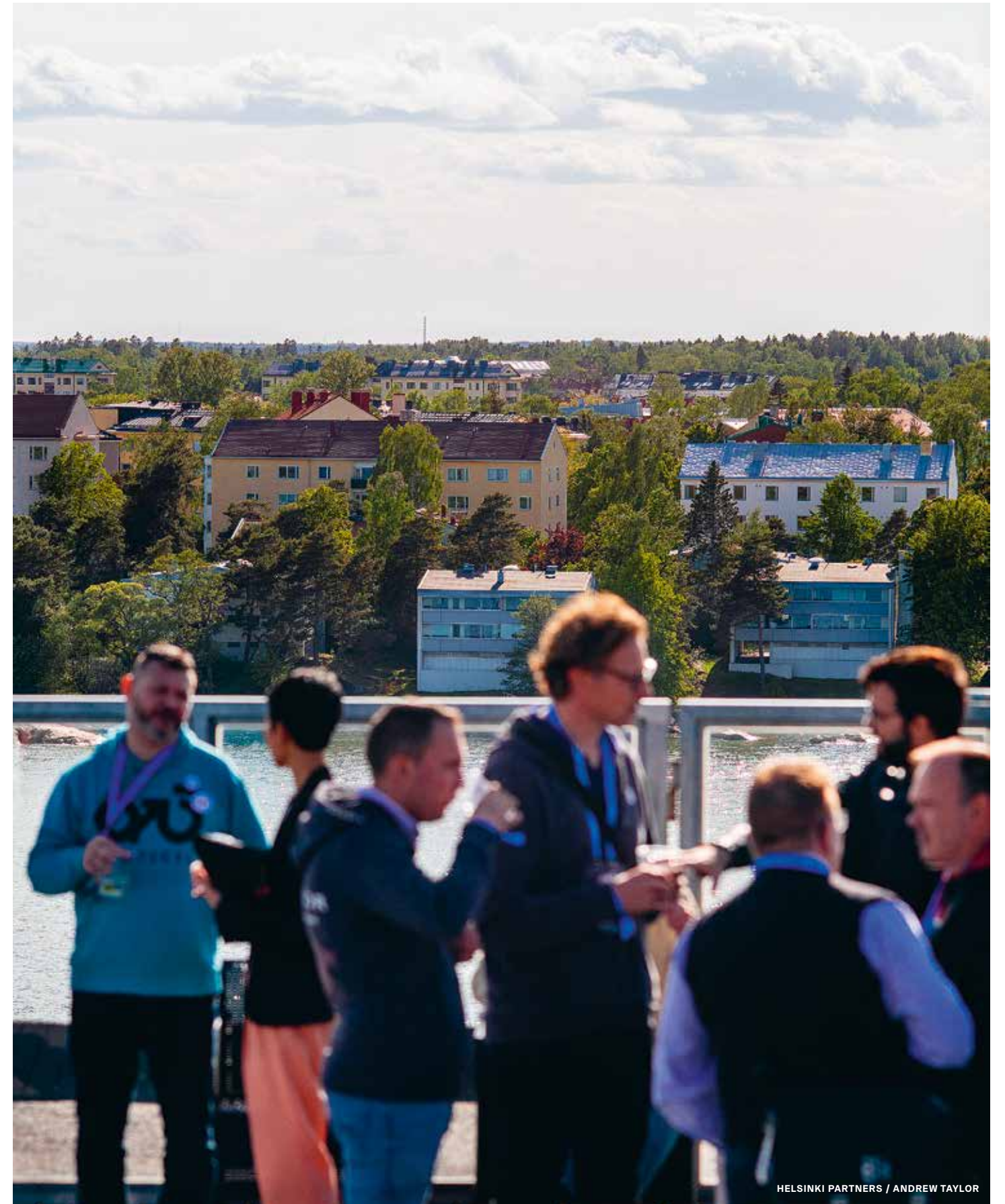
DEN TILLGÄNGLIGA informationen räcker bara alltid inte till att man får motivation för att delta och påverka. Det behövs lämpliga metoder och genuina tillfällen för deltagande med vilka man kan motivera användningen av informationen och den diskussion som förs om den. Informationen stöder en deliberativ, övervägande diskussion som för sin del även förebygger att behandlingen av ärenden polariseras till de ytterligheter som finns långt ifrån varandra. Den

användbara tydliga informationen kombinerad med de metoder som stöder den deliberativa diskussionen och de metoder som stöder beslutsfattande är en produktiv utgångspunkt för förslag till deltagande budgetering som beaktar stadsbornas behov och jämlikhet. ■

Kirsi Verkka är utvecklingschef för deltagande budgetering vid Helsingfors stad.

Källor:

- Aaria M. (2023). Palvelumuotoilu Helsingin kaupungin kokeilussa. OmaStadi ja Kokeilukiihdyttämö – digitaaliset ratkaisut deliberaation tukena. Lärdomsprov. Yrkeshögskolan LAB. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202304286809>
- Det nationella demokratiprogrammet 2025 (2022). Statsrådet. <https://valtioneuvosto.fi/sv/projektet?tunnus=OM036:00/2019>
- Hellström, E. (2018). Dialogi tiedon ja ymmärryksen välineenä kompleksisessä maailmassa. Webbartikel. Sitra. <https://www.sitra.fi/artikkelit/dialogi-tiedon-ja-ymmarruksen-valineena-kompleksisessa-maailmassa/>
- Hellström, E. & H-P Ikäheimo & J. Hakapää & J. Lehtomäki & M. Saari (2019). Tiedonkäytön tulevaisuus yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. Arbetssapper. Sitra. <https://www.sitra.fi/julkaisut/tiedonkayton-tulevaisuus-yhteiskunnallisessa-paatoksenteossa/>
- Inrikesministeriet. (2019). Sisäisen turvallisuuden yhteistoimintamalli. <https://sisainenturvallisuus.fi/sisaisen-turvallisuuden-yhteistoimintamalli>
- Kanerva, J. (2023). Tietomuotoilu tekee tiedosta helposti ymmärrettävää. Bloggtext. <https://infoograafikko.fi/blogi/mitaon-tietomuotoilu>
- OECD (2021). Drivers of trust in public institutions in Finland. OECD Report. <https://www.oecd.org/publications/drivers-of-trust-in-public-institutions-in-finland-52600c9e-en.htm>
- Suomalaisen demokratian kipukohdat – ja niiden ratkaisumahdollisuudet. (2021). Poliitikkasuositus 9/2021. Strategisk undersökning. https://www.aka.fi/globalassets/3-stn/1-strateginen-tutkimus/tiedonkayttajalle/politiikkasuositukset/politiikkasuositukset/21_09-suomalaisen-demokratian_kipukohdat_ja_ratkaisumahdollisuudet.pdf
- Uusikylä, P. & Lintinen, U. & Jokinen, J. (2023). Julkisten palveluiden kansalais- ja asiakaskokemuksen tietopohjan nykytila. Finansministeriets publikationer 2023:7.
- Verkka, K. & Ekqvist J. (2017) Yhdessä kokeillen – kohti uudenlaista kodin ja koulun yhteistyötä. Webbmateriel. Helsingfors stad. https://www.hel.fi/static/ojev/Yhdessa_kokeillen_2017.pdf
- Whittington, O. (2022). Democratic innovation and digital participation. Nesta. <https://www.nesta.org.uk/report/democratic-innovation-and-digital-participation-report/>



Helsingfors stads digitala stöd bör utvecklas med hjälp av kunskapsledning

● HILKKA MERISALO-RANTANEN

Det digitala stöd som Helsingfors stad erbjuder medborgarna är ett mångsidigt fält som består av många aktörer och deras nätverk, och vars ledning och utveckling har hämmats av otillräcklig information till exempel om det erbjudna stödets behov, mängd, kunder och producenter. Artikeln grundar sig på en studie som föreslår införandet av metoder för kunskapsledning inom Helsingfors digitala stöd. Genom att utnyttja information om digitalt stöd är det möjligt att ge de parter som ansvarar för stadens digitala stöd en bättre överblick över det digitala stödets status och förbättra ledningen och utvecklingen av tjänsten.

Den kvalitativa fallstudien som utfördes på uppdrag av enheten för interaktion och delaktighet vid kommunikationsavdelningen vid Helsingfors stadskansli inriktades på det digitala stöd som Helsingfors stad tillhandahåller medborgarna och särskilt Helsingforsborna. Syftet med undersökningen var att utveckla sätt med vilka gruppen för digitalt stöd vid enheten för interaktion och delaktighet kan systematiskt utveckla det digitala stöd som gruppen erbjuder så att medborgarna får avgiftsfritt digitalt stöd av hög kvalitet vid rätt tidpunkt och från kompe-

tenta handledare. Digitalt stöd av hög kvalitet (Bar-Or och Meyer 2019) tar hänsyn till de individuella egenskaperna och behoven hos personen som behöver vägledning. Det ökar medborgarnas digitala färdigheter så att de kan använda informationsteknik och elektroniska eller digitala tjänster till egen nytta, glädje och lärande och fungera som fullvärdiga digitala medborgare (Helsper och van Deursen 2015, 2017; Emmer och Kunst 2018).

DET PRIMÄRA undersökningsmaterialet samlades in i semistrukturerade temaintervjuer med aktörer inom det digitala stödet inom Helsingfors stads organisation hösten 2020 (12 intervjuer, 16 personer). Studiens teoretiska referensram bygger på litteratur om nätverk mellan organisationer, ekosystem och kunskapsledning.

STUDIEN FÖRESLOG att det digitala stödet kunde införa metoder för kunskapsledning och kunskapshanteringssystem som stöder dem. På så sätt kan gruppen som ansvarar för Helsingfors digitala stöd få information från sina digistöd-nätverk om behovet, genomförandet och effektiviteten av och kvaliteten på det digitala stödet. Genom att utnyttja information om digitalt stöd kan man leda, utveckla och noggrannare rikta in det digitala stödet och dessutom förbereda sig för kommande kompetensbehov och därmed erbjuda medborgarna ännu bättre digitalt stöd.



HELSINGIN KAUPUNKI



Från frivilligt till lagstadgat digitalt stöd

Med digitalt stöd avses ärendehanteringsstöd vid användning av elektroniska tjänster, allmänt digitalt stöd vid ibruktage och användning av enheter och basprogramvara samt digital utbildning och undervisning. Digitalt stöd tillhandahålls som lokal tjänst, som fjärrtjänst och hemma. Utöver personligt digitalt stöd erbjuder man utbildning och vägledning till grupper. (Finansministeriet 2023.)

DET HAR varit möjligt att uppskatta hur mycket digitalt stöd behövs i Helsingfors och orsakerna till behovet till exempel utifrån resultaten i delen om Helsingfors i Statistiska centralens undersökning Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik (Finlands officiella statistik 2019; Hirvonen och Ahola 2020). Av Helsingfors befolkning i 16–89 års ålder (enkätrespondenternas ålder) uppskattas cirka 64 000 (12 %) vara i fara att uteslutas från de elektroniska offentliga tjänsterna, dvs. vara i behov av digitalt stöd. Cirka 21 000 (4 %) av respondenterna använde inte de nämnda elektroniska tjänsterna och förmodligen inte internet överhuvudtaget, och 43 000 (8 %) tyckte att de var svåra att använda.

HELSINGFORS STADS digitala stöd lanserades redan 1994. Det har utvecklats till sin nuvarande form både självständigt och med avsiktliga beslut, både som svar på informationstekniska förändringar och förändringar i omvärlden och som reaktion på medborgarnas upptäckta behov av digitalt stöd. I Helsingfors ligger ansvaret för det praktiska genomförandet av det digitala stödet hos omfattande nätverk som består av stadens självständiga interna enheter och verksamheter samt av externa aktörer. Organisationer är viktiga leverantörer av digitalt stöd, många av dem frivilliga, och många av dem arbetar i stadens lokaler, särskilt i bibliotek. Digistödgruppen som består av fyra anställda vid enheten för interaktion och delaktighet (situationen hösten 2020) utvecklar och samordnar stadens digitala stöd och dess nätverk, men varje aktör som tillhandahåller digitalt stöd i Helsingfors, både interna och externa, ansvarar självständigt för sitt eget digitala stöd. Gruppen för digitalt stöd har ingen direkt kontakt med det digitala stödets kunder, dvs. medborgarna. (Helsingfors stad 2019; digituki.hel.fi; digi.hel.fi)

I **BÖRJAN** av 2020 skedde det stora förändringar inom det digitala stödet. Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019, lagen om digitala tjänster), som grundar sig på EU:s webbtillgänglighetsdirektiv (2016/2102), trädde då i kraft. Enligt lagen ska den offentliga förvaltningens digitala tjänster vara lätta att använda och tillgängliga, och alla medborgare måste ha lika möjligheter att utnyttja dem. Det digitala stödet ändrades från frivilligt till lagstadgat för alla myndigheter och organisationer som utför uppgifter för den offentliga förvaltningen och som definierats i lagen om digitala tjänster. År 2020 inrättades också Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (DVV, lagen (304/2019) och förordningen om Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (53/2020)), och en av dess uppgiftshelheter blev digitalisering av den offentliga förvaltningen, sakkunniguppgifter inom informationshandlingen och nationell samordning och utveckling av det digitala stödet. Dessutom inleddes ibruktage av den nationella verksamhetsmodellen för digitalt stöd (Finansministeriet 2023) som utvecklats i AUTA-projektet (Finansministeriet 2017).

CORONAPANDEMIN SOM bröt ut våren 2020 satte omedelbart stopp på reformerna. Dessutom synliggjorde den digitaliseringen av samhället och medborgarnas digitala problem och behov av digitalt stöd, som man tidigare inte hade känt eller förstått på ett så konkret sätt. Under coronanedstängningen framkom det också att många sköter sin digitala ärendehantering med enheter som finns på olika verksamhetsställen i staden.

HELSINGFORS STADS grupp för digitalt stöd och digistödfället i hela Finland ställdes inför en ny situation. Det digitala stödet måste ledas och utvecklas systematiskt och proaktivt för att svara på medborgarnas ständigt varierande behov av digitalt stöd.

Otillräcklig information om digitalt stöd ett hinder för systematisk ledning och utveckling

Systematisk och proaktiv ledning och utveckling förutsätter information som grund för beslutsfattandet. Problemet var att digistödgruppen inte hade tillräckligt omfattande och enhetlig information om verksamhetsmiljön för det digitala stödet, om digitala stödnätverk och deras aktörer eller om det realiserade digitala stödet och dess effektivitet: hur mycket och vilken typ av digitalt stöd som tillhandahålls, vem som tillhandahåller det och var, till vem och varför digitalt stöd tillhandahålls, huruvida det lyckas (kund- och handledarupplevelse) och vilka är fördelarna med digitalt stöd för mottagaren och leverantören samt andra aktörer.

HANTERING AV den helhet som det digitala stödet bildar var svårt på stadsnivå. Varje självständig aktör i stadens nätverk för digitalt stöd hade sitt eget sätt att arbeta, och alla samlade in och registrerade information om sin digistöd-



Problemet var att digistödgruppen inte hade tillräckligt omfattande och enhetlig information om verksamhetsmiljön för det digitala stödet, om digitala stödnätverk och deras aktörer eller om det realiserade digitala stödet och dess effektivitet.

tjänst endast för sina egna behov, var och en på sitt eget sätt. Information delades sporadiskt med andra parter i nätverket. Detta resulterade i att det inte var möjligt att i tillräckligt stor utsträckning förutse utvecklingsbehoven av kundernas och handledarnas färdigheter och kompetens. Dessutom kunde medborgarna inte alltid hitta det digitala stöd de behövde även om det stod till buds, och å andra sidan kunde leverantörer av digitalt stöd inte nå personerna som behövde digitalt stöd.

STUDIEN FÖRESLÅR införande av kunskapsledning för hanteringen av digitalt stöd på både stadsnivå och nationellt. Med kunskapsledning avses kunskapshanteringsprocessen och de kunskapshanteringsystem som stöder den i vilka information relaterad till verksamheten (indikatorer) samlas in, registreras, delas, analyseras och utnyttjas (Alavi och Leidner 2001; Bhatt 2001; Evans, Dalkir och Bidian 2014). Kunskapsledning behandlas nedan i undersökningsresultaten.

Producenter och användare av information: Nationell verksamhetsmodell för digitalt stöd och Helsingfors nätverk för digitalt stöd

Resultatet av studien är en utredning om var information om digitalt stöd kan erhållas och vart den bör delas. Information i standardformat ska flöda mellan hela det nationella ekosystemet för digitalt stöd (nätverket av nätverk, verksamhetsmodellen) och aktörerna i Helsingfors nätverk för digitalt stöd. De både producerar och använder information om digitalt stöd.

I **DEN** beskrivning av det nationella ekosystemet för digitalt stöd som sammanställts i studien har diskuterats på en praktisk nivå delfaktorerna i den verksamhetsmodell för digitalt stöd som infördes i början av 2020 (Finansministeriet 2017; 2023). Beskrivningen av ekosystemet illustrerar det digitala stödets nuvarande uppgiftshelheter, aktörer, aktörernas roller och dataförbindelser mellan aktörerna. Den ger en helhetsbild av det digitala stödet i hela landet och klargör verksamhetsmiljön för Helsingfors digitala stöd. Beskrivningen hjälper alla aktörer inom det digitala stödet att förstå sin egen roll i det nationella ekosystemet för digitalt stöd.

PRAKTISKT DIGITALT stöd utgör kärnan av den nationella verksamhetsmodellen och den viktigaste källan till information om digitalt stöd, oberoende av tjänsteleverantör eller hur det digitala stödet realiserar. Under handledningstillfället möts vägledaren och kunden som behöver stadens digitala stöd, dvs. medborgaren. Då uppstår central information om behovet, utbudet, framgången (kund- och handledarupplevelse) och effektiviteten av det digitala stödet. Denna information bör registreras omedelbart i samband med handledningstillfället.

I **KARTLÄGGNINGEN** av intressentgrupperna för Helsingfors grupp för digitalt stöd utredes stadens interna och externa, nuvarande och potentiella intressentgrupper med vilka det finns eller borde finnas dataförbindelser. Intressentgruppernas ömsesidiga dataförbindelser utredes inte. Det fanns tiotals intressentgrupper, både interna och externa, från leverantörer av praktiskt digitalt stöd (till exempel Helsingfors-info, bibliotek, invånarhus, ENTER ry, Helsingforsmission, Centralförbundet för de gamlas väl) till nationella samordnare, utvecklare och finansierare av digitalt stöd (till exempel DVV, finansministeriet, STEA) och leverantörer av elektroniska tjänster (till exempel stadens sektorer, FPA, Skatteförvaltningen). Antalet och mångfalden av intressentgrupper var mycket större än väntat och dataförbindelserna var mångahanda.

Processmodell för kunskapsledning som verktyg för aktörer inom digitalt stöd

Som en lösning på problemet med hanteringen av den helhet som digitalt stöd utgör utvecklade och testade man i denna studie en processmodell för kunskapsledning (TJP-modellen) som konkretiserar och åskådliggör den kunskapsbaserade ledningen i sin helhet. Den kombinerar alla element av kunskapsbaserad ledning: kunskapshanteringsprocessen och dess underprocesser (ledning av information, delning av information och ledning med information), informationens utvecklingsskeden i processen, kunskapshanteringsystem och verksamhetsmiljön.

MED HJÄLP av TJP-modellen analyserades kunskapshanteringsprocessen och -systemen i Helsingfors digitala stöd (studiens referensram). Som ett resultat av analysen



HELSINKI PARTNERS / N2 ALBIINO

erhölls en helhetsbild av situationen för stadens digitala stöd. Dessutom hittade man utvecklingsområden i stadens digitala stöd och dess interna organisering, nätverk för digitalt stöd och det nationella ekosystemet för digitalt stöd.

TJP-MODELLEN ÄR ett bra verktyg för ledning och utveckling av nätverk för digitalt stöd, både för stadens digistöd-grupp och för aktörer inom nätverken för digitalt stöd. Den kan också utnyttjas av stadens andra enheter och funktioner och i allmänhet av organisationer som använder eller ska börja använda kunskapsbaserad ledning. Beslutsfattande som grundar sig på information av hög kvalitet och dess mångsidiga analys, dvs. kunskapsledning, är objektivt och transparent. Utifrån denna information är det lättare för de självständiga aktörerna inom nätverken att fatta beslut i samförstånd. Information av hög kvalitet kompletterar men ersätter inte andra beslutskriterier.

FÖR ATT lyckas kräver kunskapsledning systematisk kunskapshandling och stora förändringar i sätt att tänka, företagskulturen, organiseringen, processerna och informationssystemen, men också människor som förstår helheterna (Bhatt 2001). En så här stor förändring är varken lätt eller snabb. Systematisk utveckling av Helsingfors digitala stöd utifrån information kan vara ett bra exempel på genomförande av en förändring i sätt att leda för aktörer inom nätverken för det digitala stödet, stadens övriga funktioner och även andra kommuner i Finland.

DATAINSAMLINGEN HAR mervärde och informationshanteringen är framgångsrik först när de insamlade uppgifterna är av hög kvalitet, nödvändiga och nyttiga, och verkligen används och utnyttjas i beslutsfattandet (Alavi och Leidner 2001). I annat fall är insamlingen av uppgifter endast en börda som medför extra arbete och extra kostnader, och att investera i informationshantering är meningslöst. (Demarest 1997; Evans, Dalkir och Bidian 2014)

Processen för kunskapsledning kräver ett kunskapshandlingssystem som stöd

Processen för kunskapsbaserad ledning (informationshantering) eller delar av processen är lätta att genomföra, men utan informationsteknik är kunskapsledning inte möjlig (bl.a. Alavi och Leidner 2001; Bhatt 2001; Evans, Dalkir och Bidian 2014). Kunskapshandlingssystem behövs för att stödja informationshanteringsprocessen. Studien kartlade IT-lösningarna för Helsingfors nätverk för digitalt stöd och fastställde datagrupper utifrån vilka aktörerna kan definiera informationsinnehåll för digitalt stöd som är gemensamt för alla samt sina egna informationsbehov.

AKTÖRERNA INOM nätverken för digitalt stöd hade till sitt förfogande ett flertal informationssystem för hantering av digitalt stöd, eller snarare partiella applikationer, främst för insamling och registrering av information förknippad med digitalt stöd. Endast en aktör inom det digitala stödet hade ett affärs- dvs. ERP-system som fungerade i realtid

och täckte hela processen för digitalt stöd. Även informationsinnehållet var olika hos alla aktörer. Efter att coronapandemin bröt ut hade gruppen för digitalt stöd en applikation för hantering av det snabbt startade egna digitala distansstödet.

GENOM ATT i den systematiska utvecklingen av det digitala stödet utnyttja processmodellen för kunskapsbaserad ledning och de informationshanteringssystem som stöder den kan både Helsingfors stads digistödgrupp och andra aktörer inom digitalt stöd på ett nationellt plan erbjuda digitalt stöd av ännu högre kvalitet till en ännu bredare grupp av medborgare och säkerställa att de kan dra full nytta av digitala tjänster.

FÖR AKTÖRER inom digitalt stöd producerar kunskapsledning tillräckligt omfattande, enhetlig och aktuell, systematiskt insamlad och registrerad information om behovet av digitalt stöd samt dess utbud, aktörer, kunder, innehåll, kvalitet, framgång (kund- och handledarupplevelse) och effektivitet som grund för beslutsfattande. Genom att utnyttja information om digitalt stöd är det möjligt att utvärdera det digitala stödets framgång och effektivitet samt utveckla det tillsammans med kunder, handledare och andra aktörer. Informationen om digitalt stöd är också värdefull för alla utvecklare av elektroniska och traditionella tjänster som ett verktyg för gemensam utveckling.

Undersökningsresultatets inverkan på Helsingfors stads digitala stöd

Studien gav många förslag till utvecklingen av medborgarnas digitala stöd för alla aktörer inom digitalt stöd: till Helsingfors stad och dess digistödgrupp, nätverken för digitalt stöd och nationella aktörer inom digitalt stöd. Sedan 2021 har mycket utvecklingsarbete utförts utifrån undersökningsresultaten och utvecklingsförslagen, både i Helsingfors och nationellt, för att erbjuda medborgarna allt bättre digitalt stöd.

SYNLIGHETEN AV Helsingfors stads digitala stöd har ökat, digistödgruppens ställning i stadens organisation har klargjorts och den digitala stödverksamheten har utvecklats. Helsingfors-info dvs. stadens allmänna rådgivning och det digitala stödet har kombinerats den 1 juni 2021. Helsingfors-info är nu den plats för kommuninvånarna som hjälper och styr dem vid behov vidare till rätt plats i alla ärenden som gäller stadens tjänster.

MER PERSONAL har anställts för gruppen för digitalt stöd och gruppen har organiserats som ett digistödsteam vid sidan om rådgivningsteamet. Ägandet av digistöd-tjänsten är nu tydligt definierat till digistödsteamet. Teamet är också på ett ännu tydligare sätt den centrala organisationen för sina egna interna och externa nätverk för digitalt stöd, som aktivt leder och utvecklar nätverkens struktur och verksamhet. Via nätverket av rådgivare är digistöd-

gruppen nu kopplad till stadens samtliga sektorer och funktioner.

DET DIGITALA stödets kommunikationsstrategi utarbetades 2021 och stadens digitala stöd till invånarna är numera synlig i många olika medier. Det nya hanteringssystemet för eget digitalt stöd på distans slutfördes 2021, det digitala hemstödet utvecklas fortfarande och många andra utvecklingsprojekt pågår. I fortsättningen kommer digistöd-kundernas åsikter om det digitala stödets framgång och om framtida behov och önskemål att utredas med regelbundna kundenkäter. Samarbetet med centrala leverantörer av digitalt stöd är avgörande i utvecklingsarbetet.

MÅNGA AV studiens utvecklingsförslag är ännu inte alls eller endast delvis genomförda. I fortsättningen bör man till exempel komplettera kartläggningen av nuvarande och potentiella intressentgrupper som utarbetats i studien och deras beskrivningar samt definiera innehållet i dataförbindelserna. Potentiella intressentgrupper bör vid behov engageras i stadens nätverk av aktörer inom det digitala stödet.

VID SIDAN om den mer kortsiktiga utvecklingen behövs det också en övergripande strategi för det digitala stödet för att styra den långsiktiga, systematiska utvecklingen av det digitala stödet och dess nätverk. Den övergripande strategin hjälper att på ett bättre sätt ta i beaktande strategier på stadsnivå och även påverka den nationella utvecklingen av digitalt stöd och det nationella ekosystemet. Samtidigt kan uppnåendet och effektiviteten av målen för det digitala stödet övervakas på ett bättre sätt.

GRUPPEN FÖR digitalt stöd bör ha som mål att skaffa ett affärs- dvs. ERP-system som stöder hela processen för digitalt stöd. Då skulle delning och kombinerande av information vara smidigt i stadens nätverk för digitalt stöd, och det skulle vara möjligt att få en helhetsbild av stadens digitala stöd och dess genomförande. I fortsättningen skulle staden kunna erbjuda sitt affärssystem även till andra aktörer inom digitalt stöd och även som underlag för ett nationellt affärssystem för digitalt stöd. Före anskaffningen är det dock bra för gruppen för digitalt stöd att i närmare detalj kartlägga de informationssystem för digitalt stöd som används i dess nätverk samt deras informationsinnehåll.

INFORMATIONENS BETYDELSE i utvecklingen och ledningen av digitalt stöd har förståtts i digistödgruppen och även mer allmänt i stadsorganisationen. Kunskapsbaserad ledning ses som en möjlighet att leda och utveckla digitalt stöd av högre kvalitet. Informationssystem för insamling, registrering och analys av information om digitalt stöd har utvecklats och implementerats. Digistödgruppens kompetens och förståelse har ökat och fortsätter att göra det.

Undersökningsresultatens inverkan på den nationella utvecklingen av digitalt stöd

Med hjälp av denna studie har Helsingfors stads digi- stödgrupp också haft en riksomfattande inverkan på den senaste utvecklingen av det digitala stödet och dess relaterade processer, kunskapsledning och informations- hanteringssystem. I och med studien identifierades den lagstadgade karaktären av det digitala stödets uppgifter för DVV, kommuner och många andra aktörer. Från början av 2022 började DVV koordinera och utveckla det digitala stödet på ett nationellt plan, och många landskaps- förbunds regionala projekt om samordning av digitalt stöd avslutades. Rollen av de välfärdsområden som startade den 1 januari 2023 och deras effekt på den digitala stöd- verksamheten är fortfarande svåra att förutse.

UNDER HÖSTEN 2022 publicerades i tjänsten suomi.fi ett utkast till en ordlista över digitalt stöd som utvecklats av DVV och vars utveckling fortsätter. Vid den tiden infördes också en ny befullmäktigandeprocess i suomi.fi, som inte kräver elektronisk identifiering från fullmaktsgivaren. Nu är det möjligt att utföra ärenden för alla medborgare även i elektroniska tjänster. Regelbunden information om digitalt stöd i nationella kanaler bör utökas så att fler personer i behov av digitalt stöd kan omfattas av det offentliga digitala stödet.

I MARS 2023 infördes det rikstäckande digitala distansstödet (allmänt digitalt stöd, undervisning) för seniorer. Det tillhandahålls av Centralförbundet för de gamlas väl och genomförs av frivilliga från organisationerna. Hela distans- stödprocessen, från beställning av stöd till rapportering om det, hanteras med ett enda affärssystem. Det slutliga målet ska vara DVV:s rikstäckande digitala distansstöd för alla medborgare, som utöver allmänt digitalt stöd också erbjuder stöd för all ärendehantering även i den offentliga förvaltningens elektroniska tjänster.

FÖRSLAGET OM ett nationellt affärssystem för digitalt stöd har hittills inte gått framåt. Ett centraliserat ERP-system skulle vara nödvändigt i synnerhet för små aktörer inom digitalt stöd med begränsade möjligheter att organisera och utveckla digitalt stöd eller skaffa egna informations- hanteringssystem för det. Ett centraliserat system skul-

le också möjliggöra skapandet av ett nationellt datalager för digitalt stöd. Aktörer som använder sina egna system för digitalt stöd bör via gränssnitten överföra den kräv- da informationen om digitalt stöd till ett centraliserat af- färssystem. Alla aktörer inom digitalt stöd bör ta i bruk den process för kunskapsledning som utvecklats i studien för att effektivisera verksamheten och säkerställa att infor- mationssystemen erbjuder så mycket stöd och nytta som möjligt.

KUND- OCH handledarupplevelserna är de viktigaste indika- torerna på framgång, men insamlingen, analyseringen och publiceringen av denna information i nätverken av aktörer inom det digitala stödet sker fortfarande inte aktivt och systematiskt. Det behövs en attitydförändring: respons är en gåva till mottagaren, en glädje för givaren och ett natur- ligt slut på handledningstillfället. Respons på responsen är ett tack till personen som gav respons eller svarade på en- kåten. Det synliggör effekterna av varje respons eller en- kåtsvar, vilket motiverar aktiva medborgare att även i fort- sättningsvis påverka utvecklingen av både digitalt stöd och de tjänster som stödet riktar sig till.

Avslutningsvis

Helsingfors stads digitala stöd är ett representativt och rikt undersökningsobjekt. Det är en föregångare inom digi- talt stöd i Finland och är också aktivt i det nationella ut- vecklingsarbetet för digitalt stöd. Helsingfors digitala stöd är ett bra exempel på både digitalt stöd och införandet av kunskapsledning till andra organisationer även på ett na- tionellt plan.

DEN DIGITALA omvälvningen är här för att stanna, och för- ändringen är kontinuerlig. Behovet av digitalt stöd kom- mer sannolikt aldrig att upphöra eller ens minska eftersom enheter, informationssystem och elektroniska tjänster ut- vecklas och förändras ständigt och snabbt. Det är endast föremålet för det digitala stödet som ändras. Digitalkom- petens är en ny medborgarfärdighet (Finansministeriet 2017, 2019; EU 2016; Statsrådets kansli 2019) och en för- utsättning för digitalt medborgarskap. Därför behöver alla ibland digitalt stöd, och de olika kanalerna för digitalt stöd är en bro som minskar den digitala klyftan.

MÅLET FÖR digitalt stöd ska vara högt: med hjälp av digitalt stöd kan alla medborgare som vill in i den digitala världen och även majoriteten av dem som är skeptiska mot, räd- da för eller negativt inställda till digitalisering bli digitala medborgare och stanna kvar i den digitala världen. Digitalt stöd främjar medborgarnas livslånga lärande av digitala färdigheter, vilket möjliggör fullvärdigt digitalt medborgar- skap och hjälp, glädje och nytta av digitaliseringen. Upp- levelserna av framgång som digitalt stöd kan hjälpa med motiverar medborgare, både kunder och handledare inom digitalt stöd, att modigt försöka och lära sig mer och där- med minska snubblandet på den digitala stigen. ■

Ekonomie doktor, DI Hilikka Merisalo-Rantanen är forskare och konsult inom systemvetenskap. Artikeln bygger på för- fattarens forskningsrapport (Merisalo-Rantanen 2021).

Källor:

- Alavi, M. ja Leidner, D. E. (2001). "Review: Knowledge management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues", MIS Quarterly, 25(1), ss. 107–136.
- Bar-Or, S. ja Meyer, J. (2019). "What Is Good Help? Responses to Solicited and Unsolicited Assistance", International Journal of Human-Computer Interaction, 35(2), ss. 131–139.
- Bhatt, G. D. (2001). "Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people", Journal of Knowledge Management, 5(1), ss. 68–75.
- Demarest, M. (1997). "Understanding Knowledge Management", Long Range Planning, 30(3), ss. 374–384.
- digituki.hel.fi. (2023). Digituki Helsingissä. [Digitalt stöd i Helsingfors]. Helsingfors stad. <https://digituki.hel.fi>. Läst 16.3.2023.
- digi.hel.fi (2023). Digitaalinen Helsinki. Helsingfors stad. <https://digi.hel.fi>. Läst 16.3.2023.
- Emmer, M. ja Kunst, M. (2018). "Digital Citizenship" Revisited: The Impact of ICTs on Citizens' Political Communication Beyond the Western State", International Journal of Communication, 12, ss. 2191–2211.
- Europeiska unionens (EU) direktiv 2016/2102. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta.
- [Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer] <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/%20FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>. Läst 16.3.2023.
- Evans, M., Dalkin, K. ja Bidian, C. (2014). "A Holistic View of the Knowledge Life Cycle: The

- Knowledge Management Cycle (KMC) Model", The Electronic Journal of Knowledge Management, 12(2), ss. 85–97.
- Finansministeriet (2017). Digituen toimintamalliehdotus. AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti 19.12.2017. <https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>. Läst 16.3.2023.
- Finansministeriet (2023). Digituki ja digituen toimintamalli. <https://vm.fi/digituki-ja-digituen-toimintamalli>. Läst 16.3.2023.
- Finlands officiella statistik (FOS) (2019): Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö 2019. Statistiskentralen. http://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html. Läst 16.3.2023.
- Helsingfors stad (2019). Stadskansliet. "Toimivassa kaupungissa digiarki sujuu. Helsingin kaupungin digitukipalvelu". https://digituki.hel.fi/toimivassa-kaupungissa_digiarki_sujuu_helsingin_kaupungin_digitukipalvelu/. Läst 16.3.2023.
- Helsper, E. J. ja van Deursen, A. J. A. M. (2015). "Digital skills in Europe: Research and policy" teoksessa Andreasson, K. (toim.) Digital divides: The new challenges and opportunities of inclusion. Boca Raton, FL: CRC Press, ss. 125–144.
- Helsper, E. J. ja van Deursen, A. J. A. M. (2017). "Do the rich get digitally richer? Quantity and quality of support for digital engagement", Information Communication and Society, 20(5), ss. 700–714.
- Hirvonen, J. ja Ahola, N. (2020). Digitaalset palvelut eivät vielä tavoita kaikkia helsinkiläisiä. Webbtidskriften Kvartti, 14.09.2020. Helsingfors stadskansli. <https://www.kvartti.fi/fi/artikkelit/digitaalset-palvelut-eivat-viela-tavoita-kaikkia-helsinkilaisia>. Läst 16.3.2023.
- Laki Digi- ja väestötietovirastosta [Lag om Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata] (304/2019). <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190304>. Läst 16.3.2023.
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. [Lag om tillhandahållande av digitala tjänster]. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>. Läst 16.3.2023.
- Merisalo-Rantanen, Hilikka (2021). Tietojohtamisen edistäminen Helsingin kaupungin lakisääteisessä digitukipalvelussa. Diplomarbete, LUT University. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202111254996>. Läst 16.3.2023.
- Statsrådets kansli [Valtioneuvoston kanslia] (2019). Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Pääministeri Marinin hallitusohjelma. <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma>. Läst 16.3.2023.
- Valtioneuvoston asetus Digi- ja väestötietovirastosta (53/2020) [Statsrådets förordning om Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata]. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20200053>. Läst 16.3.2023.



Digitalt stöd främjar medborgarnas livslånga lärande av digitala färdigheter, vilket möjliggör fullvärdigt digitalt medborgarskap och hjälp, glädje och nytta av digitaliseringen.

Smidigt, enkelt, långsamt eller oekologiskt?

Den öppna restidsmatrisen skapar klarhet i huvudstadsregionens trafikförbindelser och tillgänglighet

● CHRISTOPH FINK & ELIAS WILLBERG & TUULI TOIVONEN

Den öppna restidsmatrisen, som nu publiceras för fjärde gången, erbjuder en inblick i utvecklingen av huvudstadsregionens trafikförbindelser och tillgänglighetsstrukturer sedan tio år tillbaka.

Tillgänglighetsfrågorna berör både lokalt och globalt

Frågor kring tillgängligheten och trafikförbindelserna i huvudstadsregionen syns och hörs i den offentliga debatten. Oavsett om det gäller fortsättningen av västmetron, förnyelsen av Esplanaden eller entimeståget, väcker utvecklandet av trafiken i huvudstadsregionen känslor, diskussion och även olika åsikter. Det här är ingenting konstigt, eftersom förändringar i trafikförbindelser är konkreta och snabbt påverkar människornas vardag genom kortare eller längre restider.

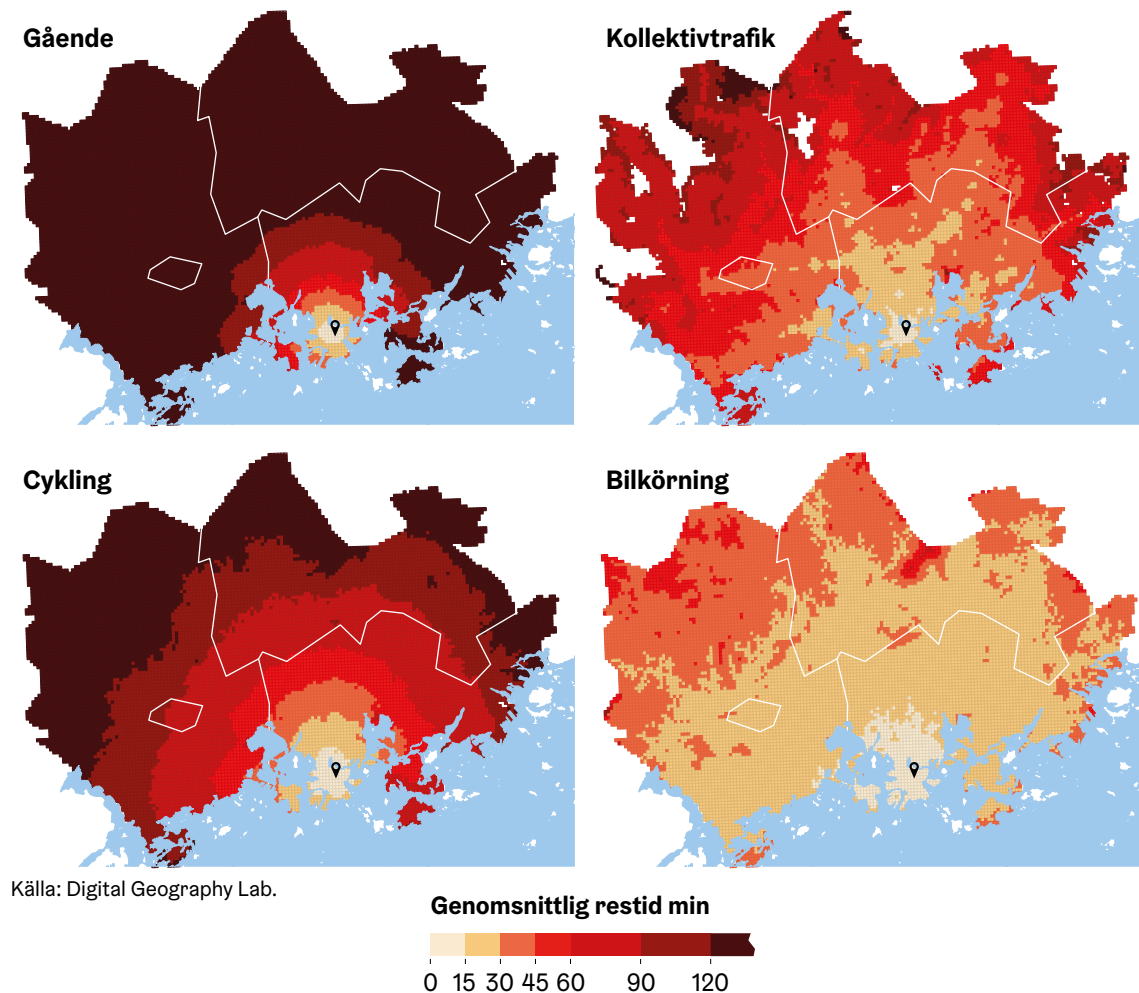
TRAFIKFÖRBINDELSER OCH frågor kring dem anknyter också till bredare samhälleliga mål genom bekämpning av klimatförändringen och främjandet av regional livskraft och jämställdhet. Tillgängligheten har sedan en lång tid påvisats att vara en av de viktigaste faktorerna bakom individens välbefinnande, medan bristen på den kan förvärra

social utslagning (Lucas, 2012). Även med tanke på miljön är främjandet av tillgängligheten i samband med gående, cykling och kollektivtrafik ett av de mest effektiva sätten att minska transportsektorns utsläpp och ekologiska belastning, särskilt i stadsområden (Brand et al., 2021). Detta har också förändrat stadsplaneringen. Till exempel Helsingfors stad betonar i sin senaste stadsstrategi att den strävar efter att vara en 15-minutersstad där man når närtjänsterna på femton minuter till fots, med cykel eller med kollektivtrafik (Helsingfors stad, 2021).

DET FINNS ett stort behov av forskningsdata om tillgänglighet, eftersom de behövs såväl för att stödja stads- och trafikplanerarnas arbete som för att tillhandahålla forskningsbaserad information till stöd för den offentliga debatten. Under de senaste två decennierna har tillgänglighetsforskningen utvecklats till ett blomstrande fält där forskare från geografer till ingenjörer och från ekonomer till fysiker har bidragit. Forskningen inom området har också främjats av den snabba ökningen av geografiska datamängder om trafik och markanvändning samt av framstegen när det gäller verktyg som använder dessa datamängder, såväl i fråga om beräkningskapacitet, jämförbarhet mellan färd sätt som öppenhet.



MARKKU JUNTUNEN / HELSINGIN KAUPUNKI



FIGUR 1. Restid till Helsingfors järnvägsstation till fots, med cykel, kollektivtrafik och privatbil beräknad med rusning och tidtabeller vid middagstid samt med genomsnittlig gång- och cykelhastighet.

Restidsmatris – granskning av tillgänglighetsstrukturer under tio år

Vår forskningsgrupp Digital Geography Lab utnyttjade ovannämnda framsteg och publicerade för första gången 2013 huvudstadsregionens öppna restidsmatris. Det öppna geodatamaterialet ger ett konkret verktyg för att granska regionala tillgänglighetsstrukturer. Materialet har senare publicerats även 2015 och 2018, liksom de verktyg som använts för att producera materialet. I takt med att tekniken och informationskällorna förändras och utvecklas har även produktionsprocessen krävt kontinuerligt utvecklande av tillgänglighetsverktygen (Tenkanen & Toivonen, 2020). Restidsmatrisen, som nu publiceras för fjärde gången, erbjuder en inblick i huvudstadsregionens tillgänglighet med olika färdssätt. Materialet som sträcker sig över tio år hjälper också till att upptäcka tidsmässiga förändringar i huvudstadsregionens trafikförbindelser.

RESTIDSMATRISEN OMFATTAR restider och avstånd mellan huvudstadsregionens alla statistikrutor på 250x250 m för gående, cykling, kollektivtrafik och privatbilism även med beaktande av variationen inom ett dygn. Restiderna har beräknats enligt principen från dörr till dörr, vilket innebär att man beaktar alla deletapper i resan för varje färdssätt, inklusive till exempel tiden för att leta efter en parkeringsplats och gå därifrån eller att vänta på busshållplatsen (Salonen & Toivonen, 2013). Principen gör det möjligt att jämföra färdssätten och bedöma deras inbördes konkurrenskraft.

SEDAN DEN första publikationen har man försökt göra materialet enkelt och lätt användbart. Användbarheten av verktygen är en av de mest betydande flaskhalsarna mellan tillgänglighetsforskningen och den praktiska planeringen. Å ena sidan ska verktygen ge så tillförlitlig och mång-

sidig information som möjligt, och informationen ska ha producerats i enlighet med branschens teoretiska insikt och villkor. Å andra sidan ska verktygen lämpa sig för den praktiska planeringsmiljön där man kryssar mellan ett stort antal behov och kompetenser samt inom en strikt tidsram. I restidsmatrisen har man sökt denna balans genom att publicera ett färdigt material som enkelt kan tas i bruk för olika ändamål. Å andra sidan återspeglar produktionsprocessen den vetenskapliga insikt och öppenhet som samlats in från mätning av tillgängligheten, så att användaren verkligen kan förstå hur informationen har producerats.

Hur har materialet producerats?

I produktionsprocessen för den senaste restidsmatrisen utnyttjas geodatamängder i stor utsträckning, på det sätt som bäst lämpar sig för varje färdssätt. I det senaste materialet har man använt TomTom-GPS-data från huvudstadsregionen för att bedöma restiderna för privatbilism. Med hjälp av dessa data har man utarbetat körtider som baserar sig på hastighetsbegränsningar mer realistiska med beaktande av fördröjningar på grund av korsningar och trafikstockningar. Tiderna för att söka efter en parkeringsplats och gå därifrån grundar sig i sin tur på geodataserat enkätmaterial som samlats in från huvudstadsregionen 2019 (Vesanen, 2020). Restiderna för kollektivtrafiken baserar sig på tidtabellsmaterial som följer GTFS-standarder och som även HRT använder och publicerar, där ankomsttiderna enligt hållplats har beräknats för alla kollektivtrafikformer under olika tider på dygnet. I restiderna för cykling används resematerial som samlats in från Helsingfors och Esbos stadscyklar samt mätuppgifter från regionen som samlats in av sportappen Strava. Restiderna för gående baserar sig också på de mätningar av gånghastigheter som vi gjorde i Helsingfors 2022 (Willberg et al., 2023).

BERÄKNINGEN AV rutterna för ett område av huvudstadsregionens storlek med exakt upplösning är en kalkylmässigt krävande process vars slutförande tidigare kan ha krävt en beräkningsperiod på upp till flera månader. I detta avseende är den svindlande utvecklingen av tillgänglighetsverktygen under de senaste åren särskilt distinkt. Till den senaste restidsmatrisen beräknades rutterna för de olika färdssätten med ett öppet r5py-verktyg som använder det crowdsourcade OpenStreetMap-kartmaterialet för att bilda trafiknät och som kan estimerar de snabbaste rutterna för alla färdssätt och hela området inom minuter och timmar snarare än dagar. Verktöget är öppet tillgängligt: <https://github.com/r5py/r5py>

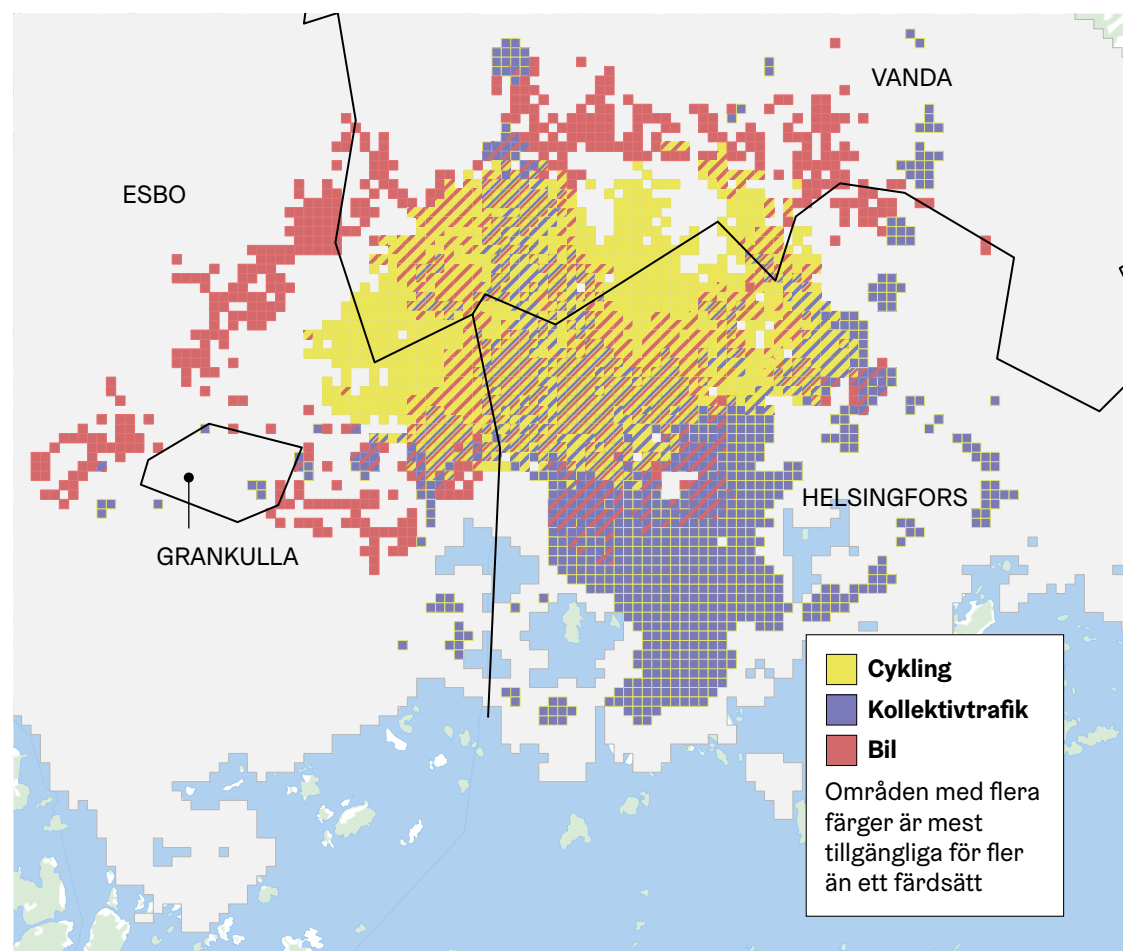
Vad finns det för nytt i materialet?

Jämfört med tidigare versioner ger den senaste restidsmatrisen ännu större tyngd åt en realistisk bedömning av restiderna till fots och med cykel. Särskilt i dessa färdssätt restider kan det finnas stor variation mellan människor. Vår senaste undersökning visar hur mycket tillgängligheten till fots för äldre personer kan försämrats under vinterförhållanden bara på grund av en långsammare gånghastighet jämfört med tillgängligheten till fots för yngre vuxna under goda förhållanden (Willberg et al., 2023). I den nya restidsmatrisen har tillgängligheten därför beräknats för både en långsam och en genomsnittlig gång- och cykelhastighet. Variationen i gånghastigheter har beaktats även i restiderna med kollektivtrafiken, till exempel när man går till och från hållplatsen.

MAN HAR också ägnat större uppmärksamhet åt den tidsmässiga variationen. Redan tidigare har restiderna för privatbilism och kollektivtrafik beräknats separat för rusningstid och middagstid. I undersökningar som publicerades 2016 och 2022 utredde vi närmare den tidsmässiga variationen i tillgängligheten i huvudstadsregionen, och detta avslöjade en nattlig variation i tillgängligheten på grund av färre turer inom kollektivtrafiken (Bergroth et al., 2022; Tenkanen et al., 2016). Den nya restidsmatrisen innehåller nu därför också restider med privatbil och kollektivtrafik nattetid, och materialet kan kombineras med dynamiskt 24h-befolkningsmaterial från huvudstadsregionen (Bergroth et al., 2022).

Hur kan man börja använda och utnyttja materialet?

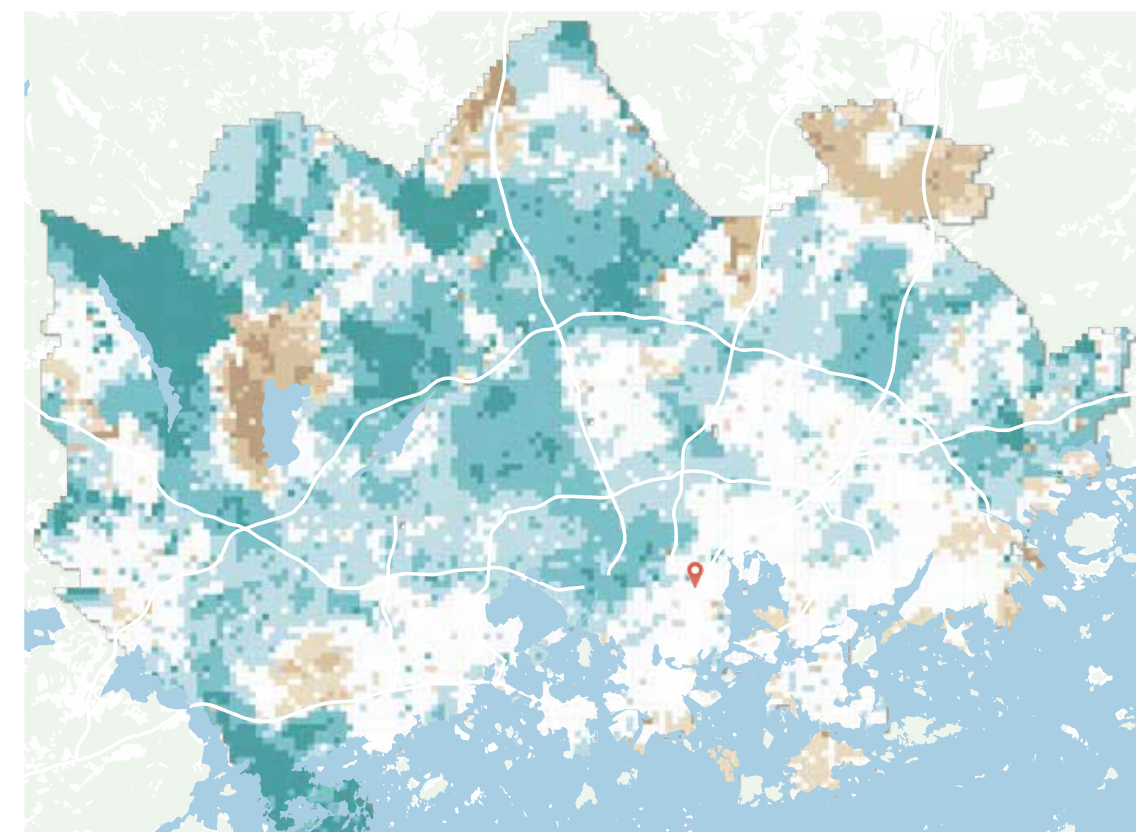
Restidsmatrisen kan användas på ett mångsidigt sätt för olika ändamål. Det vanligaste exemplet är säkerligen att jämföra restider till det valda objektet med olika färdssätt. Kommer man snabbast till Helsingfors centrum med privatbil, kollektivtrafik eller kanske med cykel? Eller till flygplatsen? Eller till centralsjukhuset? Granskningar av olika tjänsters tillgänglighet ger information om servicenätets täckning. Hur tillgängliga är daghem, skolor, arbetsplatser och livsmedelsbutiker över hela huvudstadsregionen och hur varierar servicenivån beroende på färdssätt? Eftersom restiden är viktig, även om den inte är den enda faktorn vid valet av färdssätt, kan jämförelser användas för att förstå människors beteende. Det är osannolikt att man väljer gående, cykling eller kollektivtrafik om de gör resan betydligt längre i förhållande till privatbilismen. Restidsmatrisen hjälper att upptäcka skuggområden och -tidpunkter i tillgängligheten av olika färdssätt, vilket stöder planeringen av ett smidigare sätt att röra sig. Materialet stöder också främjandet av en miljömässigt hållbar trafik i regionen och hjälper till att bekämpa trafikfattigdom. Statistikrutorna stämmer överens med det uppfölj-



Källa: Digital Geography Lab.

FIGUR 2. Huvudstadsregionens mest tillgängliga 10 % av rutorna för privatbil, kollektivtrafik och cykling.

Minuter:
 Över 10 minuter snabbare | -10--5 | -5--2 | Ingen förändring | 2-5 | 5-10 | Över 10 minuter långsammare



Källa: Digital Geography Lab.

FIGUR 3. Förändringar i restiderna med kollektivtrafik till Campus Gumtåkt (2023–2018).

ningsmaterial för samhällsstrukturen som Finlands miljöcentral producerar, vilket gör det möjligt att kombinera restiderna med statistiska uppgifter om markanvändningen och befolkningen.

Hur ser tillgängligheten ut i huvudstadsregionen?

Hur ser huvudstadsregionens tillgänglighet ut 2023 och hur har den förändrats jämfört med 2018? När man granskar restiderna till centrum ser man att privatbilen fortfarande erbjuder den bästa tillgängligheten till centrum från hela området (Figur 1). Således är resultaten delvis motstridiga mot tanken att den minskade livligheten i Helsingfors centrum beror på dålig tillgänglighet med bil, även om de centrala områdena för biltrafiken relativt sett är belägna någon annanstans. Kollektivtrafiken är konkurrenskraftig särskilt vid metro- och tågförbindelser, och cykling och gående i centrum.

NÄR MAN granskar de olika färdssättens tillgänglighet i hela regionen ser man skillnader, särskilt mellan bilkörningen och kollektivtrafiken (Figur 2). De centrala områdena för kollektivtrafiken är belägna på Helsingfors udde där det finns många förbindelser och kortare turer, medan de mest tillgängliga rutorna för privatbilismen är belägna längs ringvägarna samt i Helsingfors centrala och norra delar. De centrala områdena för cykling, som är ett färdssätt med relativt jämn hastighet, är också belägna i Helsingfors centrala och norra delar.

GRANSKAR MAN förändringen i tillgängligheten med kollektivtrafik till Campus Gumtåkt från 2018 till 2023 ser man att restiderna i genomsnitt har blivit något kortare. (Figur 3). Till exempel från Södra Haga och Esboviken när man campuset nu snabbare än tidigare, medan det tar lite längre än tidigare att komma från Korso. En granskning på befolkningsnivå visar också att huvudstadsregionens befolkning i genomsnitt når campuset något snabbare än

tidigare. De bakomliggande orsakerna till förändringarna är vanligen kopplade till ändringar i kollektivtrafiken i fråga om turer, rutter och förbindelser. Till exempel öppnandet av fortsättningen av västmetron syns tydligt i förbindelserna från Esbo.

DESSA GRANSKNINGAR skrapade bara på ytan i huvudstadsregionens tillgänglighetsstruktur och förändringar i dem. Restidsmatrisen öppnar upp en möjlighet för forskare och planerare att göra många slags granskningar av tillgängligheten.

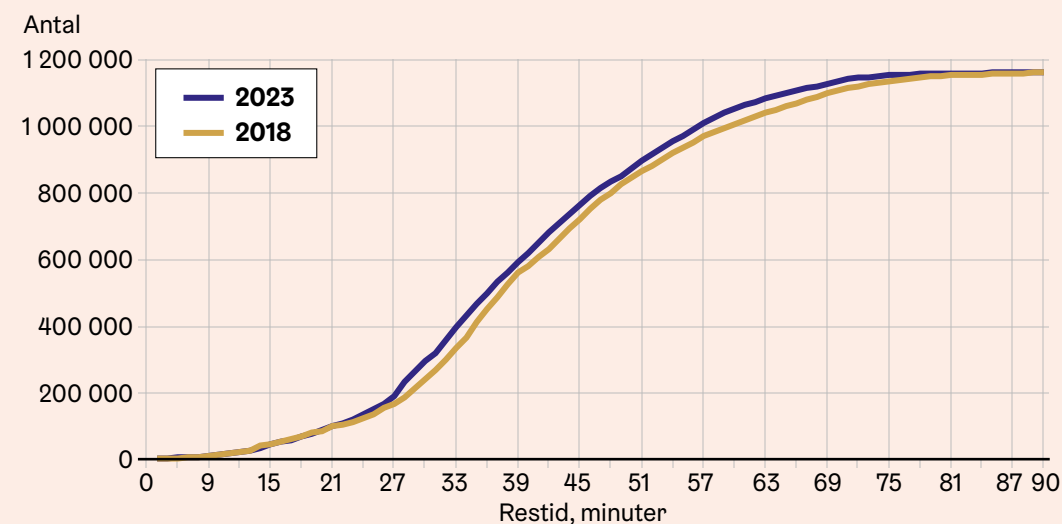
På väg mot mer mångsidiga tillgänglighetsmätare

Slutligen en översikt över framtiden. Såsom materialets namn anger är restidsmatrisen främst inriktad på restider. Sätten att röra sig och valet av färdssätt påverkas dock också av många andra faktorer vid sidan av restiden. Särskilt i fråga om gående och cykling kan resans behaglighet

och säkerhet vara nästan lika viktiga incitament eller hinder. Buller, halka eller otrygghet längs rutten kan leda till att man byter färdssättet eller inte alls gör resan. Däremot kan grönska, välsköta gator och en intressant stadsmiljö uppmuntra en att röra sig och välja rutter som kanske inte ens är de kortaste.

TILLGÄNGLIGHETSFORSKNINGEN STRÄVAR i allt högre grad efter att också ta hänsyn till dessa kvalitativa faktorer och kombinera dem med restidsbaserade mätare. Ett exempel är Green Paths-ruttplaneraren som vi har tagit fram och som i ruttrekommendationerna förutom restiden även beaktar luftföroreningarna, bullret och grönskan längs rutten <https://green-paths.web.app/?map=streets>

NÄR MAN i ekvationen lägger till samhällliga effekter, såsom koldioxidutsläpp, ekonomiska effekter eller hälsoeffekter, närmar man sig redan en totalkostnadsmodell där tillgängligheten mäts genom alla dess kostnader i stället



FIGUR 4. Antalet befolkning som når Campus Gumtält inom en viss tid 2023 och 2018.

för bara restiden (Cui & Levinson, 2018). Även om denna typ av beräkning fortfarande kräver mycket utvecklingsarbete och innehåller många osäkerheter, ger en totalkostnadsmodell en mer realistisk bild av de faktiska effekterna av tillgängligheten. Genom ytterligare utveckling av mätarna för tillgänglighet kommer man i framtiden att kunna ta större hänsyn till konsekvenserna av att röra sig för såväl människorna, miljön som samhället. ■

Christoph Fink är forskardoktor och **Elias Willberg** doktorand i forskningsgruppen Digital Geography Lab vid Helsingfors universitets geografiavdelning. Professor i geoinformatik **Tuuli Toivonen** leder forskningsgruppen.

Restidsmatrisen 2023 har producerats med stöd av Helsingfors stad.

Läs mer och ladda ner materialet:

Restidsmatris 2023: <https://www.helsinki.fi/fi/tutkimusryhmat/digital-geography-lab/helsinki-region-travel-time-matrix-2023>

Restidsmatris 2013–2018: <https://www.helsinki.fi/fi/tutkimusryhmat/digital-geography-lab/paakaupunkiseudun-matka-aikamatriisi-2013-2018-0>

Källor:

Bergroth, C., Järv, O., Tenkanen, H., Manninen, M., & Toivonen, T. (2022). A 24-hour population distribution dataset based on mobile phone data from Helsinki Metropolitan Area, Finland. *Scientific Data* 2022 9:1, 9(1), 1–19. <https://doi.org/10.1038/s41597-021-01113-4>

Brand, C., Dons, E., Anaya-Boig, E., Avila-Palencia, I., Clark, A., de Nazelle, A., Gascon, M., Gaupp-Berghausen, M., Gerike,

R., Götschi, T., Iacorossi, F., Kahlmeier, S., Laeremans, M., Nieuwenhuijsen, M. J., Pablo Orjuela, J., Racioppi, F., Raser, E., Rojas-Rueda, D., Standaert, A., ... Int Panis, L. (2021). The climate change mitigation effects of daily active travel in cities. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 93, 102764. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102764>

Cui, M., & Levinson, D. (2018). Full cost accessibility. *Journal of Transport and Land Use*, 11(1), 661–679. <https://doi.org/10.5198/jtlu.2018.1042>

Helsingfors stad. (2021). Läge för tillväxt – Helsingfors stadsstrategi 2021–2025. <https://www.hel.fi/sv/beslutsfattande-och-forvaltning/strategi-och-ekonomi/strategi>

Lucas, K. (2012). Transport and social exclusion: Where are we now? *Transport Policy*, 20, 105–113. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2012.01.013>

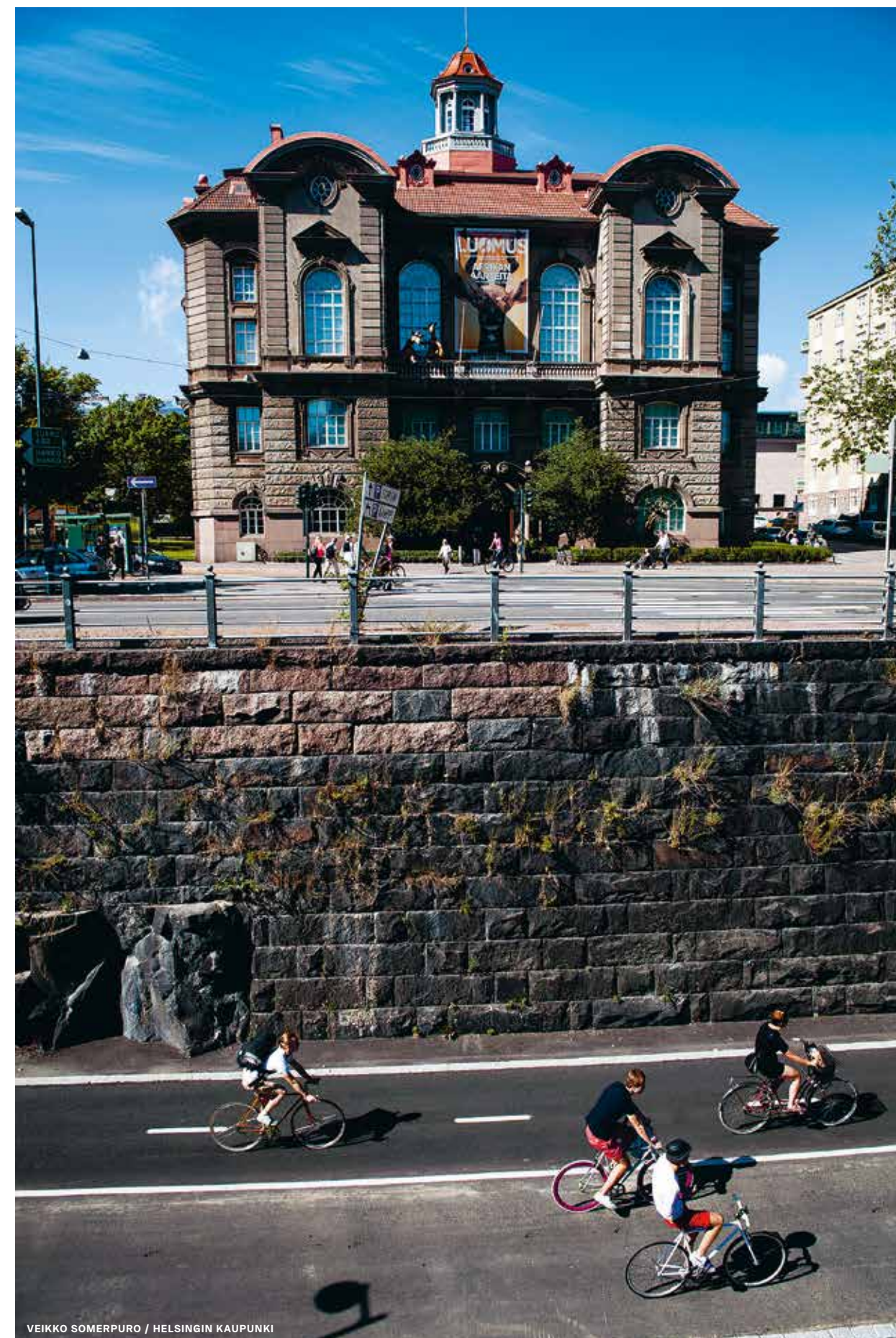
Salonen, M., & Toivonen, T. (2013). Modelling travel time in urban networks: Comparable measures for private car and public transport. *Journal of Transport Geography*, 31, 143–153. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2013.06.011>

Tenkanen, H., Saarsalmi, P., Järv, O., Salonen, M., & Toivonen, T. (2016). Health research needs more comprehensive accessibility measures: Integrating time and transport modes from open data. *International Journal of Health Geographics*, 15(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12942-016-0052-x>

Tenkanen, H., & Toivonen, T. (2020). Longitudinal spatial dataset on travel times and distances by different travel modes in Helsinki Region. *Scientific Data*, 7(1), 1–15. <https://doi.org/10.1038/s41597-020-0413-y>

Vesanen, S. (2020). Parking private cars and spatial accessibility in Helsinki Capital Region: Parking time as a part of the total travel time [Master's thesis]. University of Helsinki.

Willberg, E., Fink, C., & Toivonen, T. (2023). The 15-minute city for all? – Measuring individual and temporal variations in walking accessibility. *Journal of Transport Geography*, 106, 103521. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2022.103521>



VEIKKO SOMERPURU / HELSINGIN KAUPUNKI

Helsingforsbornas intryck av trygghet och trivsel försämrades

– resultat från Helsingforsbarometern våren 2023

● PEKKA MUSTONEN

Enligt enkätundersökningen Helsingforsbarometern har invånarnas syn på trivsel och trygghet i bostadsområdena försämrats något. Förändringarna observerades dock inte vara jämnt fördelade i området, utan det finns betydande skillnader mellan områden inom staden. Också skillnaderna mellan könen var på många håll betydande. För första gången frågade man i barometern också om stadsbornas åsikter om stadens centrum. De flesta av de tillfrågade tyckte att centrum är trivsamt, men endast hälften ansåg att centrum är tryggt på kvällstid under veckoslut. I denna översikt behandlas de viktigaste mätarna med tanke på stadsstrategin: upplevd livskvalitet, trivsel och upplevd trygghet. Mätarna kompletteras av nya uppgifter om stadens centrum.

Helsingforsbarometern är en enkätundersökning med hjälp av telefonintervjuer som beställts av stadskansliet och som upprepas två gånger om året, på hösten och våren. Den första Helsingforsbarometern genomfördes hösten 2019. I enkäturvalet varje halvår plockas alltid 1 000 svarspersoner med beaktande av Helsingfors ålders- och könsstruktur. Förutom återkommande frågor ingår i enkäten även växlande aktuella teman. Till exempel under coronapandemin låg fokus på frågor kring pandemin, och sedan dess har man behandlat ett lika aktuellt ämne, kriget i Ukraina, bland annat genom de tillfrågades oro över kriget.

PÅ VÅREN 2023 genomfördes Helsingforsbarometern för åttonde gången. Materialinsamlingen utfördes 6.4–28.4 och databehandlingen av materialet blev färdig kring första maj. Resultaten är alltså färskare och återspeglar tankarna hos den vuxna befolkningen i Helsingfors våren 2023.

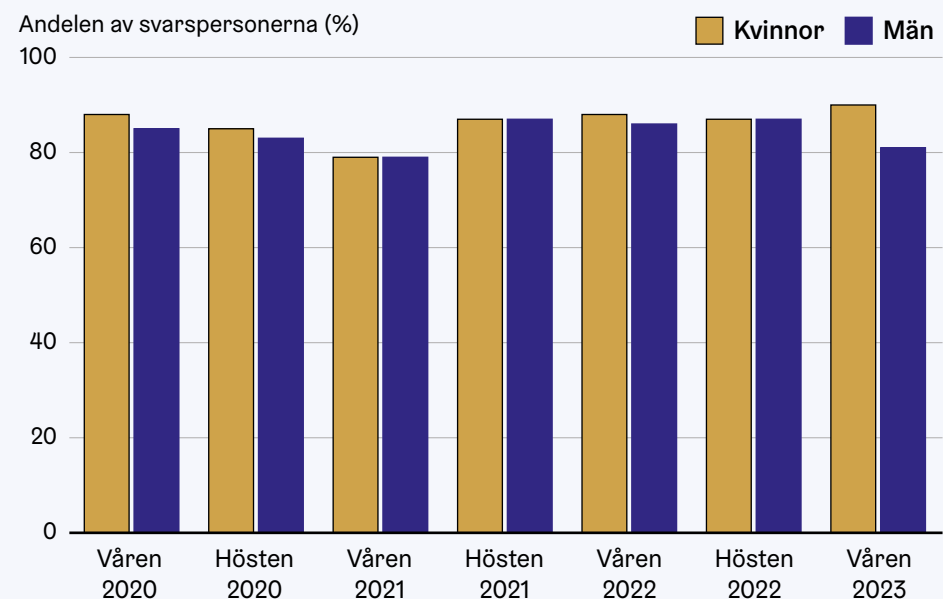
Helsingforsbarometern är ett centralt uppföljningsverktyg för Helsingfors stadsstrategi. Barometern producerar tre mätare för strategiuppföljningen, vilka alla presenteras på webbplatsen för uppföljning av genomförandet av strategin (<https://www.hel.fi/sv/beslutsfattande-och-forvaltning/strategia-ja-talous/kaupunkistrategian-ja-talouden-seuranta/kaupunkistrategian-seuranta>) i form av kontinuerligt uppdaterade tidsserier enligt kön. Dessa strategimätare som insamlas med barometern är den upplevda livskvaliteten, den upplevda tryggheten i bostadsområdet samt åsikten om huruvida det egna bostadsområdet är trivsamt.

Helsingforsbornas upplevda livskvalitet är på en ganska stabil nivå

Sedan våren 2020 har de tillfrågade uppmanats att bedöma sin egen livskvalitet vid tidpunkten för enkäten. En klar majoritet av de tillfrågade har i varje enkät ansett att deras livskvalitet är god; i den senaste enkäten våren 2023 svarade 86 procent av de tillfrågade så. Andelen personer som upplever att deras livskvalitet är god har varierat mellan 79 och 87 procent i enkäterna. I fråga om kvinnliga svarspersoner har resultatet ibland varit ännu bättre (Figur 1). Däremot har andelen personer som upplever att deras livskvalitet är dålig varit låg överlag, bara några procent.



MIKAEL KUITUNEN / HELSINGIN KAUPUNKI



Materialkälla: Helsingforsbarometern.
I figuren andelen av de svarspersoner som upplever att deras livskvalitet är god eller mycket god. Frågan var: Hur upplever du din livskvalitet just nu?

FIGUR 1. Andelen personer som upplever att deras livskvalitet är god i Helsingforsbarometern från och med våren 2020. Skillnader mellan könen.

UNDER DEN andra koronavåren 2021 minskade andelen personer som upplever att deras livskvalitet är god, både i fråga om kvinnor och män, med några procentenheter från siffrorna för 2020 enligt Helsingforsbarometern. I den senaste enkäten våren 2023 var kvinnornas bedömningar av sin egen livskvalitet på den högsta nivån i enkät historien, till och med 90 procent, men männen sjönk till nästan samma nivå som våren 2021. Fyra av fem manliga svarspersoner upplever att deras livskvalitet är god. Framtida enkäter kommer att visa om skillnaderna mellan könen förblir desamma och, om de inte gör det, i vilken riktning förändringen går. Intressant nog var de tillfrågade, oavsett kön, ganska optimistiska om framtiden när man frågade efter en bedömning om framtiden. På samma sätt hade lika många – eller lika få, beroende på perspektiv – en bättre livskvalitet nu vid tidpunkten för enkäten våren 2023 jämfört med året innan.

FRÅGAN OM upplevd livskvalitet granskades också tillsammans med alla bakgrundsvariabler som fanns i materialet med hjälp av multivariata metoder. Bakgrundsvariablerna som ingick i granskningen var, förutom kön, svarspersonens ålder, arbetsstatus, hushållstyp och utbildning. Utifrån svarspersonens postnummeruppgifter skapades dessutom en områdesvariabel där man använde ett socioekonomiskt summaindex för beräkningen. Detta summaindex beräknas genom att de regionvisa andelarna av antalet arbetslösa, antalet personer som endast gått i grundskolan samt antalet hushåll som hör till den lägsta inkomstfemtedelen jämförs med genomsnittet i Helsingfors.

De resulterande indexen gör det möjligt att indela områdena i grupper enligt invånarnas socioekonomiska situation.

VID GRANSKNINGEN i denna artikel indelades postnummerområdena i fyra grupper utifrån det socioekonomiska summaindexet. På basis av materialet är denna områdesindelning inte entydigt kopplad till den subjektiva livskvaliteten. Materialet tyder dock på att en försämrad upplevelse om livskvalitet hos män är något vanligare i socioekonomiskt mindre gynnade områden. Det finns inget liknande samband i materialet när det gäller kvinnor.

SJÄLVA OMRÅDETS eventuella inverkan hör i sista hand ihop med invånarnas områdesvisa socioekonomiska situation. Om man utesluter dessa uppgifter kan områdena i sig naturligtvis påverka människors liv, och dessa metodiskt komplexa mekanismer har till exempel Netta Mäki (2017) klargjort i sin artikel. Människornas egen socioekonomiska ställning påverkar livet genom olika mekanismer i socioekonomiskt olika områden.

I ALLA fall tyder materialet på att en god socioekonomisk situation är det som är gemensamt för de som upplever att deras livskvalitet är god. Eller kanske skulle man snarare kunna säga att de som bedömer att deras livskvalitet inte är god har i Helsingforsbarometern angett åtminstone en faktor som försvagar den socioekonomiska situationen: till exempel låg utbildningsnivå, arbetslöshet eller ensamstående. Denna iakttagelse är dock inte helt entydig.

Intrycket av trivsel i det egna bostadsområdet har försämrats något

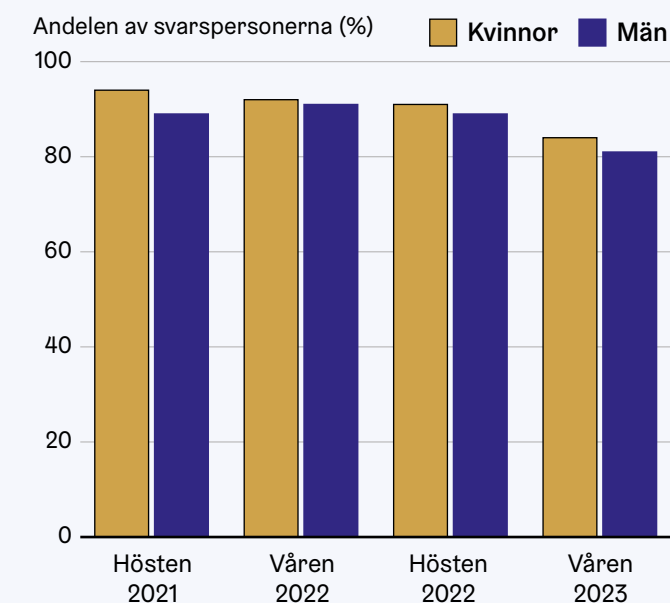
I Helsingforsbarometern har man frågat om det egna bostadsområdets trivsel sedan hösten 2021. Frågan svarar för sin del mot målet i stadsstrategin att alla ska ha möjlighet att leva ett tryggt och trivsamt liv i de positivt egenartade stadsdelarna. På våren 2023 frågade man för första gången också om Helsingfors centrum trivsamt. Denna information kompletterar det begränsade spektrumet av strategimätarna och berättar också om hur det i strategin nämnda projektet för livskraften i centrum framskrider.

DET HAR alltså genomförts fyra enkäter där man har frågat om trivseln i det egna bostadsområdet. Under de tre första omgångarna, enkäterna hösten 2021 och år 2022, var förändringarna mycket små. På hela materialets nivå har minst 90 procent av de tillfrågade i varje tidigare omgång ansett sitt eget bostadsområde trivsamt. I enkäten våren 2023 försvagades dock enligt bedömningen trivseln i det egna bostadsområdet tydligt: 82 procent av den senaste enkätens svarspersoner tyckte att det egna bostadsområdet var trivsamt. Förändringen i förhållande till den föregående enkäten syntes nu särskilt i att allt fler svarspersoner inte kunde eller ville ta ställning till det egna bostadsområdets trivsamt. Det var endast få som inte höll med om detta påstående, och inga förändringar observerades där. (Figur 2)

ENLIGT MATERIALET anser de som bor i socioekonomiskt mer gynnade områden att det egna bostadsområdet är trivsammast. I de två socioekonomiskt bästa – eller minst svaga – områdesklasserna av sammanlagt fyra klasser tyckte nästan 90 procent av svarspersonerna att deras bostadsområde är trivsamt. I det svagaste området var andelen bara något över 70 procent.

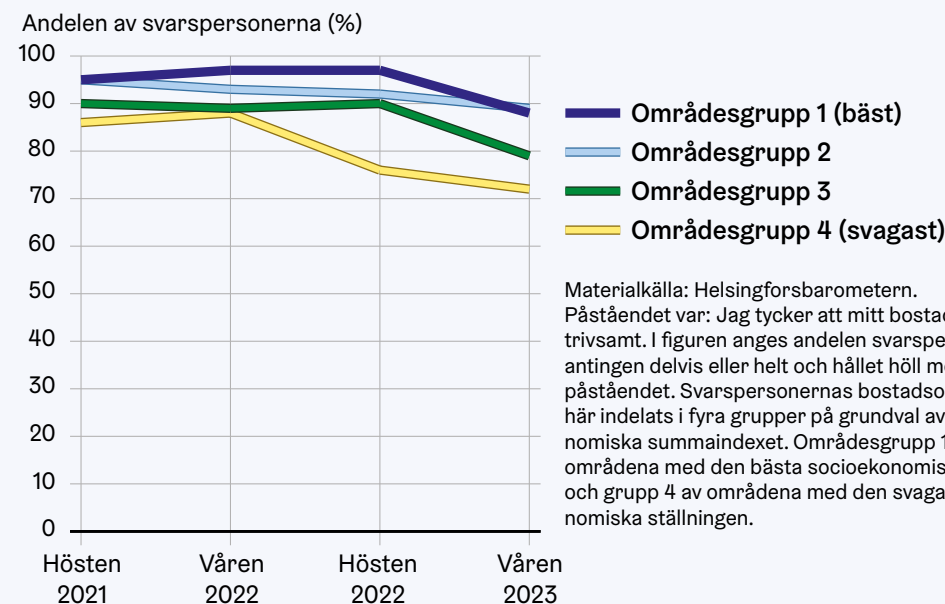
DEN OVAN nämnda andelen på knappt 90 procent kan verka hög, men den tidsmässiga dimensionen sätter även denna siffra i perspektiv. I de tre tidigare enkäterna var andelarna i områdesgruppen med den socioekonomiskt bästa ställningen så stora som 96–97 procent. En tidsmässig jämförelse visar att i alla fyra områdesklasserna har andelen personer som tyckte att det egna bostadsområdet var trivsamt minskat tydligt. I den socioekonomiskt svagaste klassen började förändringen redan hösten 2022, då andelen personer som tyckte att det egna bostadsområdet var trivsamt sjönk med över 10 procentenheter.

DE SOM bor i socioekonomiskt mindre gynnade områden anser alltså mer sällan att det egna bostadsområdet är trivsamt (Figur 3). Tyvärr räcker materialet inte till att göra en granskning enligt utbildningsklass på områdesnivå. Därför kan man inte på ett tillförlitligt sätt fastställa huruvida exempelvis högutbildade personer i socioekonomiskt mindre gynnade områden oftare anser att



Materialkälla: Helsingforsbarometern.
Påståendet var: Jag tycker att mitt bostadsområde är trivsamt. I figuren anges andelen svarspersoner som antingen delvis eller helt och hållet höll med om påståendet.

FIGUR 2. Andelen personer som ansåg sitt bostadsområde trivsamt i Helsingforsbarometern från och med hösten 2021. Skillnader mellan könen.



Materialkälla: Helsingforsbarometern. Påståendet var: Jag tycker att mitt bostadsområde är trivsamt. I figuren anges andelen svars personer som antingen delvis eller helt och hållet höll med om påståendet. Svars personernas bostadsområden har här indelats i fyra grupper på grundval av det socioekonomiska summaindexet. Områdesgrupp 1 består av områdena med den bästa socioekonomiska ställningen och grupp 4 av områdena med den svagaste socioekonomiska ställningen.

FIGUR 3. Andelen personer som ansåg sitt bostadsområde trivsamt i Helsingforsbarometern från och med hösten 2021. Skillnader mellan olika områdesgrupper.

det egna bostadsområdet är trivsamt jämfört med lägre utbildade personer. Samma utmaning gäller även andra bakgrundsvariabler, såsom arbetsstatus eller bostadsform.

DESSA FAKTORER kan dock granskas var för sig. Svars personens utbildningsnivå i sig verkar i viss mån korrelera med att svars personen anser att det egna bostadsområdet är trivsamt. Redan de tidigare enkäterna har visat att högre utbildade personer anser det egna bostadsområdet trivsamt oftare än andra. I den senaste enkäten ansåg 71 procent av de svars personer som endast avlagt grundskolan eller motsvarande att det egna bostadsområdet var trivsamt, medan andelen bland dem som avlagt minst högre högskoleexamen var 86 procent. Enligt materialet har upplevelsen om trivsel sjunkit i alla utbildningsklasser, om än något mer bland mindre utbildade.

NÄR MAN granskar upplevelsen om bostadsområdets trivsamhet är en möjlig förklaring till skillnaderna mellan de olika utbildningsklasserna möjligheten att själv få välja var man bor. De som har en bättre ekonomisk ställning har naturligtvis fler möjligheter att välja, men valet av bostadsområde är i sista hand subjektivt och görs inom ramen för de ekonomiska förutsättningarna. De som har en bättre socioekonomisk ställning har större frihet när det gäller att välja ett bostadsområde, och i fråga om socioekonomiska jämförelser kan det valda området i princip vara vilket som helst. Om man däremot har mindre ekonomiska resurser är urvalet mer begränsat, vilket till slut leder till segregation av områdena. Om så inte var fallet skulle

områdenas socioekonomiska summaindex inte skilja sig åt i någon större utsträckning. Nu är dessa skillnader betydande, särskilt mellan ytterligheterna.

EN KORSGRANSKNING av hur svars personerna i Helsingforsbarometern trivs i sitt bostadsområde och deras inkomstnivå (i barometern visserligen bara som en subjektiv upplevelse av hur man klarar sig) bekräftar, eller åtminstone stöder, det ovannämnda antagandet att sambandet mellan fenomenen bör undersökas ytterligare. De svars personer som antingen tidvis eller nästan alltid måste pruta ned sina utgifter tycker att det egna bostadsområdet är mindre trivsamt än de svars personer som klarar sig bra med sina inkomster.

EN GRANSKNING i förhållande till de övriga bakgrundsvariablerna tyder också på samma fenomen som konstaterades tidigare i samband med den upplevda livskvaliteten. Om svars personen i enkäten har rapporterat en faktor som försvagar den socioekonomiska situationen, upplevs bostadsområdet mer sällan som trivsamt.

PÅ BASIS av materialet finns det ett samband mellan livskvaliteten och intrycket av trivseln i det egna bostadsområdet. Av dem som tyckte att det egna bostadsområdet var trivsamt ansåg nio av tio att den egna livskvaliteten var god i det senaste materialet från våren 2023. Av dem som tyckte att det egna bostadsområdet inte var trivsamt ansåg klart färre, sju av tio, att den egna livskvaliteten var god. Detta är nog också en ganska stor andel. Procentandelarna var likadana även vid omvänd granskning. Av dem som

ansåg att livskvaliteten var god tyckte klart fler också att deras respektive bostadsområde var trivsamt jämfört med dem som ansåg att deras livskvalitet inte var god.

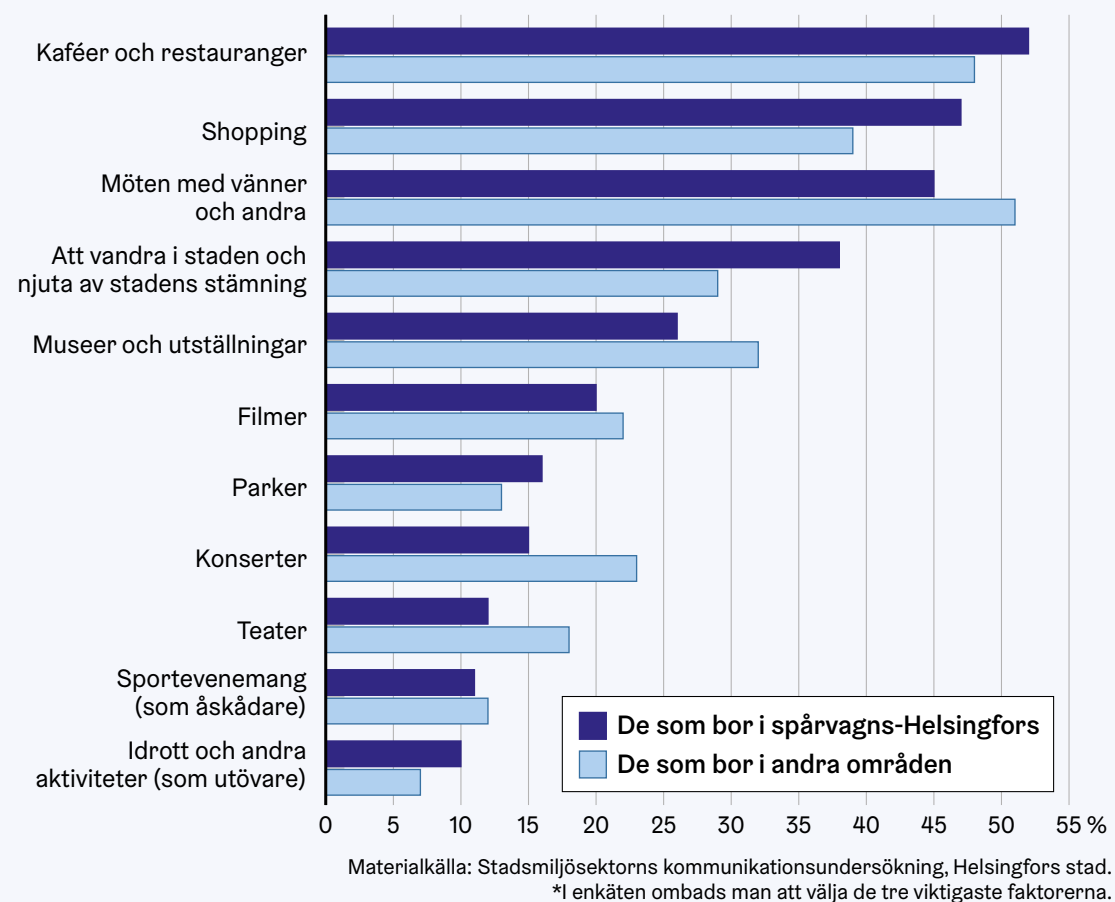
Cirka tre av fem anser att Helsingfors centrum är trivsamt

Helsingfors stadsstrategi omfattar ett mål om en mer attraktiv, mer tillgänglig och mer effektiv stadskärna. I den senaste Helsingforsbarometern utreddes åsikter om Helsingfors centrum genom flera frågor, men denna översikt fokuserar på trivsamt i centrum och å andra sidan på upplevelser om tryggheten i centrum. Varken i Helsingforsbarometern eller i strategin definierar man vad som avses med centrum. Stadens invånare och de som besöker centrum kan alltså ha olika uppfattningar om vad som avses med centrum. Man ska beakta detta när man granskar barometerens resultat som hänför sig till Helsingfors centrum.

ENLIGT RESULTATEN tycker drygt 60 procent av de tillfrågade att Helsingfors centrum är trivsamt. Enligt en kommunikationsundersökning som beställts av Helsingfors stads

stadsmiljösektor ansåg något färre, 51 procent, att centrum är trivsamt (Helsingfors stad 2022). Bland de högst utbildade ansåg två av tre att centrum var trivsamt, och detta beror eventuellt åtminstone delvis på att det bor fler utbildade personer i centrum (Områdesserierna, även Erjansola 2021). Det torde vara ett välgrundat antagande att om man bor i ett område så är det mer sannolikt att man anser att detta område är trivsamt jämfört med om man inte bor i ifrågavarande område. -

ENLIGT HELSINGFORSBAROMETERN anser kvinnor oftare än män att centrum är trivsamt. Skillnaden mellan könen var dock mycket liten. Intressant nog var situationen den motsatta i stadsmiljösektorns kommunikationsundersökning, men även där var skillnaderna mycket små. Likaså är skillnaderna små i fråga om de övriga bakgrundsvariablerna. I viss mån urskilde sig de yngsta åldersklasserna, de högst utbildade och de studerande. När det gäller de yngsta åldersklasserna och de studerande är trivseln i centrum sannolikt kopplad till de möjligheter som centrum erbjuder. Trivsel kan alltså uppfattas genom dess aktiviteter; centrum erbjuder människor tjänster och därmed antagligen även trivsel.



FIGUR 4. Vad är det som får eller skulle få dig att tillbringa tid i Helsingfors centrum?* Skillnader mellan områden som kan nås med spårvagn och övriga områden.

HELSINGFORS CENTRUM ligger i Södra stordistriktet, där en fjärdedel av Helsingfors befolkning bor. Även om centrum inte sträcker sig över hela området, är det ändå ett hem för en stor del av stadens invånare. Utöver detta är Helsingfors centrum det område i staden dit besökarna ofta kommer och där de tillbringar sin tid. Också för Helsingforsbor som bor utanför centrum, utan att glömma de hundratusentals människorna i de närliggande städerna, är Helsingfors centrum ett område dit man kommer för att träffa andra samt för shopping och kafé- eller restaurangbesök. Man kommer till centrum också för att bara strosa omkring och njuta av stämningen, och å andra sidan för att utnyttja kulturtjänsterna.

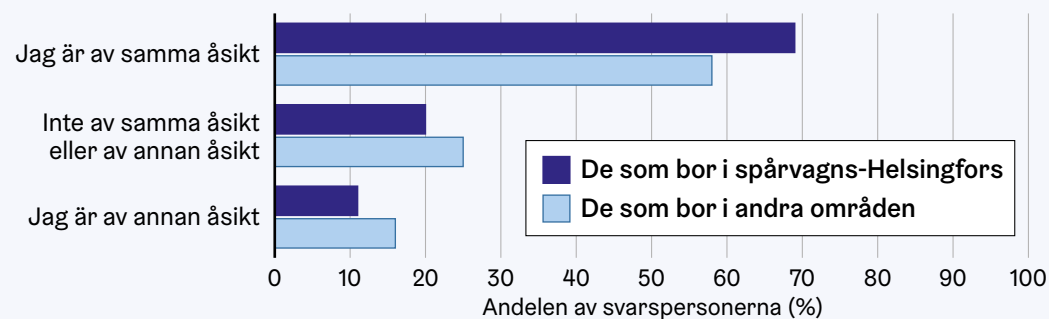
I **DEN** av staden beställda undersökningen var just dessa orsaker också de vanligaste orsakerna till att man tillbringade tid i centrum. (Helsingfors stad 2022). När man granskar svaren efter en grov fördelning av bostadsområdena, verkar det som om kommersiella tjänster och möten med vänner och andra är de viktigaste orsakerna till att man tillbringar tid i centrum. Att handla i centrum är en litet mer viktig orsak för dem som bor i spårvagns-Helsingfors, centrum är ju på sätt och vis deras närområde. Att njuta av stämningen i staden accentueras likaså litet mer bland dem än bland andra, och detta är också naturligt. De har sannolikt åtminstone delvis valt sitt bostadsområde med hänsyn till stämningen. I fråga om övriga områden betonas däremot kulturtjänster, det vill säga just sådana som inte alltid finns i det egna bostadsområdet. (Figur 4, även Helsingfors stad 2022)

UTIFRÅN BÅDE stadsmiljösektorns kommunikationsundersökning och Helsingforsbarometern verkar det finnas ett samband mellan att man anser att centrum är trivsamt och hur ofta man besöker det. Av de svarspersoner i Helsing-

forsbarometern som inte tyckte att centrum var trivsamt eller som inte kunde ta ställning för eller emot upplevde omkring 70 procent att de i huvudsak kan hitta allt de behöver i närheten av det egna bostadsområdet. Över hälften av dessa svarspersoner besöker centrum bara om det är nödvändigt. Bland de övriga svarspersonerna var motsvarande andel under 30 procent. Nästan hälften av de svarspersoner som bor i Centrala och Östra stordistriktet berättade att de bara besöker centrum om det är nödvändigt. Vidare ansåg nästan hälften av samma grupp av svarspersoner att de övriga områdena är mer intressanta än centrum. Av de övriga svarspersonerna var mindre än en fjärdedel av denna åsikt.

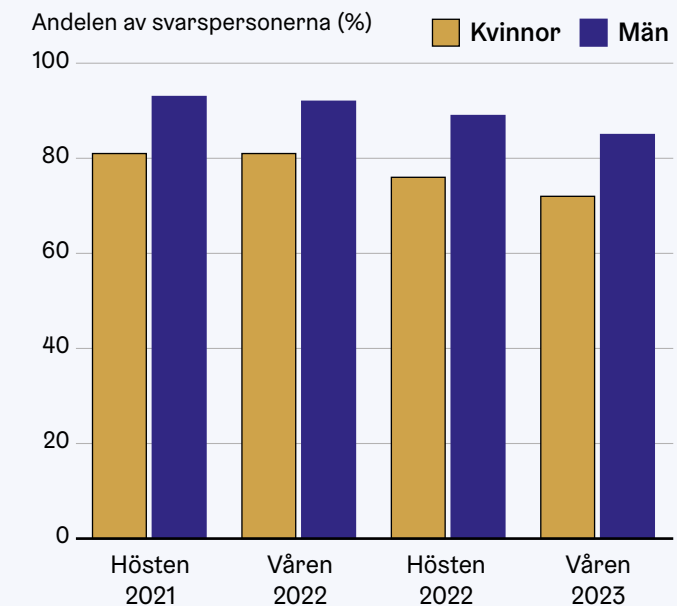
INTRYCKET AV att centrum är trivsamt anknyter alltså till att man sköter ärenden i centrum, och detta beror i stor utsträckning på bostadsområdet. Personer som bor i områden som kan nås med spårvagn tyckte klart oftare att centrum är trivsamt än de som bor i andra områden (Figur 5). Kanske börjar Helsingfors likna en storstad också i det avseendet att allt fler stadsbor inte längre behöver besöka centrum eller sköta ärenden där, utan att de egna bostadsområdena och de områdescentrum som bildats och håller på att bildas omkring dem redan erbjuder tillräckligt med tjänster.

DETTA INNEBÄR naturligtvis inte att centrumets betydelse för Helsingfors håller på att försvinna, utan det talar om hela stadens tillväxt och utveckling i riktning mot en nätverksstad, vilket även strategin stakar ut. Helsingfors invånarantal har ökat med över hundra tusen personer, dvs. med omkring 20 procent, sedan ingången av årtusendet. Vid utgången av 2022 hade Helsingfors 75 000 fler invånare än vid ingången av förra decenniet. Denna absoluta förändring av antalet människor torde vara en förklaring till var-



Materialkälla: Helsingforsbarometern, våren 2023.
Påståendet var: Jag tycker att Helsingfors centrum är trivsamt.

FIGUR 5. Andelen svarspersoner som ansåg att Helsingfors centrum är trivsamt i Helsingforsbarometern våren 2023. Skillnader mellan områden som kan nås med spårvagn och övriga områden.



Materialkälla: Helsingforsbarometern.
Påståendet var: Jag känner mig trygg när jag promenerar i mitt bostadsområde ensam sent på veckoslutskvällar. I figuren anges andelen svarspersoner som delvis eller helt och hållet höll med om påståendet.

FIGUR 6. Andelen personer som ansåg sitt bostadsområde tryggt på veckoslutskvällar i Helsingforsbarometern från och med hösten 2021. Skillnader mellan könen.

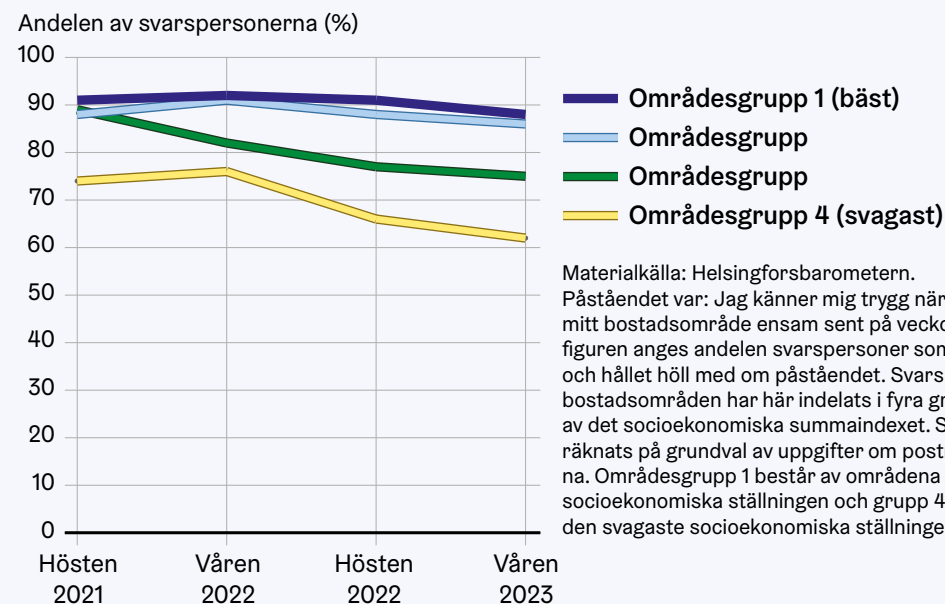
för centrumets betydelse har förändrats och fortsätter att förändras. Många tjänster, till exempel museer, teatrar och andra kulturinstitutioner, är fortfarande ganska tydligt koncentrerade till centrum eller dess utkant, men stadsdelscentrumen erbjuder nu sådana servicestrukturer som tidigare bara fanns i centrum. Huruvida denna förändring är god eller dålig är naturligtvis en fråga som man kan närma sig från otaliga olika håll. Nästan var tredje svarsperson i barometern anser att centrum har utvecklats i en god riktning, men till och med något fler har motsatt uppfattning. En granskning enligt stordistrikt visar att de flesta meningsskiljaktigheterna finns inom Södra stordistriktet, det vill säga just där centrum ligger. Å andra sidan är det inom detta område där man kanske mest aktivt observerar utvecklingen av centrum.

Det egna bostadsområdet upplevs som mindre tryggt än tidigare, särskilt i socioekonomiskt mindre gynnade områden

En trygg miljö skapar förutsättningar för en trivsam miljö. I enlighet med sin strategi främjar Helsingfors tryggheten i offentliga rum för alla, och särskilt i stadens centrum finns gott om offentliga rum, dock ofta i anslutning till kommersiella tjänster. Det egna bostadsområdet åter är utan tvekan det viktigaste i vardagen, så det är naturligtvis önskvärt att även den mest vardagliga miljön upplevs som trygg.

I **HELSINGFORSBAROMETERN** har man frågat om tryggheten i det egna bostadsområdet sedan enkäten hösten 2021, och som tidigare nämnts är denna mätare också en del av uppföljningen av stadsstrategin. Svarspersonerna ombads ta ställning till frågan om huruvida de känner sig trygga när de promenerar i sitt bostadsområde ensamma sent på veckoslutskvällar. Motsvarande fråga har ställts också i Helsingfors trygghetsundersökningar 2015, 2018 och 2021, om än på ett annat sätt. En likadan fråga gällande stadens centrum inkluderades i Helsingforsbarometern våren 2023. Även denna fråga har utretts i trygghetsundersökningar (Keskinen m.fl. 2023).

79 PROCENT av svarspersonerna, dvs. omkring fyra av fem, ansåg att det egna bostadsområdet var tryggt. Andelen har minskat med några procentenheter sedan hösten 2022, och redan då hade andelen minskat från föregående vår. Jämfört med situationen för ett år sedan är kvinnornas andel nio procentenheter och männens andel sju procentenheter lägre. Förändringen syns alltså både hos kvinnor och män. I den senaste enkäten våren 2023 ansåg fortfarande 85 procent av männen att deras bostadsområde var tryggt när de gick där ensamma sent på veckoslutskvällar. Kvinnornas motsvarande andel var klart mindre, endast 72 procent (Figur 6).



Materialkälla: Helsingforsbarometern. Påståendet var: Jag känner mig trygg när jag promenerar i mitt bostadsområde ensam sent på veckoslutskvällar. I figuren anges andelen svarspersoner som delvis eller helt och hållet höll med om påståendet. Svarspersonernas bostadsområden har här indelats i fyra grupper på grundval av det socioekonomiska summaindexet. Summaindexen har räknats på grundval av uppgifter om postnummerområdena. Områdesgrupp 1 består av områdena med den bästa socioekonomiska ställningen och grupp 4 av områdena med den svagaste socioekonomiska ställningen.

FIGUR 7. Andelen personer som ansåg sitt bostadsområde tryggt på veckoslutskvällar i Helsingforsbarometern från och med hösten 2021. Skillnader mellan olika områdesgrupper.

ANDELEN PERSONER som ansåg sitt bostadsområde vara otryggt var 10 procent i den senaste enkäten. Dessa svarspersoner höll alltså inte med om påståendet. Här har det inte skett några större förändringar på hela materialets nivå; bland kvinnor minskade andelen i själva verket från förra hösten. Men det finns en betydande skillnad bland dem som förhåller sig neutrala till påståendet. Detta kan observeras i synnerhet bland de kvinnliga svarspersonerna. Även om andelen personer som känner sig otrygga inte har ökat avsevärt, verkar det finnas en ökad försiktighet särskilt bland kvinnor.

EN OMRÅDESVIS granskning klargör skillnaderna mellan könen när det gäller upplevelsen om trygghet och förändringarna i den. En indelning av bostadsområdena i fyra klasser på basis av det socioekonomiska summaindexet visar att förändringarna har skett vid något olika tidpunkter. Enligt den senaste barometern våren 2023 ansåg till och med 93 procent av männen att det egna bostadsområdet är tryggt när de promenerar där sent på veckoslutskvällar. Andelen är fem procentenheter mindre än för ett år sedan, men ändå mycket stor. I fråga om kvinnor var resultatet jämfört med förra omgången, hösten 2022, så mycket som sju procentenheter lägre; skillnaden var fem procentenheter jämfört med året innan.

DE VIKTIGASTE förändringarna har skett i de två socioekonomiskt svagaste områdesgrupperna (Figur 7). I den näst svagaste gruppen har männens upplevelse om trygghet sjunkit med 11 procentenheter från hösten 2021, och den största förändringen skedde mellan hösten 2021 och vå-

ren 2022. Andelen kvinnor i samma områdesgrupp som anser att deras bostadsområde är tryggt har minskat mer jämnt och hållit sig nära 70 procent under de senaste två omgångarna.

I DE socioekonomiskt mest utsatta områdena har kvinnornas upplevelser om det egna bostadsområdets trygghet varit de lägsta under alla omgångar. Som bäst upplevde endast två av tre kvinnor som bor i dessa områden att det egna bostadsområdet var tryggt under kvällstid. Hösten 2022 var bara hälften av kvinnorna av denna åsikt. Nu på våren 2023 var andelen 54 procent.

FÖRÄNDRINGARNA i fråga om kvinnor har alltså inte varit särskilt stora, eftersom andelarna redan var små. Däremot är det anmärkningsvärt att det enligt materialet har skett en förändring i männens upplevelser om trygghet. I den socioekonomiskt svagaste områdesgruppen har andelen män som anser att det egna bostadsområdet är tryggt sjunkit från över 80 procent till under 70 procent.

NÄR MAN granskar trivselen i bostadsområdet kunde man inte se en lika tydlig förändring, men man kunde däremot konstatera en sådan förändring när det gäller livskvaliteten. Såsom har konstaterats ovan är den socioekonomiska situationen kopplad till den upplevda livskvaliteten. Detta verkar vara fallet även när det gäller tryggheten i bostadsområdet. Andelen arbetslösa och andelen pensionärer som upplever det egna bostadsområdet som tryggt är mindre än de övriga, och dessa andelar har också minskat klart mer än de övriga. Detsamma gäller hushåll med en

förälder. Utbildning är också kopplad till upplevelsen om trygghet. Högutbildade svarspersoner ansåg att det egna bostadsområdet var tryggare jämfört med andra. Ålder påverkar också saken i viss mån; andelen personer i högre åldersklasser som anser att det egna bostadsområdet är tryggt verkar vara något mindre jämfört med yngre.

DE SOM bor i den södra innerstaden betraktar sitt bostadsområde som tryggt oftare än de som bor i andra områden. Skillnaderna är flera procentenheter i var och en av de fyra omgångarna då frågan har ställts. Det verkar alltså som om sambandet mellan intrycket av trygghet och området kommer till synes just genom socioekonomiska egenskaper. Trots den allmänna försämringen av trygghetskänslan verkar förändringen vara särskilt tydlig just i de svagaste områdena (Figur 7).

Skillnaden mellan kvinnors och mäns intryck av trygghet betonas i centrum

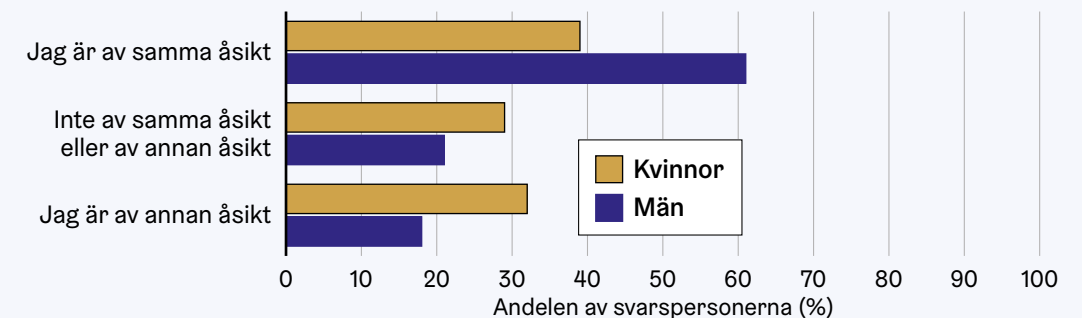
I barometern våren 2023 kände hälften av svarspersonerna sig trygga när de promenerade ensamma i centrum sent på veckoslutskvällar. Skillnaderna mellan könen är dock betydande. Andelen kvinnor som tyckte så var 39 procent, och andelen män 61 procent. Cirka en tredjedel av kvinnorna var oense med påståendet, man kan alltså säga att så många kände sig otrygga (Figur 8).

FRÅGAN STÄLLEDES nu för första gången i barometerenkäten, men Helsingfors trygghetsundersökning (Keskinen m.fl. 2023) ger en riktgivande jämförelsegrund. I trygghetsundersökningen 2021 minskade intrycket av trygghet i centrum på veckoslutskvällar klart jämfört med 2015 och särskilt 2018. Enligt trygghetsundersökningen ansåg över hälften av kvinnorna att centrum var tryggt 2018. I följande enkät 2021 var andelen omkring tio procentenheter min-

dre. Även beträffande män konstaterades en motsvarande minskning, även om andelen personer som ansåg att centrum var tryggt var klart större.

I TRYGGHETSUNDERSÖKNINGEN förklarades det försämrade intrycket av trygghet 2021 bland annat med coronapandemin och diskussioner om brottslighet och ungdomsgång i media. (Keskinen m.fl. 2023) Enligt den senaste barometern har intrycket av trygghet försämrats ytterligare, eller som konstaterats ovan, verkar det som om försiktigheten har ökat. Även om resultaten inte är helt jämförbara med trygghetsundersökningen är försämringen uppenbar, och det är svårt att tänka att denna förändring fortfarande beror på coronapandemin. Det finns säkerligen några andra orsaker.

BAROMETERMATERIALET BERÄTTAR inte hur mycket till exempel spekulationerna om gängbildning i media har påverkat svaren. En analys av de öppna svaren i trygghetsundersökningen hösten 2021 ger emellertid prognostiska indikationer på vad det kan handla om, om än retroaktivt. De öppna svaren gällde oftast frågor och bekymmer i anslutning till bostadsområden, oro över områdenas och människornas ojämlikhet, behovet av att effektivisera övervakningen och bevakningen, allmän kritik mot myndigheter, narkotikamissbruk och störande beteende. Jämfört med tidigare undersökningsomgångar kom till exempel oroligheter på järnvägsstationen och en allmän känsla av otrygghet, särskilt på kvällstid, upp som nya teman. (Mer om ämnet se Erjansola 2023) Liknande fenomen kan antas ligga till grund även för de färskare resultaten av Helsingforsbarometern som rapporterats i denna artikel och påverka invånarnas uppfattningar om trygghet och trivsel. Helsingforsbarometern är en lättare invånarenkät och således mindre djupgående, men resultaten verkar stöda varandra.



Materialkälla: Helsingforsbarometern, våren 2023. Påståendet var: Jag känner mig trygg när jag promenerar ensam i Helsingfors centrum sent på veckoslutskvällar.

FIGUR 8. Andelen personer som anser att Helsingfors centrum är tryggt på veckoslutskvällar enligt kön.

Till slut

Helsingforsbarometern har redan sju gånger upprepats till stor del i samma form. I denna artikel behandlades resultaten av enkäten våren 2023, och resultaten granskades i förhållande till tidigare enkäter. Med tanke på uppföljningen av genomförandet av Helsingfors stadsstrategi omfattade granskningen de viktigaste mätarna: upplevd livskvalitet, trivsel och upplevd trygghet. I nästa artikel behandlas Helsingforsbornas bekymmer och syner på framtiden.

DEN FÖRSTA enkäten i Helsingforsbarometern genomfördes våren 2020, då coronapandemin redan hade börjat, så denna situation återspeglades i tidigare resultat. Överhuvudtaget återspeglas situationen i världen också i människors tankar. Nu när det redan i tre år har genomförts enkäter kan man urskilja trender i resultaten, och å andra sidan har många saker i huvudsak förblivit oförändrade. Det är också värt att konstatera att något förblir oförändrat. Å andra sidan kan förändringarna vara stora och till och med gälla alla tillfrågade, vilket berättar om att människors tankar återspeglar de förändringar som sker i Helsingfors, Finland och hela världen.

VID DENNA granskning har man inte gjort en djupgående analys av de bakomliggande faktorernas inverkan på invånarnas erfarenheter. Men när det gäller den upplevda livskvaliteten, bostadsområdets och centrums trivsamhet samt det egna bostadsområdets trygghet verkar uppfatt-

ningarna och förändringarna i dem uppenbart korrelera med svarspersonens och bostadsområdets socioekonomiska bakgrundsfaktorer och därmed med skillnader mellan områden. Granskningen begränsas dessutom av materialets omfattning, och resultaten förblir därför vägledande. När det gäller tryggheten i Helsingfors centrum kan vi inte på ett tillförlitligt sätt granska förändringarna, eftersom frågan nu ställdes för första gången.

DEN UPPLEVDA livskvaliteten är fortfarande relativt god. De flesta svarspersonerna anser att deras livskvalitet är god och att de lyckats hämta in den minskning som coronapandemin orsakade. Det är dock värt att i framtiden speciellt noga följa upp i synnerhet männens bedömningar av sin egen livskvalitet. Nedgången våren 2023 kan förbli en engångsföreteelse, men om den fortsätter bör man fästa uppmärksamhet vid den.

PÅ MOTSVARANDE sätt bör man noga följa upp förändringarna i uppfattningarna om bostadsområdets trivsamhet och trygghet. Det har skett en tydlig förändring till det sämre i båda dessa, och skillnaderna mellan könen och områden är särskilt beaktansvärda. Nästa barometerenkät genomförs hösten 2023. Då får vi se vilka förändringar det har skett i de ovannämnda utvecklingstrenderna. ■

Pekka Mustonen är specialforskare vid Helsingfors stadskanslis enhet för stadsforskning och -statistik.

Källor:

- Erjansola, Jenni (2021). Väestön koulutusrakenne Helsingissä vuonna 2019. Statistik 2021:10. Helsingfors stadskansli, stadsforskning och -statistik. https://kaupunkitieto.hel.fi/sites/default/files/21_09_13_Tilastoja_10_Erjansola.pdf
- Erjansola, Jenni (2023). Trivsel men också rädsla för oordning – Helsingforsbor kommenterar tryggheten i staden. Kvartti 2022:4. Helsingfors stadskansli, stadsforskning och -statistik.
- Helsingfors stad (2022). Helsingin kaupungin kaupunkiympäristön toimialan viestintätutkimus.
- Keskinen, Vesa; Hirvonen, Jukka; Erjansola, Jenni; Kainulainen-D'Ambrosio, Katariina & Paasonen, Kari (2023). "Korona-aikaan en juuri liikkunut kaupungilla". Helsingin turvallisuustutkimus 2021. Undersökningar 2023:1. Helsingfors stadskansli, stadsforskning och -statistik. https://kaupunkitieto.hel.fi/sites/default/files/23_03_17_Tutkimuksia_1_1.pdf
- Mäki, Netta (2017). Segregationens och grannskapets egenskapers inverkan på individers hälsa. Kvartti 4/2017. Helsingfors stadskansli, stadsforskning och -statistik.
- Områdesserierna. [Helsingforsregionens områdesserier]. Statistikdatabas. <https://stat.hel.fi/pxweb/fi/Aluesarjat/>

Kvartti

NELJÄNNE SVUOSIJULKAISU • KVARTALSPUBLIKATION



PÄÄTOIMITTAJA
Timo Cantell
puh. 09 310 73362
timo.cantell@hel.fi

TOIMITUS
Teemu Vass
puh. 09 310 64806
teemu.vass@hel.fi

OSOITE
Kaupunginkanslia
Kaupunkitietopalvelut
PL 550
00099 Helsingin kaupunki

KÄYNTIOSOITE
Kaupunkiympäristötalo
Työpajankatu 8
00580 Helsinki

INTERNET
kaupunkitieto.hel.fi

kaupunkitieto.hel.fi

Kvartti **02** 2023

Pääkirjoitus:

Timo Cantell

Jenni Erjansola

Asukkaat tekevät kaupungista viihtyisän
– esimerkkejä paikallisen osallistumisen
hyvistä käytännöistä kansainvälisessä
tutkimuskirjallisuudessa

Kirsi Verkka

Tieto kaupunkilaisten osallistumisen tukena
– kokemuksia osallistuvan budjetoinnin
kehittämishankkeesta

Hilka Merisalo-Rantanen

Helsingin kaupungin digitukipalvelua
tulee kehittää tietojohdamisen keinoin

Christoph Fink, Elias Willberg & Tuuli Toivonen

Sujuvaa, helppoa, hidasta vai epäekologista?
Avoimesta matka-aikamatriisista ymmärrystä
pääkaupunkiseudun liikenneyhteyksiin
ja saavutettavuuteen

Pekka Mustonen

Helsingiläisten turvallisuuden ja viihtyisyyden
kokemukset heikentyneet – tuloksia kevään 2023
Helsinki-barometrista