

Kuulemisesta kumppanuuteen – Espoon osallisuusmalli



ESPOO
ESBO



Sisältö

1	Johdanto	3
1.1	Oppaan tarkoitus	4
1.2	Oppaan rakenne	5
1.3	Miten opas on syntynyt	5
2	Mitä asukasosallistuminen on?	6
2.1	Espoo-tarina kannustaa osallistumaan	6
2.2	Osallisuus on sosiaalisen kestävyuden ydintä	6
2.3	Keskeiset käsitteet	6
3	Espoon osallisuusmalli	8
3.1	Asukasosallisuuden tavoitteet ja linjaukset	9
3.2	Osallistumisen kulmakivet	9
3.2.1	Avoim vuorovaikutus	9
3.2.2	Demokratia ja päätöksenteko	11
3.2.3	Asukas- ja asiakaslähtöiset palvelut	12
3.2.4	Asukkaiden lähitekeminen	13
4	Miten Espoossa voi osallistua ja vaikuttaa	14
4.1	Osallistumisoikeudet	15
4.2	Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet	15
5	Osallisuus- ja vuorovaikutustyö	16
5.1	Osallisuus- ja vuorovaikutustyön johtaminen ja organisointi	16
5.2	Osallisuus- ja vuorovaikutustyö on suunnitelmallista	17
5.2.1	Tarvitaan oikeaa ja ajantasaista tietoa	18
5.2.2	Ymmärrys kasvaa dialogissa	19
5.2.3	Yhdessä tekeminen tuo asukkaiden osaamisen yhteiseksi resurssiksi	19
5.2.4	Yhteys päätöksentekoon lisää vaikuttavuutta	19
5.2.5	Arviointi	19
5.3	Henkilöstökoulutus tukee osaamista	19
6	Seuranta ja mittarit	20
6.1	Seurannan suunnittelu	21
6.2	Osallisuusmallin seuranta	22
	LIITTEET	23
	VIITTEET	23
	LISÄINFOA	23
	Esimerkkejä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista keväällä 2026.	24

1 Johdanto

Yllä olevassa strategiakirjauksessa onnistuminen edellyttää, että tunnistamme ja pyrimme poistamaan erilaisten ihmisten osallistumisen esteitä. Tavoitteena on toimintatapojen muokkaaminen yhdenvertaista osallisuutta tukeviksi. Osallisuus tarkoittaa kuulluksi tulemistä, vaikuttamista omaan elämään ja yhteisiin asioihin, kuulumista eri yhteisöihin, sekä aineettomia ja aineellisia hyvinvointia tukevia resursseja. Näitä resursseja voivat olla esim. turva, luottamus ja taloudelliset resurssit.

”Espoossa jokaisella on mahdollisuus osallistua täysivaltaisesti ja omien kykyjensä mukaan arjen toimintaan, palveluihin ja yhteisöön.”

Asukkaiden osallisuuden edistäminen on osa jokaisen kaupungin yksikön ja työntekijän perustyötä. Espoon uuden strategian arvojen keskiössä on se, että kaupunki on asukkaita ja yhteisöjä varten ja että teemme asioita yhdessä. Kaupungin kehittäminen asukkaiden kanssa edellyttää osallisuustyötä. Näin tietopohjamme laajenee ja saamme tietää, mitä asukkaat tarvitsevat voidakseen hyvin. Silloin palvelumme ovat myös vaikuttavampia ja taloudellisempia.

Espoo on yhteisö, jossa rakennamme tulevaisuutta yhdessä. Espoo-tarina 2025–2029 sisältää useita osallisuuteen liittyviä tavoitteita, joita Kuulemisesta kumppanuuteen -osallisuusmalli konkretisoi. Osallisuusmallissa kuvataan, mitä osallisuudella tarkoitetaan, esitellään espoolaisen osallisuuden kulmakivet ja kerrotaan asukkaille, miten Espoossa voi osallistua ja vaikuttaa. Henkilöstölle opas toimii perehdytysmateriaalina, jonka avulla osallisuusmallin linjauksia voi sisällyttää omaan työhön.

Osallisuus on sekä kestävä kehityksen keino että päämäärä. Sosiaalisesti kestäviä kaupunkeja ei ole ilman asukkaiden osallisuutta ja demokratiaa. Osallisuuden kokemus on keskeinen hyvinvoinnin tekijä ja yhteydessä esim. yksinäisyyteen, turvallisuuteen, työllisyyteen ja mielenterveyteen.

Asukkaiden ja yhteisöjen toiminta lähiympäristönsä ja naapureidensa hyväksi on kaupungille merkittävä voimavara. Järjestöt, seurakunnat ja muut yhteisöt ovat kaupungille myös tehokas tapa tavoittaa erityisesti niitä asukkaita, joiden oma aktiivisuus on syystä tai toisesta vähäisempää. ”Kaikkien Espoossa” on tärkeää kuulla myös heitä, joiden ääni yhteiskunnassa uhkaa jäädä kuulumattomiin.

On tärkeää kuulla niitä, joita päätökset koskettavat ja kiinnostavat ja tehdä se hyvissä ajoin, jotta asukkaiden arvokkaat näkemykset saadaan mukaan jo valmisteluvaiheessa. Erityisesti nykyaikana tarvitaan yhteisöllisyyttä ja hyviä kohtaamisia, jotta voimme kaikki voida hyvin omassa kotikaupungissamme.

Kai Mykkänen
kaupunginjohtaja

1.1 Oppaan tarkoitus

Osallisuusmalli opas on rakennettu Osallistuva Espoo -kehitysohjelman toimenpiteenä. Ohjelman päämääränä oli kaikkien Espoo, kuntalaisten osallistumisen helppous, asukkaiden lähitekeminen ja omatoimisuus sekä vaikuttamisen, demokratian ja päätöksenteon kehittyminen. Vuosina 2018–2020 ohjelmassa toteutettiin 17 näihin päämääriin liittyvä kokeilua tai uutta toimintatapaa. Osallisuusmalli syntyi ohjelman toimenpiteissä saatujen kokemusten pohjalta. Ajattelua inspiroi myös kasvava teemaan liittyvä tutkimus, muiden kaupunkien osallisuustyö ja erilaisissa kansallisissa ja kansainvälisissä verkostoissa käydyt keskustelut.

Osallisuusmallia tarvitaan koska tulevaisuus tuo mukanaan uusia haasteita mm. demokratian kehittymiselle (mm. Dufva, 2020). Muutos vaikuttaa sekä edustukselliseen demokratiin että asukkaiden tapoihin osallistua ja haastaa näin kaupunkia toimimaan uusilla tavoilla. Kuntaliiton (2017) mukaan avoimella kohtaamisella ja yhteistyöllä voidaan vahvistaa paikallista yhteisöllisyyttä ja tuottaa sitä kautta myös elinvoimaa ja hyvinvointia. Uudistuksia on meneillään myös valtionhallinnossa. Vuonna 2022 Oikeusministeriö julkaisi Valtioneuvoston periaatepäätöksen suomalaisesta demokratiapolitiikasta 2020-luvulla. Päätös käsittelee vaalijärjestelmän toimivuutta ja turvallisuutta, yhdenvertaisia osallistumisoikeuksia ja hallinnon avoimuutta, demokratia-, ihmisoikeus- ja mediakasvatusta, moniäänistä mediaa ja osallistavaa keskustelukulttuuria, kansalaisyhteiskunnan toimintaedellytyksiä ja Suomen kansainvälistä demokratiatyötä. Uusi ohjelma demokratian ja osallistumisen edistämiseksi on valmisteilla.

Tekniikan kehitys tuo jatkuvasti uusia mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa. Tämä muuttaa myös ihmisten odotuksia. Äänestämisen ja muiden perinteisten osallistumistapojen rinnalle halutaan uusia ja moderneja tapoja vaikuttaa.

Kuulemisesta kumppanuuteen on slogan, joka kuvaa siirtymää osallistavasta hallintokulttuurista kohti uudenlaista keskustelukulttuuria ja tapoja kanavoida asukkaiden mielipiteet mukaan valmisteluun ja päätöksentekoon. Osallistavassa hallintokulttuurissa asukkailla on kyllä mahdollisuus antaa palautetta, tehdä aloitteita ja osallistua keskusteluihin ja työpajoihin, mutta hallinnon määrittelemillä tavoilla ja prosesseilla. Kumppanuuteen perustuvaa osallisuutta kohti päästään antamalla asukkaille aktiivisempi rooli asiantuntijoina, yhteistyökumppaneina ja päättäjinä.

Toimintakulttuuri kehittyy organisaation kirjoitettujen ja kirjoittamattomien ”toimintaohjeiden” kautta. Usein se, mikä ei ole näkyvissä (tottumus, asenteet, tunteet), ohjaa toimintaa voimakkaammin kuin julkilausutut tavoitteet ja periaatteet. Strategiaan kirjattujen tavoitteiden rinnalle tarvitaan uutta ajattelua, uusia työkaluja ja ennen kaikkea kokemuksia uusista tavoista toimia. Johdon sitoutumisella on tässä merkittävä rooli. Omalla toiminnallaan he rohkaisevat muita ja huolehtivat siitä, että toisin tekeminen on mahdollista.

Oppaan tarkoituksena on rohkaista tuolle matkalle lähtemistä avaamalla osallisuusmallin sisältöä niin asukkaille, henkilöstölle kuin päättäjillekin. Samalla se on vastaus tarkastuslautakunnan vuoden 2018 arviointikertomuksen suositukseen, jonka mukaan kaupungin tulee määritellä kaupunkitasoisesti, mitä asukas- ja asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan ja miten sitä toteutetaan ja johdetaan. Tarkastuslautakunta myös esitti, että asukas- ja asiakaslähtöiselle toiminnalle määritellään tavoitteet ja mittarit, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

1.2 Oppaan rakenne

Opas alkaa Espoon tahtotilan esittelyllä. Espoo-tarina kannustaa asukkaita osallistumaan kaupungin kehittämiseen. Toisessa luvussa kuvataan Espoon osallisuusmalli ja osallistumisen kulmakivet, määritellään keskeisiä käsitteitä ja avataan kestävän kehityksen ja osallisuuden välistä yhteyttä.

Kolmannessa luvussa esitellään Espoossa käytössä olevia asukasosallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Neljäs luku keskittyy osallisuus- ja vuorovaikutustyyliin. Siinä kuvataan, miten kaupunki organisaationa edistää asukkaidensa osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Viimeisessä luvussa tarkastellaan osallisuustyön seuranta- ja mittareita. Lopussa on linkkejä uusimpiin aiheeseen liittyviin julkaisuihin.

1.3 Miten opas on syntynyt

Mallin ensimmäistä luonnosta varten kerättiin materiaalia vuoden 2019 aikana käymällä keskusteluja asukkaiden, työntekijöiden, luottamushenkilöiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Noin 400 henkilöä kertoi eri tilaisuuksissa, mikä heille asukasvuorovaikutuksessa on tärkeää, mitä ongelmia he kokevat ja millaisia kehittämisideoita heillä on.

Vastauksissa välittyi ihmisten kiinnostus ja halu osallistua kaupungin kehittämiseen. Haasteeksi nousivat puutteet tiedosta, uskosta ja ajasta. Kaupunki kehittyy kovaa vauhtia ja asukkailla on vaikeuksia seurata, milloin ja miten mihinkin asiaan voisi vaikuttaa. Erityisesti osa asukasaktiiveista kertoi epäilevänsä, vaikuttaako osallistumien lopulta mihinkään. Henkilöstöä puolestaan huoletti, miten työaika riittää lisääntyvään asukasvuorovaikutukseen.

Vuoden 2020 aikana keskustelua jatkettiin esittelemällä luonnosta mahdollisimman laajasti. Valitettavasti koronapandemia perui useita sovittuja asukastilaisuuksia ja kommentteja jouduttiin keräämään sähköisesti. Mallia päivitetään Espoo-tarinan päivityksen yhteydessä vastaamaan kunkin valtuustokauden tavoitteisiin.

Kuva: Elias Metsämaa / Filmbutik Oy



2 Mitä asukasosallistuminen on?

2.1 Espoo-tarina kannustaa osallistumaan

Espoon kaupungin toiminta on avointa, demokraattista ja helposti lähestyttävää. Kaikki espoolaiset, nuorista ikäihmisiin voivat osallistua ja vaikuttaa kotikaupunkinsa kehittämiseen. Espoon ensimmäinen arvo on asukas- ja asiakaslähtöisyys.

Espoo-tarinan osallisuuskirjausten taustalta löytyvät perustus- ja kuntalain tahtotila sekä hyvän hallinnon kansallisesti määritellyt periaatteet. Nykyiset toimintatavat ovat kehittyneet aikojen kuluessa ja asukasvuorovaikutukseen liittyviä toimintatapoja on paljon. Lisäksi kaupunki tukee asukastoimintaa lainaamalla välineitä, luovuttamalla ja vuokraamalla tiloja ja jakamalla avustuksia. Osallisuutta kehitettiin myös kaksi valtuustokautta kestäneen poikkihallinnollisen Osallistuva Espoo -kehittämishojelman avulla.

Espoolaiset myös haluavat osallistua ja vaikuttaa, ja teknologia tarjoaa siihen koko ajan uusia ja parempia mahdollisuuksia. Asukkaiden aktiivisuuden entistä parempi hyödyntäminen on kaupungille mahdollisuus. Kestävää kaupunkia ei tehdä asukkaille vaan asukkaiden kanssa. Kokemus reiluudesta ja luottamus ihmisiin ja instituutioihin ovat demokratian ja osallisuuden perusedellytyksiä.

Osallisuus- ja vuorovaikutustyö perustuu Espoo-tarinan linjauksiin. Sen tavoitteena on vahvistaa asukkaiden yhteisöllisyyttä ja osallisuutta, vahvistaa vuorovaikutteisuutta, sekä lisätä hyvinvointia. Juurtuminen omalle asuinalueelle lisää halua pitää siitä huolta ja vahvistaa kaupungin kestävyttä ja turvallisuutta. Mahdollisuus osallistua yhteisten haasteiden ratkaisemiseen lisää luottamusta ja parantaa päätöksentekoa.

2.2 Osallisuus on sosiaalisen kestävyuden ydintä

Espoo on sitoutunut YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden toteuttamiseen. Kestävän kehityksen elementeistä erityisesti sosiaalinen kestävyys on sisällöllisesti lähellä osallisuus- ja vuorovaikutustyön tavoitteita.

Osallisuus on sekä kestävän kehityksen keino että päämäärä. Avoin ja julkinen tieto lisää kansalaisten luottamusta ja mahdollisuuksia vaikuttaa sekä omiin valintoihin että yhteiskunnallisiin asioihin. Sosiaalisesti kestäviä kaupunkeja ei ole ilman asukkaiden osallisuutta ja demokratiaa. Sosiaalisesti kestävä yhteiskunta kohtelee kaikkia jäseniään yhdenvertaisesti, tukee hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä sekä antaa tarvittavan turvan ja tarvittavat palvelut. Sosiaalisesti kestävässä kehityksessä on kysymys ihmisten mahdollisuuksista vaikuttaa tulevaisuuteensa, kyvystä vaatia oikeuksiaan ja tilaisuuksista tuoda esille huolenaiheitaan. Lisäksi on tärkeää varmistaa joustava, kaikkia koskeva, osallistava ja edustava päätöksenteko kaikilla tasoilla.

2.3 Keskeiset käsitteet

Osallisuus, osallistuminen ja vaikuttaminen. Nämä kolme käsitettä liittyvät kiinteästi yhteen ja niitä käyttäessään ihmiset eivät aina ymmärrä niitä samalla tavalla. Tässä oppaassa ne määritellään näin:

- **OSALLISUUS** on henkilökohtainen tunne, joka syntyy kuulumiseen, kuulluksi tulemiseen ja vaikuttamismahdollisuuksiin liittyvistä kokemuksista. Se, millaista osallisuutta tai osattomuutta kukin tuntee, ei ole kaupungin määriteltävissä. Sen sijaan siihen, millaisia kuulluksi tai nähdyksi tulemisen kokemuksia asukkaat saavat tai millaisia vaikuttamismahdollisuuksia heille on tarjolla, kaupunki kyllä voi vaikuttaa paljonkin.

Tätä ns. yksilötason osallisuutta, osallisuutta omassa elämässä, edistetään kaupungin eri palveluissa monin tavoin, koska sen vastakohta, syrjäytyminen on sekä inhimillisesti että taloudellisesti raskasta.

- **OSALLISTUMINEN** tarkoittaa mukanaoloa muiden määrittelemässä tilanteessa. Se voi olla aktiivista tekemistä tai passiivista mukanaoloa. Osallistuminen on vapaaehtoista, ketään ei voi pakottaa osallistumaan.

Tässä oppaassa osallistumisella tarkoitetaan laajasti **asukkaiden asiointia sekä mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa elinympäristönsä ja kaupungin toiminnan kehittämiseen**. Oppaassa puhutaan erityisesti asukasosallistumisesta, mutta se soveltuu pääosin myös asiakasosallistumisen kehittämiseen. Asukasosallistumisesta käytetään yleisesti myös termiä asukasosallisuus.

Kaupunki mahdollistaa kaikkien osallistumisen mm. huolehtimalla viestinnästä, esteettömyydestä, saavutettavuudesta ja erilaisen matalan kynnyksen toiminnan tarjonasta. On myös tärkeää tunnistaa ja poistaa osallistumisen esteitä, erityisesti niiden kohdalla, joita emme nyt tavoita.

- **VAIKUTTAMINEN** on pyrkimystä saada aikaan muutosta muiden käsityksissä tai toiminnassa.

Vaikuttaa voi mm. omalla esimerkillä, teoilla ja erilaisilla tavoilla ilmaista mielipiteensä. Osallistuminen voi toimia vaikuttamisen esiasteena, sillä se mahdollistaa vaikuttamisen; lähtemällä mukaan itselleen merkittävään toimintaan, ottamalla kantaa asioihin ja innostumalla ihminen voi muuttua osallistujasta aktiiviseksi vaikuttajaksi.

Perinteisesti vaikuttaminen on tarkoittanut vaikuttamista hallinnolliseen valmisteluun ja päätöksentekoon. Kaupunkiaktiivisuuden kehittymisen myötä vaikuttaminen on muuttunut yhä enemmän omaehtoiseksi tekemiseksi, toiminnaksi.

- **ASUKAS- JA ASIAKASLÄHTÖISYYS** tarkoittaa kuntalaisen roolin muuttumista vastaanottajasta aktiiviseksi toimijaksi kumppanina, omistajana ja palvelujen suunnitteluun osallistujana. Se tarkoittaa myös hallinto- ja toimintatapoja, joilla tämä muutos mahdollistuu.

- **LÄHITEKEMINEN** tarkoittaa asukkaiden osallistumista oman fyysisen tai sosiaalisen lähiympäristönsä kohentamiseen.

- **OSALLISTAMISESTA** puhutaan, kun puhutaan prosesseista, joilla **mahdollistetaan asukkaiden tai henkilöstön osallistuminen**.

Siihen liitetään myös negatiivisesti väritty ajatus kohteesta passiivisena osallistujana, jota kehoitetaan tai vaaditaan osallistumaan joihinkin toimintoihin. Siksi on suositeltavaa puhua osallistamisen sijasta osallistumisen mahdollistamisesta.

- **VUOROVAIKUTUS- JA OSALLISUUSTYÖ** tarkoittaa kaikkea sitä **tekemistä, jota kaupunkiorganisaatiossa tehdään asukkaiden asiointi-, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi**. Siihen on eri toiminnoissa erilaisia resursseja, koska lainsäädäntö määrittelee asukasosallisuutta joissain asioissa hyvinkin yksityiskohtaisesti.

3 Espoon osallisuusmalli

Espoon osallisuusmalli koostuu neljästä osasta. Sen perustana ovat Espoo-tarinan 2021–2025 arvot ja toimintaperiaatteet. Mallia päivitetään valtuustokausittain tukemaan kulloisenkin Espoo-tarinan toimeenpanoa.

- 1) Osallisuusvisio; Kaikki espoolaiset voivat osallistua ja vaikuttaa kotikaupunkinsa kehittämiseen. Tässä kokonaisuudessa määritellään, mitä osallisuudella ja osallistumisella mallissa tarkoitetaan.
- 2) Tavoitteet ja linjaukset -kokonaisuus kertoo, miksi asukkaiden osallistuminen on kaupungille tärkeää ja mitä siinä erityisesti painotetaan.
- 3) Suunnitelmallinen osallisuus- ja vuorovaikutustyö on avain toimintakulttuurin muuttamiseen osallistavasta hallintokulttuurista kohti uudenlaista kumppanuuteen perustuvaa verkostosuhdetta. Siinä mm. asukkaiden vapaaehtoistoiminta ja asiantuntijuus tunnustetaan mahdollisuutena ja resurssina.
- 4) Osallistumisen kulmakivet on koottu Espoo-tarinan 2021–2025 lukuisista asukkaiden osallistumiseen liittyvistä linjauksista. Kulmakivet ovat Avoin vuorovaikutus, Demokratia ja päätöksenteko, Asukas- ja asiakaslähtöiset palvelut ja Asukkaiden lähitekeminen. Kulmakivien alla on nostettu esiin uusia tai uudistamista kaipaavia osallistumis- ja vaikuttamistapoja lähivuosien kehittämiskohteina.



3.1 Asukasosallisuuden tavoitteet ja linjaukset

Yhteiskunnan näkökulmasta osallisuus on merkittävää eriarvoisuuden, demokratian, turvallisuuden ja kestäväen kasvun näkökulmista. Osallisuuden tunne vahvistaa uskoa vaikuttamismahdollisuuksiin ja lisää sitä kautta ihmisten aktiivisuutta.

Tavoitteena on, että asukkaiden osallistuminen ja lähitekeminen lisääntyvät. Ei siksi, että määrällinen lisäys olisi itseisarvo, vaan siksi, että osallistuminen on väylä osallisuuden kokemiseen ja parempiin päätöksiin.

Kestävää kaupunkia rakennetaan yhdessä asukkaiden kanssa: Asukasosallisuutta vahvistetaan siirtymällä kertaluonteisista asukkaiden konsultoinneista kohti jatkuvaa ja suunnitelmallista osallisuus- ja vuorovaikutustyötä. Kehittämällä vuoropuhelua jo aktiivisten asukkaiden kanssa ja tuomalla uusia tapoja erityisesti heille, joiden vaikutusmahdollisuudet ovat heikoimmat, kaupunki voi omalta osaltaan vahvistaa positiivisen osallisuuden kierteen syntymistä.

Kuntalaisten osallisuuden vahvistaminen kuuluu kaikille: Johto ja koko henkilöstö on sitoutunut edistämään asukkaiden osallistumista ja lähitekemistä. Myös luottamushenkilöillä on tärkeä rooli kuntalaisten osallisuuden vahvistamisessa.

Huomioidaan erityisesti ne, joiden vaikuttamismahdollisuudet ovat heikoimmat: Asukkaiden osallisuudessa ja osallistumisessa on suuria sosioekonomisia ja alueellisia eroja. Niihin vaikuttavat erityisesti koulutustaso, kieli- ja kulttuuritausta sekä sukupuoli. Visio Espoosta, jossa kaikki voivat osallistua ja vaikuttaa kotikaupunkinsa kehittämiseen, haastaa miettimään erityisesti sellaisia ryhmiä, joilla ei ole vahvoja osallistumISRakenteita, ja joiden ääni jää helposti kuulumattomiin.

3.2 Osallistumisen kulmakivet

3.2.1 Avoin vuorovaikutus

Espoo-tarina: Osallisuus näkyy espoolaisen arjessa. Kaupungin toiminta on avointa, demokraattista ja helposti lähestyttävää. Keskinäinen luottamus, verkostoissa toimiminen ja yhteistyö edistävät tavoitteiden saavuttamista. Lisätään ja monipuolistetaan osallistavaa asukas- ja kumppanuustoimintaa.

Jotta osallisuus näkyisi asukkaan arjessa, täytyy osallistumisen mahdollisuuksien olla helposti ymmärrettäviä ja saavutettavia, sekä tuntua itseä kiinnostavilta. Kaupungin viranhaltijoiden tulee olla lähellä asukkaita ja rakentaa pitkäjänteisesti luottamusta ja vuoropuhelua. Jokaisella tulisi olla mahdollisuuksia osallistua omalla tavallaan oman elämäntilanteensa ja kiinnostuksensa puitteissa. Avoin vuorovaikutus tarkoittaa ensisijaisesti hallinnon toimien läpinäkyvyyttä. Luottamusta vahvistaa se, että hallinnon rakenteet, toiminta, palvelut ja niiden uudistaminen ovat ymmärrettäviä ja kaikilla on niistä riittävästi tietoa sekä mahdollisuus osallistua päätöksenteon valmisteluun ja palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen.

Avoimuuden lähtökohtana on ymmärrettävyys ja luotettavuus. Läpinäkyvyyttä vahvistetaan avaamalla tietoa. Sen lisäksi, että tieto on saatavilla, on monimutkaisistakin asioista pystyttävä viestimään selkeästi eri kanavia käyttäen. Viestinnässä otetaan huomioon asukkaiden ikä, toimintakyky, koulutustaso ja kieli.

Avoin vuorovaikutus tarkoittaa, että asukkaat otetaan mukaan oikea-aikaisesti alusta lähtien hyödyntäen eri vuorovaikutuskanavia. Avoin vuorovaikutus tukee ketteryyttä ja mahdollistaa kokeilukulttuurin leviämisen. Esteiden sijasta se etsii mahdollisuuksia ja rohkaisee hallintorajat ylittävään yhteistyöhön. Hallinto myös edistää asukkaiden ja järjestöjen mahdollisuuksia osallistua kaupungin kehittämiseen. Henkilöstökoulutus tukee työntekijöiden osaamista hyvän virkakielen ja osallisuusasioiden edistämisessä. Asukkaalle avoimuus näkyy erityisesti oikeana ja ajantasaisena tietona niin osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista kuin osallistumisen vaikutuksista.

Kaupunki on vuonna 2017 julkaissut Hyvä hallintotapa -julkaisun, johon on koottu kaupungin päätöksentekoprosesseissa ja kokousmenettelyissä noudatettavat periaatteet. Valtuuston, kaupunginhallituksen ja muiden luottamuselinten esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan Espoo.fi -sivustolla. Sieltä löytyvät myös sääntökokoelma, sidonnaisuusilmoitukset ja viranhaltijoiden päätöspöytäkirjat.

Viranhaltijoiden ja asukkaiden kohtaamisia järjestetään Kaupunki tavattavissa -tapaamisissa. Mm. Leppävaarassa alueen projektinjohtaja on säännöllisesti tavattavissa etänä tai läsnä. Vuorovaikutusta on lisätty myös viranhaltijoiden osallistumisella keskusteluun median eri foorumeilla ja keskusteluryhmissä. Sosiaalinen media antaa modernit mahdollisuudet vuorovaikutukseen (chat-keskustelu, keskusteluseinä tilaisuuksissa jne.) erilaisissa tilaisuuksissa.

Lähivuosien kehittämiskohteet:

- ✓ Asukaskyselyn toteuttaminen osallisuusasioista
- ✓ Osallisuuden mittaamisen kehittäminen.
- ✓ Viestinnän kehittäminen
- ✓ Kaupunki tavattavissa -kohtaamisten lisääminen
- ✓ Vuoropuhelun ja luottamuksen vahvistaminen asukkaiden ja paikallisten toimijoiden kanssa alueellisella tasolla.



3.2.2 Demokratia ja päätöksenteko

Espoo-tarina: Päätöksenteko on avointa ja toimivaa. Luottamushenkilöt tunnetaan arvostavasta vuorovaikutuksesta ja yhteistyökyyvystä. Kaikki espoolaiset, nuorista ikäihmisiin voivat osallistua ja vaikuttaa kotikaupunkinsa kehittämiseen.

Demokratia on kansanvaltaa ja sen keskeisenä ajatuksena on, että kansalaiset kertovat mielipiteensä ja vaikuttavat yhteisiin asioihin. Toimivassa demokratiassa päätösten ja päätettäväksi tulevien asioiden kommentointi on arkipäivää. Mielipiteitä on monia ja kaikille pitää olla tilaa. Erimielisyys ei saa olla ongelma, eikä samanmielisyyttä riittä mittariksi. Samanmielisten kuplassa elletessä kuva maailmasta jää helposti yksipuoliseksi ja ratkaisujen tekemiseen tarvittava tieto kapeaksi.

Edustuksellisessa demokratiassa äänestäjät valitsevat edustajia tekemään päätöksiä puolestaan. Kunnassa edustuksellisen demokratian lähtökohta on, että asukkaat luottavat valitsemiinsa valtuutettuihin ja valtuusto luottaa nimeämäänsä kaupunginhallitukseen (Hyssälä, Backman 2018:8). Voidakseen toimia niin, että asukkaat kokevat päätöksentekoprosessin reiluksi myös silloin, kun päätös ei tyydytä heitä, on prosessi pidettävä avoimena ja vuorovaikutteisena.

Suorassa demokratiassa vallankäyttäjiä ja päätöksentekijöitä ovat kansalaiset itse. Perinteisiä suoran demokratian muotoja ovat kansalaisaloite ja kansanäänestys, uudempiä esim. osallistuva budjetointi ja verkkovaltuusto. Asukkaiden suora osallistuminen vahvistaa ja monipuolistaa edustuksellista demokratiaa, siksi päätöksenteko-osallisuutta kannattaa hyvällä tavalla lisätä.

Luottamushenkilöitä ja viranhaltijoita ei saa häiritä heidän työssään. Työrauhan turvaamisella varmistetaan se, että kaikkia sukupuoliä ja taustoja edustavat asukkaat uskaltavat asettua ehdolle vaaleissa. Tämä kuuluu edustuksellisen demokratian perusedellytyksiin. Esimerkiksi sosiaalista mediaa alustanaan hyödyntävät valeuutiset ja trollit pyrkivät romuttamaan yhteiskunnan luottamukseen perustuvan vuorovaikutusjärjestelmän. Luottamushenkilöt ja viranhaltijoita kokevat uhkaksi maalittamisen. Maalittamisella tarkoitetaan mm. sitä, että joku kehottaa tai yllyttää ihmisiä hyökkäämään joukolla yhden kohteen kimppuun eri tavoin. Kohde voi saada suuria määriä vihaviestejä, ja hänestä saatetaan levittää julkisuuteen perättömiä tai yksityiselämän suojaa loukkaavia tietoja. On tärkeää, että asia tiedostetaan ja siihen puututaan.

Lähi vuosien kehittämiskohteet:

- ✓ [Otakantaa.fi](https://otakantaa.fi) -alustan laajempi käyttöönotto kehittämishankkeissa ja ideoiden testaamisessa
- ✓ Erätauco-dialogit moniäänisen keskustelun mahdollistajana
- ✓ Dialogien ja dialogisuuden lisääminen
- ✓ Osallistuvan budjetoinnin käyttöönoton laajentaminen

3.2.3 Asukas- ja asiakaslähtöiset palvelut

Espoo-tarina: Palveluja kehitetään yhdessä asukkaiden ja asiakkaiden kanssa.

Asukas- ja asiakaslähtöiset palvelut perustuvat ymmärrykseen, mitä ihmiset tarvitsevat voidakseen hyvin. Voidakseen toimia asukas- ja asiakaslähtöisesti on tunnettava heidän olosuhteensa ja tarpeensa. Ihmisten ja yhteisöjen tarpeet ovat erilaisia ja muuttuvia. Kaikkiin niihin on mahdotonta vastata, mutta ilman konkreettisia seurattavia toimenpiteitä asukas- ja asiakaslähtöisyys jää helposti vain strategian tekstiksi ja lupauksiksi juhlapuheisiin.

Asiakaslähtöiset palvelut ovat vaikuttavia ja sen takia myös taloudellisia ja tehokkaita. Niillä myös lisätään mm. syrjäytymisvaarassa olevien osallisuutta ja yhdenvertaisuutta. Sosiaalisessa kestävyudessa on kyse ympäristöstä, joka edistää hyvinvointia. Tästä on esimerkkinä mm. opetuksessa oppilaiden mukaan ottaminen opetussuunnitelmatyöhön, kokemusasiantuntijat sosiaalipalveluissa ja lähiasukkaiden mukaan ottaminen lähiympäristön kehittämiseen.

Palvelujen asukas- ja asiakaslähtöisyyttä voidaan tarkastella kahdesta suunnasta. Asiakas-kokemusta korostavassa toimintatavassa kiinnitetään huomiota palveluympäristöön ja työntekijöiden käyttäytymiseen. Sitä seurataan mm. mittaamalla asiakastyytyväisyyttä. Asukas- ja asiakaslähtöisyys suhtautumistapana on haasteellisempi seurattava. Siinä on kyse aidosti asukkaan tai asiakkaan tarpeista lähtevästä ajattelusta, eikä sitä voi toteuttaa ilman asukkaiden tai asiakkaiden osallistumista toiminnan suunnitteluun ja arviointiin. Seurantamenetelmätkin ovat dialogisia; mm. asukas- ja asiakasraadit, erilaiset neuvostot ja foorumit.

Lähivuosien kehittämiskohteet:

- ✓ Asukaspaneelitoiminnan lisääminen
- ✓ Kokemusasiantuntijatoiminnan kartoittaminen ja kehittäminen
- ✓ Vaikuttamistoimielimien asiantuntemuksen parempi hyödyntäminen



3.2.4 Asukkaiden lähitekeminen

Yhä useammat voivat osallistua itselleen ja elämäntilanteeseensa sopivaan toimintaan. Kehitämme yhteistyötä järjestöjen ja koko kolmannen sektorin kanssa sekä kuntalaisten omaehtoista toimintaa ja muuta hyvinvointia edistävää työtä. Espoo on vetovoimainen tapahtumakaupunki, jota elävöittää aktiivinen kaupunkikulttuuri.

(Espoo-tarina)

Lähitekeminen on toimintaa lähiympäristössä. Useimmiten siihen liittyy lähiympäristön parantamista ja yhdessä tekemistä. Asukkaille, yhdistyksille ja yrityksille se tarjoaa mielekästä tekemistä ja yhdessäoloa, kaupungille kustannustehokkaan tavan lähiympäristöjen kohentamiseen. Lähitekemisenä voidaan pitää myös muuta kansalais- ja järjestötoimintaa, koska se lisää asukkaiden osallistumisvalmiuksia ja edistää terveyttä, hyvinvointia ja elinvoimaa. Tukemalla lähitekemistä kaupunki tukee yhteisöjen syntymistä ja toimintaa.

Perinteisesti lähitekemistä ovat organisoineet asukasyhdistykset ja muut alueilla toimivat järjestäytyneet yhteisöt yhteistyössä kaupungin toimijoiden kanssa. Uudempi ilmiö on kaupunkiaktivismi, joka on asukkaiden omaehtoista itseohjautuvaa toimintaa ilman muodollisia rakenteita. Tämä ns. neljäs sektori toimii itsenäisesti ilman kaupungin ”lupaa” ja usein ketterästi ilman vakiintuneita toimintatapoja.

Vuonna 2019 kaupunki avusti asukas- ja kansalaisjärjestöjen toimintaa yli 10 miljoonalla eurolla. (summaan sisältyy noin 4 miljoonaa vuokra-avustuksia). Maksutonta toiminta- ja tapahtumatilaa eri kohderyhmille tarjottiin mm. asukastaloissa, lukuisissa kouluissa ja päiväkodeissa, asukaspuistoissa, nuorisotiloissa, kaikissa kirjastoissa ja seniorikeskuksissa. Mahdollisuutta osallistua vapaaehtoistoimintaa tarjottiin mm. vanhustenpalveluissa.

Lähivuosien kehittämiskohteet:

- ✓ Kansalaisyhteiskunnan toimintaedellytysten (tilat, osaaminen, avustukset, data) varmistaminen myös taloudellisesti niukkoina aikoina
- ✓ Lähitekemisen ja asukkaiden aktiivisuuden tukeminen
- ✓ Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksien kartoittaminen ja kehittäminen



4 Miten Espoossa voi osallistua ja vaikuttaa

Asukkaiden osallistumisessa on kyse sekä osallistumisoikeuksista että osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Kaiken perustana on se, että asukkaat tietävät, että kaupungin toimintaan ja kehittämiseen ylipäänsä voi osallistua. Olennaista on, että asukkaat tietävät, miten ja miksi osallistuvat kaupungin toimintaan eli mitä heiltä odotetaan, mihin heidän asiantuntemustaan ja mielipiteitään käytetään ja, miten ne ovat tai miksi niitä ei ole otettu huomioon ratkaisuja tai päätöksiä tehtäessä. Jos osallistumisen vaikutuksista ei kerrota, epäluottamus lisääntyy ja halukkuus osallistua vähenee.

Kaupunkiaktiivismin myötä kansalaisyhteiskuntaan on tullut uusia toimijoita, jotka ottavat aktiivisen roolin toimijoina ja haastavat asukkaiden ja kaupungin välistä vuorovaikutusta. Tämä haaste kannattaa ottaa vastaan.

Asukkaiden osallisuudessa ja osallistumisessa on suuria sosioekonomisia ja alueellisia eroja. Niihin vaikuttavat erityisesti koulutustaso, kieli- ja kulttuuritausta sekä sukupuoli. Visio Espoosta, jossa kaikki voivat osallistua ja vaikuttaa kotikaupunkinsa kehittämiseen, on hieno ja se haastaa miettimään erityisesti sellaisia ryhmiä, joilla ei ole vahvoja osallistumISRakenteita, ja joiden ääni jää helposti kuulumattomiin. Erilaisia ihmisiä myös kiinnostavat erityyppiset kansalaisosallistumisen muodot.

Yhtenä toimivana ratkaisuna on kokeiltu kaupungin ja järjestöjen yhteistyön tiivistämistä. Monet järjestöt ja yhteisöt tavoittavat toiminnassaan haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä kaupungin yleisiä palveluja paremmin. Kohdentamalla viestintää järjestöille ja osallistumalla niiden tapahtumiin, voidaan lisätä heikommin osallistuvien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Eroja voidaan tasoittaa myös yhdenvertaisuusperiaatteeseen kuuluvan positiivinen erityiskohtelun avulla. Esimerkiksi äänestämiseen liittyvistä oikeuksista on viestitty eri kielillä ja vaalikeskusteluja on pidetty niin, että maahanmuuttaja-taustaiset ehdokkaat ovat päässeet esille.



Kuva: Olli Urpela / Pintaliitodesign

4.1 Osallistumisoikeudet

Osallistumisoikeudet on määritelty lainsäädännössä. Niitä ovat:

- vaalioikeus
- äänioikeus
- aloiteoikeus
- oikeus osallistua kunnan hallintoon
- julkisen vallan velvollisuus edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä koskevaan päätöksentekoon
- jokaisen mahdollisuus vaikuttaa elinympäristöä koskevaan päätöksentekoon

Lakisääteisiä vaikuttamiskeinoja ovat äänestäminen, ehdolle asettuminen, aloitteen tekeminen, lausunnon antaminen tai mielipiteen ilmaisu valmistelussa olevasta asiasta ja muistutuksen tai oikaisuvaatimuksen tekeminen. Myös vaikuttamistoimielimet välittävät asukkaiden näkemyksiä kunnan päätöksentekoon. Vaikuttamistoimielimet eivät ole kunnan varsinaisia toimielimiä, joten niiden työskentelytavat ovat niiden itsensä päätettävissä. Espoossa toimii lakisääteisten vaikuttamistoimielimien (nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto, vammaisneuvosto) lisäksi myös kotoutumisen edistämisen neuvottelukunta, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustoimikunta ja veteraaniain neuvottelukunta.

4.2 Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet

Perinteisiä kaupungin tarjoamia mahdollisuuksia ovat mm. palautekanava, asukasillat, uutiskirjeen tilaaminen, kyselyt ja palvelujen yhteissuunnittelun työpajat. Vapaaehtois-toimintaan tai talkoisiin osallistuminen on myös mahdollista. Teknologian kehittyminen on tuonut uusia mahdollisuuksia erityisesti mobiiliosallistumiseen. Hyvä esimerkki on vuonna 2025 käyttöön otettu Vokit-osallistumisalusta, joka mahdollistaa suurten ihmisjoukkojen näkemysten saamisen päätöksenteon tueksi.

Asukkailla on mahdollisuuksia vaikuttaa myös omasta aloitteestaan mm. ottamalla yhteyttä luottamushenkilöihin ja viranhaltijoihin, kirjoittamalla mielipidekirjoitus tai perustamalla jotain asiaa ajava yhteisö. Sosiaalinen media tarjoaa uusia tapoja joukkojen tavoittamiseen. Joillekin sopivat mielenilmaukset, nimien kerääminen adresseihin, boikotit tai vastaavat vaikuttamisen keinot.

Yksityiskohtaisen listauksen tekeminen kaikista osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista on mahdoton tehtävä. Kaupungin moninaisia toimia säätelevät kymmenet ja taas kymmenet lait ja asetukset, joissa on omat säädöksensä asukkaiden ja asiakkaiden osallistumisesta. Lisäksi mahdollisuudet ovat sidoksissa mm. yksiköiden toimintakulttuuriin, ajan henkeen ja nopeasti kehittyvään teknologiaan.

Oppaan lopussa on esitelty Espoossa keväällä 2026 käytössä olevia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Ne on jaoteltu osallisuusmuotojen mukaan; tieto-osallisuus, suunnitteluosallisuus, päätösosallisuus, toimintaosallisuus ja arviointiosallisuus. Jaottelu on syntynyt sisäministeriön osallisuushankkeessa (1997–2000) ja sitä on myöhemmin täydennetty arviointiosallisuudella. 20 vuodessa osallisuusajattelu on kehittynyt ja osallistumisen tavat ovat monipuolistuneet eikä nykyisiä menetelmiä ole helppo eikä ehkä tarpeenkaan sijoittaa näihin lokeroihin. Koska kyseinen jaottelu kuitenkin on yleisesti käytössä ja siten monille tuttu, käytetään tässä esittelyssä sitä.

5 Osallisuus- ja vuorovaikutustyö

Yhteistyö asukkaiden ja muiden paikallisten toimijoiden kanssa on kaupungille ainutlaatuinen mahdollisuus sekä ratkoa asukkaiden kohtaamia haasteita että vahvistaa luottamusta ja demokratiaa. Teknologiaa hyödyntämällä asukkaat voidaan tuoda lähelle hallintoa, toimintaa ja päätöksentekoa myös suurissa kaupungeissa.

Työntekijät kohtaavat tuhansia asukkaita ja asiakkaita päivittäin. Näiden tilaisuuksien parempi hyödyntäminen viestinnän, suunnittelun ja keskustelun tarpeisiin säästää sekä asukkaiden että työntekijöiden aikaa. On helpompi tavoittaa asukkaita osallistumalla heidän arkeensa, kun yrittää saada heitä osallistumaan erillisiin osallisuustilaisuuksiin. Näin toimimalla varmistetaan myös osallistujien moniäänisyys.

Eri toiminnoissa on myös säännöllistä yhteistyötä paikallisten järjestöjen ja verkostojen kanssa. Heidän kautta tavoitetaan erityisesti niitä ryhmiä, joita kaupungin omassa toiminnassa kohdataan harvemmin. Lisäksi järjestöillä on usein asukkaiden arjesta ajankohtaisempaa ja yksityiskohtaisempaa tietoa kuin kaupungin tietojärjestelmistä saama tieto. Kaupunki tukee asukkaiden omaehtoista kansalais- ja asukastoimintaa tilojen ja avustusten avulla. Asukas- ja kansalaistoiminnan edellytysten turvaamiseen tarvitaan resursseja jatkossakin.

Ilman resursseja suunnitelmallinen vuorovaikutus ei siis suju, mutta ennen kaikkea tarvitaan uudenlaista ajattelua ja uutta toimintakulttuuria. Asukkaiden osaamisen ja asiantuntemuksen mukaan ottaminen auttaa hahmottamaan epäkohtia ja kehittämään toimintaa tarpeiden mukaisesti. Kun osallistumisessa huolehditaan siitä, että mukaan pääsevät myös ne ryhmät, jotka perinteisesti eivät osallistu, vahvistuu demokratia ja päätöksenteko.

5.1 Osallisuus- ja vuorovaikutustyön johtaminen ja organisointi

Kuntalaisten osallisuus tulee olla selkeästi kirjattuna hallintosääntöön ja Espoo-tarinaan. Osallisuusmalli on Espoo-tarinan toimeenpanoa ja sitä seurataan samoin kuin muuta toiminnan toteutumista. Espoossa luottamushenkilöt ja kaupungin johto ovat sitoutuneet kuntalaisten osallistumiseen ja lähitekemiseen.

Jokaisen työntekijän on huolehdittava asukas- ja asiakaslähtöisyyden toteutumisesta omassa työssään.

Kaupunkitasoisen kehittämisen koordinointi on Elinvoiman tulosalueen vastuulla. Hyvinvoinnin, terveyden ja osallisuuden edistämisen tiimiin kuuluva asukasosallisuuden erityissuunnittelija vastaa asukkaiden osallistumismahdollisuuksien ja osallisuustyökalujen kehittämisestä sekä henkilöstön sparraamisesta ja kouluttamisesta osallisuusasioihin. Kaikille työntekijöille avoin Osallisuusverkosto toimii Teams-työtiloissa ja Yammerissa. Erityissuunnittelija johtaa kaupunkitasoista osallisuustyöryhmää, johon on nimetty edustaja kaikista kaupungin tulosityksiköistä. Osallisuustyöryhmä on osallisuuden toimijoiden verkosto, joka suunnittelee, kehittää ja toteuttaa osallisuutta.

Tulosityksiköt määrittelevät omat tavoitteensa vuosittain osana toiminnan ja talouden suunnittelua. Osallisuus- ja vuorovaikutustyötä johdetaan, suunnitellaan ja resursoidaan

tulosityksiköissä. Tulosityksiköiden erilaisien lakisääteisten tehtävien takia jatkossakin tarvitaan osallisuus- ja vuorovaikutustyön erityisosaajia.

Työryhmä varmistaa sisäisen synergian toteutumisen ja tiedonkulun. Ryhmässä jaetaan osaamista ja tietoa. Se toimii myös vertaistuen ja -oppimisen paikkana.

Kuntalaisten osallisuus on osa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työtä ja rakennetta, koska osallisuus on keskeinen hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta edistävä tekijä. Kaupunkitasoinen Hyvinvoinnin, terveyden ja osallisuuden edistämisen ohjausryhmä johtaa osallisuutta koskevien tavoitteiden toimeenpanoa ja edistää yhteistyötä toimialojen ja verkostojen välillä. Ohjausryhmä myös varmistaa, että osallisuuden yhteiset tavoitteet näkyvät yksiköiden tavoitteissa. Osallisuudella on myönteisiä vaikutuksia myös talouteen ja elinvoimaan. Osallisuuden edistäminen ylittää hallinnonraajat, siksi osallisuusasioiden on hyvä olla esillä paitsi johtoryhmissä myös kaikissa poikkihallinnollisissa rakenteissa ja yhteistyöverkostoissa. Projekteissa ja ohjelmissa huomioidaan asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.

Vaikuttamistoimielimet edustavat erityisryhmien ääntä. [Nuorisovaltuusto](#), [Tasa-arvo ja yhdenvertaisuustoimikunta](#), [Vammaisneuvosto](#) ja [Vanhusneuvosto](#) ovat omien tahojensa asiantuntijoita. Lakisääteisten tehtävien (mm. lausunnot) lisäksi heidän kanssaan kannattaa käydä vuoropuhelua ao. ryhmien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Kumppanuusfoorumi on kaupungin ja järjestöjen vuorovaikutusta edistävä toimintamuoto.

5.2 Osallisuus- ja vuorovaikutustyö on suunnitelmallista

Keskustelu osallisuus- ja vuorovaikutustyöstä keskittyy yleensä yksittäisiin menetelmiin ja niiden käyttöön. Ne ovatkin tärkeä ja usein näkyvä osa osallisuustyötä. Ilman kunnollista osallisuusprosessin suunnittelua niiden vaikuttavuus voi jäädä heikoksi. Oli kyseessä iso tai pieni prosessi, pitää alusta asti olla selvillä, miksi asukkaita halutaan mukaan, mihin heidän osallistumisessaan syntyvää tietoa käytetään ja miten se liitetään osaksi asiaan liittyvää päätöksentekoa. Jos tämä ei ole itselle selvää, ei se voi tulla selväksi myöskään asukkaille.

Osallistumisen lisääminen ei tee siitä välttämättä parempaa. Suunnittelu auttaa hahmotamaan myös ne tilanteet, joissa asukasosallisuus ei ole oikea ratkaisu. Osallisuuden tasoa on viisi. Ensimmäisellä tasolla kyse on informaation jakamisesta. Ensimmäisen tason tulee sisältyä pohjana kaikkiin muihin tasoihin. Tämä hoituu useimmiten viestintäkanavia hyödyntäen, mutta tarvittaessa voi järjestää tiedotustilaisuuden, avoimet ovet tai vaikka näyttelyn. Toisella tasolla viestinnästä tulee kaksisuuntaista. Jos tiedon jakamisen lisäksi, on tarve saada kerättyä asukkaiden näkemyksiä jostakin suunnitelmasta tai ehdotuksesta, on kyse asukkaiden konsultoimisesta. Tässä voi hyödyntää samoja välineitä kuin ensimmäisessä vaiheessa. Palautteen kerääminen on yleisin tälle tasolle kuuluva väline.

Kolmannella ja neljännellä tasolla asukkaiden kanssa työskennellään, koska halutaan saavuttaa jotain uutta, esim. uusia näkemyksiä, ideoita tai ratkaisuja. Näihin vaiheisiin sopivat mm. työpajat ja muut yhteiskehittämisen välineet, Erätauco-dialogit ja kokemusasiantuntijat. Viidennessä vaiheessa asukkaille siirretään päätöksenteko- tai muuta valtaa esim. osallistuvan budjetoinnin keinoin. Tällä tasolla asukkaat ovat mukana tekemässä päätöksiä, jotka sitovat niiden toteuttajaa.

Se, mitä asukasosallistumisella halutaan saavuttaa, määrittää käytettävät menetelmät. Lisäksi menetelmien toimimiseen vaikuttaa tilanne, jossa niitä käytetään. Osallistuvat ihmiset, käsiteltävä asia, käytettävät tilat ja välineet, historia, toimintakulttuuri yms. tekevät tilanteista ainutkertaisia. Ei siis ole olemassa yhtä mallia, joka sopisi kaikkiin tilanteisiin. Osallisuusprosessin suunnitteleminen auttaa varautumaan erilaisiin tilanteisiin ja valitsemaan niihin sopivat menetelmät. Tavoiteltaessa heitä, jotka syystä tai toisesta eivät osallistu, on hyvä muistaa, että he eivät ole mikään yhtenäinen ryhmä. Epämuodollisemmat menetelmät madaltavat kynnystä. Tavattavissa voi olla neuvotteluhuoneen sijasta kahvilassa tai kirjastossa. Erätauko-dialogi toimii hyvin myös hiljaisempien ja puhumista arastelevien kanssa. Johdon ja päättäjien jalkautuminen asukkaiden ja yhteisöjen omiin tilaisuuksiin viestii arvostuksesta ja lisää luottamusta.

Osallisuus- ja vuorovaikutustyössä käytettäviä menetelmiä on paljon, samoin niitä esitteleviä oppaita. Tämän oppaan lopussa lisäinfoa niistä.

Osallisuus- ja vaikuttamisprosessin kaikkiin vaiheisiin sisältyy lukuisia viestintää edellyttäviä kohtia. Ne on hyvä tunnistaa etukäteen ja miettiä niihin tarvittavat resurssit. Yksi eniten asukkaita harmittava asia on, että jostain heihin liittyvästä asiasta ei ole tiedetty ajoissa, ja siksi siihen on ollut mahdotonta ottaa kantaa tai vaikuttaa.

Toinen haaste liittyy asukkaiden tavoittamiseen. Aktiiviset asukkaat osaavat seurata asioita ja pääsevät niihin yleensä myös vaikuttamaan. Harvoin he kuitenkaan edustavat kaikkia espoolaisia. Julkisena toimijana kaupungin tulee huolehtia siitä, että kaikkien ääni kuuluu, ei pelkästään aktiivisten asukkaiden. Eri kohderyhmille tarvitaan kohdennettua viestintää; suomen tai ruotsin kieli ei tavoita kaikkia, eivätkä nuoret ja seniorit välttämättä seuraa samoja viestintäkanavia. Viestintäsuunnitelma auttaa hahmottamaan tätä kokonaisuutta.

Mikään suunnitelma ei automaattisesti tee asukasosallisuudesta yksinkertaista ja suoraviivaista. Asiat ja joskus myös ihmiset ovat monimutkaisia ja usein myös ristiriitaisia. Hyvä suunnittelu auttaa varautumaan tähän.

Onnistunut osallisuusprosessi tarvitsee riittävästi aikaa, resursseja ja osaamista ja ennen kaikkea avointa ja joustavaa mieltä. Innostukseen ei ole pahitteeksi. Huonosti toteutettu osallisuusprosessi kasvattaa epäluottamusta, tuhlaa aikaa ja rahaa ja vie pohjaa tulevilta yrityksiltä saada asukkaita mukaan. Onnistuneet osallistumis- ja vaikuttamiskokemukset puolestaan lisäävät asukkaiden halukkuutta osallistua jatkossakin.

Alla olevat viisi periaatetta edistävät kaikkien asukkaiden mahdollisuuksia onnistuneisiin osallistumis- ja vaikuttamiskokemuksiin.

5.2.1 Tarvitaan oikeaa ja ajantasaista tietoa

Kaiken perustana on asukkaiden mahdollisuus saada **oikeaa ja ajantasaista** tietoa kaupungin toiminnasta ja mahdollisuuksista vaikuttaa siihen. Viestinnässä on huomioitava monipuoliset kanavat ja erityisryhmien tarpeet.

Tarvitaan myös rakenteita, joiden avulla asukkailla oleva tieto saadaan kaupungin käyttöön. Hyvänä esimerkkinä toimii Mun Espoo kartalla -kysely, jossa espoolaiset kertoivat, miltä kotikaupunki näyttää ja tuntuu heidän arjessaan. Karttapohjaiseen kyselyyn vastasi noin 6 600 espoolaista. He merkitsivät kartalle lähes 70 000 itselleen merkityksellistä paikkaa ja kehittämisideaa. Käytämme tätä kokemuksellista tietoa kaupunkisuunnittelussa useiden vuosien ajan.

5.2.2 Ymmärrys kasvaa dialogissa

Toiseksi on oltava **keskustelun areenoita**, joissa voidaan kuunnella ja puhua sellaisten ihmisten kanssa, joilla on käsiteltävästä asiasta erilaisia mielipiteitä. Tämä lisää yhteistä ymmärrystä ja kasvattaa luottamusta. Erätauko on rakentava ja tasavertainen tapa keskustella, jossa tähdätään toisten ymmärtämiseen, mutta ei yksimielisyyteen. Dialogissa ei ole voittajia eikä häviäjiä ja siksi sen avulla on mahdollisuus saada ihmisten kokemukset ja kokemuserot avuksi asian ymmärtämiseen. Dialogi sopii osaksi valmistelua ja prosessiin ennen ratkaisujen kehittämistä ja päätöksentekoa.

5.2.3 Yhdessä tekeminen tuo asukkaiden osaamisen yhteiseksi resurssiksi

Kolmanneksi on oltava **yhteisen tekemisen areenoita**, joissa ratkaisuja voidaan kehittää yhdessä. Tämäkin lisää luottamusta, mutta ennen kaikkea tuo työskentelyyn laajaa osaamista ja asiantuntemusta asukkaiden arjesta.

Erilaiset työpajat ja yhteiskehittelyn alustat ovat moderni tapaa järjestää yhteiskehittämistä sähköisillä alustoilla.

5.2.4 Yhteys päätöksentekoon lisää vaikuttavuutta

Neljäntenä on **yhteys päätöksentekoon**. On hyvä, jos luottamushenkilöt voivat osallistua osallisuus- ja vuorovaikutustyöhön, mutta ensiarvoisen tärkeää on, että tieto siitä välittyy heille ja on käytettävissä päätöksenteon tukena. Suoran demokratian lisääntyessä lisääntyy myös asukkaiden mahdollisuus osallistua itse päätöksentekoon. Päätösten vaikutusten ennakkoarviointi (EVA) on sekä Kuntaliiton (2018) että THL:n suosittelema johtamisen ja päätöksenteon työkalu. Aukkaat ja asiakkaat voivat tuoda ennakkoarviointiin aidon kuntalaisnäkemys.

5.2.5 Arviointi

Viidentenä on **mahdollisuus osallistua arviointiin**. Palautejärjestelmä ja erilaisiin kyselyihin vastaaminen ovat olleet käytössä vuosia, mutta viime aikoina on lisääntynyt myös asiakas/asukaslähtöisemmät arviointimenetelmät. Oleellista on, että arvioinnin tulokset ovat kaikkien nähtävillä ja osallistumisen vaikutukset tehtyihin päätöksiin kerrotaan avoimesti.

5.3 Henkilöstökoulutus tukee osaamista

Asukkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia edistävä materiaali ja koulutus sisällytetään henkilöstön perehdytykseen, koulutuskalenteriin, esihenkilövalmennuksiin ja luottamushenkilöiden perehdytykseen.

Koulutusta tarjotaan erityisesti osallistumisen kulmakivien yhteydessä esiteltyjen kehittämiskohteiden teemoihin. Aiheesta ja tarpeesta riippuen asukkaita voidaan ottaa mukaan henkilöstökoulutukseen.

6 Seuranta ja mittarit

Osallisuusasioilta on puuttunut säännöllinen ja johdonmukainen tiedonkeruu. Mittareita kyllä on, mutta ne ovat hajallaan erilaisissa kansallisissa ja paikallisissa tutkimusraporteissa. Jotta osallistumis- ja vuorovaikutustyötä, sen etenemisestä ja vaikuttavuutta voidaan seurata, tarvitaan siitä yhdessä sovittua seurantatietoa. Avoimuuden nimissä tiedon pitää olla kaikkien saatavilla Espoo.fi-sivustolla. Avoin tieto synnyttää keskustelua ja auttaa lisäämään ymmärrystä.

Seurantaan tarvitaan, jotta voidaan arvioida osallistumisen hyötyjä ja vaikuttavuutta niin kaupungin kuin asukkaidenkin näkökulmasta. Mittareita ja arvioinnin tapoja on monia. Kuntakohtaista vertailutietoa kuntalaisten ja palvelujen käyttäjien osallisuudesta, osallistumisesta ja vaikuttamisesta on saatavilla Kuntaliiton ja THL:n säännöllisesti toteuttamista tutkimuksista. Kuntakohtainen vertailutieto mittaa yleensä osallisuutta siten, onko jotakin tehty (Kyllä) tai ei ole tehty (Ei). Tiedot ovat maksuttomia ja vapaasti hyödynnettävissä esimerkiksi talous- ja toimintasuunnitelman laadinnassa. Niistä tehtyä koontia voi hyödyntää myös Espoon toimintaympäristön tila –tarkastelussa ja tilinpäätöksessä.

Kuntapalvelujen laatu -tutkimus toteutetaan Espoossa vuosittain. Laajassa kyselyssä kysytään kuntalaisilta arviota palveluista ja mm. siitä kokeeko voivansa vaikuttaa Espoon asioihin, onko viestintä riittävää ja luottaako päätöksentekijöihin. Tästä tutkimuksesta on pitkä seurantatieto ja tuloksia saadaan kaupunki- ja aluekeskuksittain sekä verrattuna joihinkin muihin suuriin kaupunkeihin.



Kuva: Freepik.com

Common Assessment Framework (CAF) on EU-jäsenmaiden yhteistyössä kehittämä julkisen sektorin organisaatioiden laadunarviointimalli. Se soveltuu työvälineeksi myös osallistuksen arviointiin. Siinä on yhdeksän arviointialuetta ja 28 arviointikohtaa. Asiakas- ja kansalaistulokset muodostavat yhden arviointialueen.

Nuorisolan Osallisuuden osaamiskeskus on julkaissut materiaalia nuorten osallisuuden tueksi. He ovat tuottaneet myös Nuorten osallisuuden laatukriteerit.

Asukasosallistumisen tulosten, kokemusten ja oppien jakaminen viestii kaikille osallistumisen tärkeydestä ja siksi siihen kannattaa panostaa. Yksittäisistä tilaisuuksista ja erilaisien menetelmien käytöstä kertyvä tieto koostuu yhteiseksi vain, jos sille on joku paikka, jonne tiedot tallennetaan. Lisäämällä kertyneeseen tietoon paikkatieto, voivat myös muut käyttäjät hyödyntää helposti esim. johonkin alueeseen liittyviä tietoja.

6.1 Seurannan suunnittelu

Seurannan laajuus riippuu seurattavan prosessin koosta. Seuranta suunniteltaessa ja mittareita valittaessa kannattaa huomioida muutama asia:

- Seurattavaa tietoa on vaikea ja usein mahdotonta hankkia jälkikäteen, joten seurannan suunnittelu on hyvä tehdä muun suunnittelun yhteydessä
- Tavoitteiden pitää olla mitattavia ja SMART:teja eli **S** – selkeästi määritelty, **M** – mitattavissa, **A** – aikaan sidottu, **R** – realistinen, **T** – tavoittelemisen arvoinen
- Ei kannata valita mittaria, johon ei saa luotettavasti dataa tai datan kerääminen on kohtuuttoman työlästä
- Hyödynnetään olemassa olevia mittareita
- Kyseessä ei ole tieteellinen tutkimus, joten pidetään seuranta yksinkertaisena

Osallisuusmallissa kaupunkitasoiseksi tavoitteeksi on asetettu asukkaiden osallistumisen ja lähitekemisen lisääminen. Osallisuusmallin avulla voimme seurata, etenemmekö vision suuntaan; kaikki espoolaiset, nuorista ikäihmisiin voivat osallistua ja vaikuttaa kotikaupunkinsa kehittämiseen.

Tavoitteen toteutumista edistetään eri toiminnoissa erilaisilla toimenpiteillä. Voidaan esimerkiksi lisätä tilaisuuksien määrää tai kohdentaa tilaisuuksia heille, jotka ovat osallistuneet vähiten. Molemmat oletettavasti lisäävät osallistumista. Toimenpiteet valitaan aina omaan toimintaan sopiviksi. Tavoite on yhteinen, mutta sen saavuttamiseen on monta tietä. Jotta voi osoittaa muutosta, täytyy olla käsitys lähtötilanteesta. Jos sellaista ei ole, pitää se selvittää ennen varsinaista seuranta.

Tuotokset ovat konkreettisia toimenpiteissä syntyneitä asioita; esim. osallistujien lukumäärä, valmistuneet raportit, painetut esitteet, järjestetyt tilaisuudet. Niitä mitataan etupäässä kappalemäärällä ja euroilla.

Tulokset ovat osallisuus- ja vuorovaikutustyön tuottamia muutoksia; esimerkiksi valitukset vähenevät, palautteen määrä kasvaa. Niitä mitataan yleensä prosentteina.

Vaikutukset näkyvät yleensä pidemmän aikavälin aikana esim. asukkaiden kokemuksina. Erityisesti näissä kannattaa hyödyntää olemassa olevia kansallisia tutkimuksia, koska niihin sisältyy tietoa pitkältä aikaväliltä.



Kuva: Jyri Laitinen

6.2 Osallisuusmallin seuranta

Osallisuusmalliin liittyvän seurannan kehittäminen on Hyvinvoinnin, terveyden ja osallisuuden edistämisen tiimin vastuulla. vastuulla. Osallisuustyön mittaamista ja seuranta kehitetään lähivuosina.

Osallisuus- ja vuorovaikutustyötä voidaan seurata esim. seuraavilla mittareilla:

- Henkilöstökoulutukseen osallistuneiden määrä (koulutuksen järjestäjän seuranta)
- Asukastilaisuuksien osallistujamäärät ja osallistujien kokemus vaikuttamismahdollisuuksistaan ja esim. kuulluksi tulemisesta (järjestäjän seuranta ja kootaan tulosityksiköittäin)
- Yksittäisten toimenpiteiden eteneminen (toimenpiteen vastuutahon seuranta)

Osallisuus- ja vuorovaikutustyön vaikutuksia voidaan arvioida esim. suhteessa seuraaviin vakiintuneisiin kansallisiin mittareihin:

- Osallisuusindikaattori (THL)
- Itsensä yksinäiseksi tuntevien osuus (ATH, kouluterveyskysely)
- Harrastaminen (kouluterveyskysely, LTH, ATH)
- Aktiivinen osallistuminen (ATH)
- Äänestysaktiivisuus (vaalitilinpäätös)
- Tyytyväisyys asuinkuntaan (Espoon kuntapalvelut, FCG)
- Vaikutusmahdollisuuksia hyvänä pitävien osuus (Espoon kuntapalvelut, FCG)

LIITTEET

Asukkaiden keskeiset osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet Espoossa syksyllä 2020

VIITTEET

Dufva, Mikko (2020). Megatrendit 2020. Sitran selvityksiä 162

Hyssälä, Liisa; Backman, Jouni (2018). Kansanvallan peruskorjaus: kaikki voimavarat käyttöön. Työpapereita 2018, Sitra

Kuntaliitto (2017). Yhteisöllinen innovointi: uutta luova yhteistyömalli

Kuntaliitto (2018). Evataan yhdessä. Vaikutusten ennakoarvioinnilla kestäviä päätöksiä.

LISÄINFOA

Faehnle, Maija ym. Saa kuulua! Oivalluksia osallisuuden edistämiseen kaupungeissa ja kunnissa. Kestävä kaupunki ohjelma (2020)

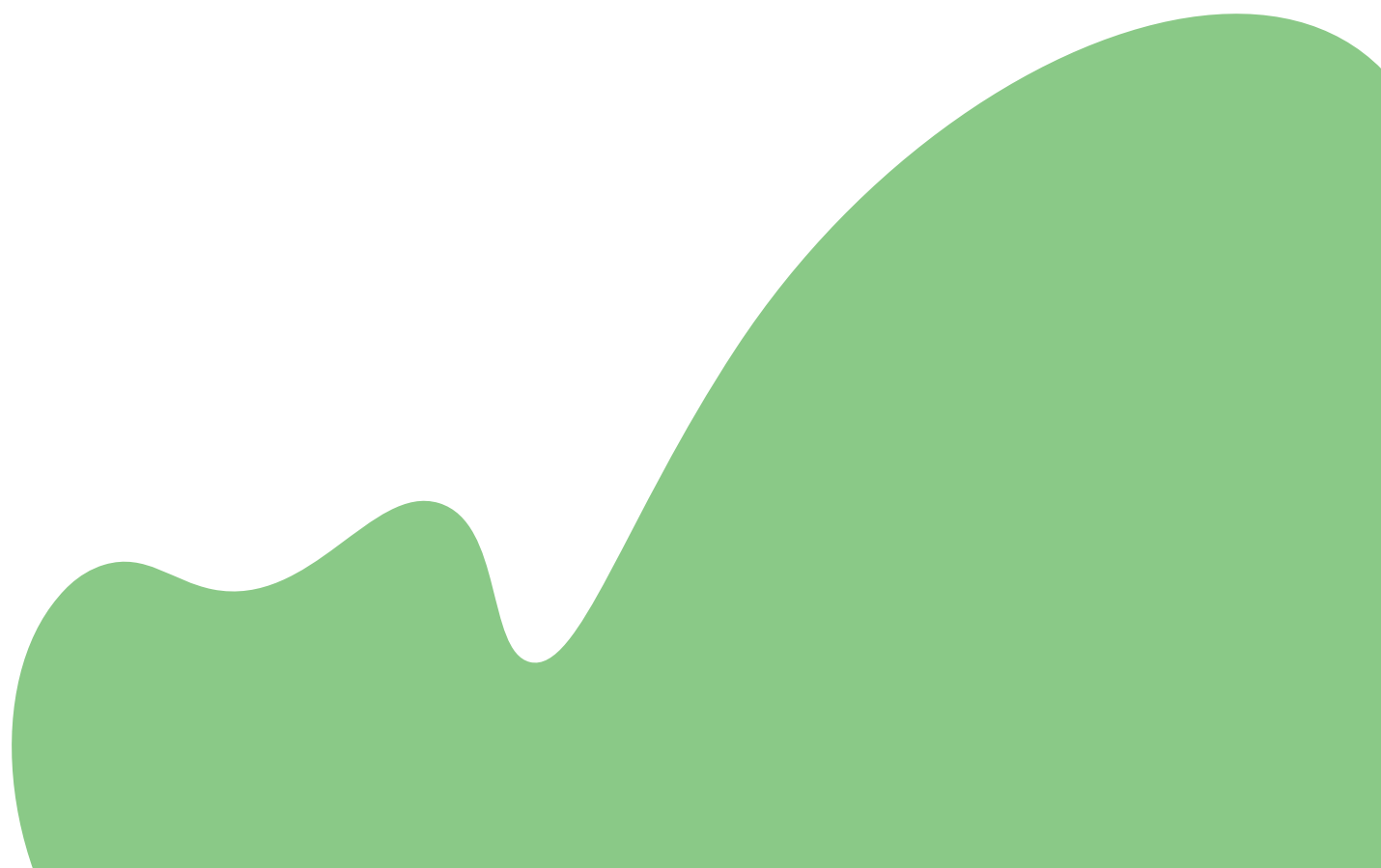
Jäppinen, Tuula; Nieminen, Ville (2014) Kuntalaiset keskiöön. Kuntaliitto

Koivisto, Juha; Isola, Anna-Maria; Lyytikäinen, Merja (2018) Osallisuus kuuluu kaikille: Innokylän innovaatiokatsaus

Pihlaja, Ritva (2017) Osallistuva budjetointi kunnissa ja maakunnissa -opas. Kuntaliitto

Piipponen, Sirkka-Liisa; Kurikka, Päivi (2020) Opas kuntalaisten osallistumisen arviointiin. Kuntaliitto

Saarikoski, Heli; Marttila, Liina; Forss, Kirsi; Vartiainen, Kaarina; Kahila-Tani, Maarit (2019) Karttapohjaiset osallistumistyökalut aktiivisen kansalaisuuden edistäjinä. Ympäristö ja Terveys 4/2019.



Esimerkkejä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista keväällä 2026

TIETO-OSALLISUUS

Tiedon saaminen ja tuottaminen

- [Asiointipisteet](#)
- Asukas- ja infotilaisuudet, esim. alueelliset asukasillat
- Avoimet ovet
- [Avoin data](#)
- Espoo.fi, [Osallistu ja vaikuta](#) -sivu
- [Esityslistat, pöytäkirjat ja viranhaltijapäätökset verkossa](#)
- Julkaisut
- Kuulutukset
- Näyttelyt
- Ohjaus- ja neuvontapisteet ja -numerot
- [Senioripaku](#): neuvontaa, liikuntaa ja kulttuurisisältöjä
- [Tukea hyvinvointiin järjestöiltä, lähellä.fi](#)
- [Uutiskirjeet](#)
- [Valtuuston kokoukset avoimina ja tallenteina](#)

SUUNNITTELUOSALLISUUS

- Asukaspaneelit, kuten [Kampparit](#)
- Asukkaiden osallistumiskyvyn kasvattaminen: [Opi ja osallistu kaupungin suunnitteluun -kurssi](#), [Vaikuttamo](#), digituki, Career Club, EntryPoint
- Jatkuvan vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentaminen: Kaupunki tavattavissa -tapaamiset, alueelliset asukasillat
- Kaavakävelyt
- Kaupungin ja yritysten yhteiskehittäminen kouluissa ja päiväkodeissa
- Kehittäjäryhmät
- Kokemusasiantuntijat
- Kuulemiset
- Lausunnot
- [Mentorointiohjelma](#)
- [Neuvottelukunnat ja neuvostot](#)
- Oppilaskunnat
- [Ota kantaa.fi](#)
- [Urakehitysohjelma](#)
- Vanhemmat ja lapset mukana opetus-suunnitelman luomisessa
- Vanhempainillat



PÄÄTÖSOSALLISUUS

Suora tai epäsuora osallistuminen päätöksentekoon

- [Aloite](#)
- Asettuminen ehdolle vaaleissa
- [ManiMiitti](#) (nuorten osallistuva budjetointi)
- Muutoksenhaku
- Osallistuva budjetointi puistojen suunnittelussa
- Toimintatonni: osallistuva budjetointi kirjastoissa
- [Voxit-osallisuuslusta](#)
- Yhteys luottamushenkilöihin
- Äänestäminen vaaleissa

TOIMINTAOSALLISUUS

Lähitekemistä omassa lähiympäristössä, yhdessä toimimista

- [Avustukset järjestöille ja yhteisöille](#)
- [Digiagenda](#)
- [Espoo-päivä](#)
- Kaupunginosayhdistykset
- Lähitekemisen tuki
- Make with Espoo -malli
- [Meidän puisto -malli](#)
- Palvelumuotoilu
- Tapahtumien tuottaminen yhdessä asiakkaiden kanssa kirjastoissa
- [Tilat](#)
- [Talkoot](#)
- Vanhempainyhdistykset
- Vapaaehtoistoiminta
- Yhteistyö järjestöjen kanssa, esim. romanien perhekerho, oman äidinkielen perhekerhot kirjastoissa

ARVIOINTIOSALLISUUS

Palaute ja muu palveluihin ja toimintaan liittyvä arviointi

- Asiakasraati
- [Anna palautetta](#)
- Asiakastyytyväisyyslaitteet
- Huoltajat ja oppilaat mukana koulujen itsearvioinneissa
- Keskustelut asukkaiden ja yhdistysten kanssa osallisuustyöstämme
- Kokemus-asiantuntijat
- Kyselyihin vastaaminen
- Palaute tapahtumista ja tilaisuuksista
- Vaikutusten annakkoarviointi

