

Osallisuussuunnitelman tiivistelmä strategia- kaudelle 2021–2025

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala

Helsinki



Sisällys

1. Osallisuus kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 2021–2025

2. Kaupunkiyhteiset osallisuuden painopisteet ja tavoitteet 2023–2025

Kaupunkiyhteiset toimenpiteet sekä niiden arviointi

- Osallisuuskokemuksen vahvistaminen
- Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen
- Moniäänisyyden vahvistaminen



Osa 1:

Osallisuus kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 2021–2025

Helsingin kaupungin hallintosäännön
(*§ 174, 27 luku) mukaan:

Kunnan jäsenten osallisuus ja kaupungin ja kaupunkilaisten vuorovaikutus perustuu

- I. Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntämiseen
- II. Omaehtoisen toiminnan mahdollistamiseen
- III. Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luomiseen



Osallisuuden kaupunkiyhteiset tavoitteet* toteutuvat kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 1/2

- **Paikallisen kehittämisen ja alueellisen aktiivisuuden avulla:** paikkaperustainen kehittäminen ja yhdessä tekeminen ja alueaktiivien tukeminen yhteistyön, tilojen ja avustusten avulla.
- **Aktivismin ja omaehtoisen toiminnan tukemisen avulla:** kaupunki yhteisöllisyyden, vaikuttavien tekojen ja kohtaamisten paikkana sekä omaehtoisen toiminnan mahdollistajana tilojen, avustusten ja yhteistyön avulla.
- **Kaupunkilaisten tietoa ja käyttäjien osallisuutta hyödyntämällä:** hyödynnetään kaupunkilaisten ja kumppanien kokemuksia, tietoa ja osaamista kaupungin toiminnan ja palveluiden kehittämisessä sekä päätöksenteon valmistelussa.



Osallisuuden kaupunkiyhteiset tavoitteet* toteutuvat kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 2/2

- **Asiakaskokemuksen kehittämisen avulla:** palveluita suunnitellaan käyttäjälähtöisesti ja asiakastietoon perustuen siten, että palvelu vastaa sekä asiakkaan tarpeita että palvelun tarjoajan tavoitteita.
- **Osallistamisella pyritään yhdenvertaisuuteen:** osallistaminen tukee yhdenvertaisuutta, huomioi palveluiden kohderyhmät sekä erityisesti ryhmät, jotka ovat yhteiskunnallisesti heikossa asemassa.



Osallisuudella tavoitellaan kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialalla

Osallisuus tarkoittaa kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan palveluissa läpileikkaavaa periaatetta kaikessa palveluntuotannossa ja kehittämisessä.

Osallisuuden avulla edistetään:

- asiakas- ja käyttäjälähtöistä palveluiden kehittämistä
- heikoimmassa asemassa olevien erityistä huomioimista palveluissa
- vapaan kansalaisyhteiskunnan tukemista
- demokratiakasvatusta
- yhdenvertaista ja vastuullista julkisen palvelun tuottamista kuntalaisia, kohde- ja sidosryhmiä kuullen ja huomioiden toimintaa ohjaavan demokraattisen päätöksenteon, lakien, kaupunkistrategian ja muiden toimintaa sitovien päätösten reunaehtojen toteutumisen.



Osallisuuden kytkeminen osaksi palveluiden kehittämistyötä

- Enemmän huomiota laatuun määrän sijaan.
- Pois pistemäisestä toimintatavasta kohti tavoitteellisempia, suunnitelmallisesti toteutettuja, pitkäjänteisempiä hankkeita, näin myös tulokset saadaan hyödynnettyä paremmin ja osallisuuden vaikuttavuus kasvaa.
- Osallisuuden tulee kytkeytyä palvelun kehittämisen tavoitteisiin. Osallistamisen tavoite ja kohderyhmät tulee määritellä.
- Irrallisesta ”ruksin piirtämisestä osallistumisboksiin” eteenpäin osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden kohdentamiseen ja toteuttamiseen vaikuttavasti sekä eri osapuolia aidosti palvelevalla tavalla.
- Toimialayhteisesti voidaan tukea ja resursoida osallisuuteen paremmin kun tarpeet on tunnistettu ja budjetoitu osana talouden ja toiminnan suunnittelua.



Toimiala vastaa kaupunkitasoisesta kehittämisestä kolmen kaupunkilaispalvelun osalta

- Nuorten osallistumisen ja vaikuttamisen kokonaisuus yhdessä koulutuksen ja kasvatuksen toimialan kanssa: nuorten toimialaillat uutena toimintamuotona
- Tilavarauuskokonaisuuden ja Varaamon palvelun kehittäminen
- Vapaaehtoistoiminnan kaupunkiyhteinen kehittäminen.



Yhteenveto osallisuustyön tavoitteista strategiakaudelle 2021–2025 toimialalla

1.

Asiakaskokemuksen
kehittäminen
toimialalla



2.

Kohderyhmien
kuuleminen ja
kohderyhmäkohtainen
vaikutusten arviointi
toimialan
päätöksenteossa



3.

Palvelukokonaisuuksien
keskeiset osallisuuden
vuositavoitteet,
päivitetään osana
vuosisuunnittelua



Asiakaskokemuksen kehittäminen toimialalla

Esimerkkejä toimenpiteistä

- Alueellisten kulttuurikeskusten visiotyössä määritellään asiakaskokemuksen tavoitteet mukana olevien toimialan palveluiden kanssa.
- Tila- ja palveluympäristöhankkeissa kehitetään toimialayhteisesti vuorovaikutuksen ja palvelumuotoilun käytäntöjä.
- Lapset kirjaston kävijöinä, tila- ja palveluympäristöjen kehityshankkeita kirjastoissa.



Kohderyhmien kuuleminen ja kohderyhmäkohtainen vaikutusten arviointi toimialan päätöksenteossa

Esimerkkejä toimenpiteistä

- Tila- ja palveluympäristöhankkeissa kerätään ja hyödynnetään kohde- ja sidosryhmätietoa.
- Kehitetään kaupunkiyhteinen toimintatapa arvioida lapsiin ja nuoriin kohdistuvia päätöksenteon vaikutuksia mukaan lukien lapsille ja nuorille soveltuvien palautteenkeruumenetelmien kehittäminen.
- Lasten ja nuorten seuraparlamentin perustaminen.
- Turvallisemman tilan periaatteiden luominen.



Osa 2:

Kaupunkiyhteiset osallisuuden painopisteet ja toimenpiteet 2023–2025

Toimialojen osallisuus- suunnitelmat osana kaupungin osallisuustyötä

Kaupungin neljä toimialaa laativat toimialakohtaiset osallisuussuunnitelmat, joihin kootaan tavoitteet ja toimenpiteet asukkaiden osallisuuden vahvistamiselle strategiakausittain.

Strategiakaudella 2017–2021 toimialojen osallisuussuunnitelmilla arvioitiin oleva merkittävä rooli Helsingin kaupungin osallisuustyössä, koska suunnitelmissa kuvataan, kuinka osallisuustyö jalkautetaan kaikkiin toimialan palvelutasoihin.

Osallisuussuunnitelman laadinnan lähtökohtana on, että osallisuuden edistäminen on jokaisen työntekijän työtehtäviin kuuluva keskeinen osa.

Osallisuus- ja vuorovaikutusmalli korostaa osallisuuden kytkeytymistä kaikkeen toimintaamme.



Osallisuussuunnitelmien toimeenpano ja tehtäväjako



Toimialojen yhteinen osallisuuden määritelmä ja painopisteet 2023–2025

Osallisuus

Osallisuus on kuulumista ja kuulluksi tulemistä

Osallisuus on sitä, että ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta. Hän tulee kuulluksi itsensä ja voi vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin.

Osallisuus merkitsee mukana oloa, vaikuttamista sekä huolenpitoa ja yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä.

Painopisteet 2023–2025



Osallisuuskokemuksen vahvistaminen



Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen



Moniäänisyyden vahvistaminen

Kaupunkiyhteiset painopisteet kulttuurin- ja vapaa-ajan toimialalla

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan strategiakauden 2021–2025

osallisuussuunnitelma valmisteltiin syksyllä 2022, ja se hyväksyttiin Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan lautakunnassa 1/2023. Tavoitteiden ja toimenpiteiden toteuma raportoidaan vuosittain kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan lautakunnalle.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala on osallistunut tiivistä myös kaupunkiyhteiseen osallisuussuunnitelmapirosessiin, ja on aktiivisesti mukana kaupunkiyhteisten tavoitteiden edistämässä ja toimenpiteiden toteuttamisessa.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan osallisuustavoitteet ja toimenpiteet keskustelevat keskenään luontevasti, vaikka ne onkin laadittu erillisenä prosessina ennen yhteistä työskentelyä. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala siirtyy kaupunkiyhteiseen osallisuussuunnitteluprosessiin ja -aikatauluun seuraavalla strategiakaudella.



Osallisuuskokemuksen vahvistaminen



Tavoitteenamme on, että kaupunkilaisen kokemus kuulumisesta ja kuulluksi tulemisesta vahvistuu. Osallisuuskokemuksen vahvistaminen syntyy kohtaamisesta ja toista arvostavasta oikea-aikaisesta vuorovaikutuksesta. Kaupunkilainen kokee pystyvänsä edistämään itselle tärkeitä asioita kaupungissa, ja hänen osallistumismahdollisuutensa huomioidaan arjen toiminnassa ja palveluissa. Kaupunkilainen myös saa tietoa ja ymmärtää vaikuttamisen mahdollisuudet. Kaupunkilaisen asiakaskokemus ohjaa palvelujemme kehittämistä.

Madallamme ja poistamme osallisuuden esteitä. Kaupunkilainen voi osallistua eri tavoin: saada tietoa, olla mukana suunnittelussa, osallistua päätöksentekoon tai olla aktiivisena toimijana. Panostamme haavoittuvassa asemassa olevien osallisuuden kokemuksen syntymiseen.

Kaupunkiyhteiset toimenpiteet	Toimenpiteiden seuranta
<p>Parannamme asiakasymmärrystä ja kaupunkilaisten asiantuntemuksen hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä ja osallisuuden kokemuksen vahvistamisessa. Viestimme aktiivisesti, millaista tietoa kaupunkilaisilta on kerätty ja mitä tiedolla tehdään. Kehitämme palveluita yhdessä kaupunkilaisten kanssa ja hyödynnämme tietoa päivittäisessä johtamisessa ja palvelujen kehittämisessä.</p>	<p>➤ Keskeisiä teemoja kehitetty tiedon pohjalta: kyllä / ei Näistä on viestitty kaupunkilaisille: kyllä / ei</p>
<p>Hyödynnämme digitaalisten vuorovaikutusvälineiden käyttöä. Varmistamme, että meillä on käytössä soveltuvat digitaaliset vuorovaikutusmenetelmät kaupunkilaisten osallistumiskokemuksen vahvistamiseksi.</p>	<p>➤ Digitaalisten vuorovaikutusvälineiden käyttö on lisääntynyt: kyllä / ei</p>
<p>Kokeilemme kaupunkilaisten osallisuuden kokemusta mittaavia työkaluja ja huomioimme niiden tulokset osallisuuden edistämisen kehittämisessä. Arvioimme kaupunkilaisen osallistumisen kokemuksen muutosta pilotoiden kokemusta mittaavia työkaluja muutamassa osallistumisen prosessissa.</p>	<p>➤ Osallisuusindikaattoria on hyödynnetty uudella tavalla: kyllä / ei Asiakaskyselyjen tuloksia on hyödynnetty osallisuuden edistämisen kehittämisessä: kyllä / ei</p>

Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen



Tavoitteenamme on, että työntekijät kaikkialla kaupungilla tunnistavat osallisuuden merkityksen ja sen mahdollisuudet omassa työssään. Käsitys osallisuudesta ja sen toteutustavoista on selkeää kaikilla toimialoilla, sekä johdolla että työntekijöillä. Osallisuus käsitetään tiiviiksi osaksi omaa työtämme.

Osallisuustieto ja moninaisuuden ymmärtäminen kaupungissa vahvistuu. Edistämme osallisuuden toteutumista johtamisella ja sitoutumisella sekä riittävillä resursseilla ja oikeanlaisilla menetelmillä. Osallisuus ja sen edistäminen on osa arjen työtä ja kuuluu kaikille.

Kaupunkiyhteiset toimenpiteet

Toimenpiteiden seuranta

Jaamme tietoa osallisuudesta koko henkilöstölle.

Sanoitamme osallisuuden moninaisuutta kaupungissa ja eri toimialoilla sekä kuvaamme kaupunkitasoisia osallisuuspalveluita kaupungin yhteiseen intraan.



Osallisuuden intranet-sivut on päivitetty: kyllä / ei

Teemme osallisuuden suunnitteluun kaupunkiyhteisen työvälineen.

Osallisuuden suunnittelun työväline voi sisältää mm. muisti-/tarkistuslistan, joka auttaa huomioimaan osallisuuden menetelmät ja tason, sekä ohjeet ja vinkit osallisuuden toteuttamiseen eri tilanteissa (esim. yhtenäiset käytänteet verkkoasukastilaisuuden järjestämiseen ja tallenteen jakoon tietosuojalainsäädännön mukaisesti).



Osallisuuden suunnittelun työväline on tehty: kyllä / ei
Suunnittelun työväline on pilotoitu: kyllä / ei

Suunnittelemme kaupungin henkilöstölle suunnatun osallisuuden peruskoulutuksen.

Kanslia vastaa koulutuksen peruspaketin kokoamisesta ja jokainen toimiala tuottaa pakettiin oman osuuden.



Koulutussuunnitelma on tehty: kyllä / ei
Koulutus on pilotoitu: kyllä / ei

Moniäänisyyden vahvistaminen



Tavoitteenamme on, että kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen on kaupungin tapa toimia. Tarjoamme erilaisia osallistumisvaihtoehtoja siellä, missä ihmiset ovat. Huomioimme erityisesti heikoimmassa asemassa olevat kaupunkilaiset. Pyrimme tavoittamaan aktiivisesti eri väestöryhmiä myös erilaisten yhteisöjen ja järjestöjen kautta. Tieto ohjaa toimintaamme.

Vahvistamme moniäänisyyttä myös viestinnässä selkeän kielen, monikielisuuden ja monikanavaisuuden kautta. Toimintamme on läpinäkyvää ja kaupunkilainen saa tietoa kaupungin päätöksistä ja linjauksista. Tunnistamme hyvissä ajoin, keitä päätökset koskevat, ja edistämme dialogisuutta kaupunkilaisten kanssa huomioiden erilaiset väestöryhmät.

Kaupunkiyhteiset toimenpiteet

Vahvistamme selkeäkielistä viestintää ja vuorovaikutusta sekä panostamme myös selkokielisyyteen.

Lisäämme henkilöstön osaamista selkeäkielisyydestä sekä hyödynnämme kaupunkilaisille suunnattua monikielistä Osallisuuden ja vaikuttamisen viestintämateriaalia.

Toimenpiteiden seuranta



Osallisuuden ja vaikuttamisen monikielinen viestintämateriaali löytyy hel.fi-verkkosivuilta: kyllä / ei

Henkilöstölle suunnattu selkeän kielen koulutus järjestetty: kyllä / ei

Kokoamme ja kehitämme kaupunkiyhteisiä kuulemisen tapoja erilaisille väestöryhmille.

Jaamme aktiivisesti kertynyttä tietoa, kokemuksia eri hankkeista, kokeiluista ja tuotetuista materiaaleista moniäänisyyden vahvistamiseksi. Keräämme mm. lapsille ja nuorille, ikääntyville sekä Suomeen muuttaneille soveltuvia vuorovaikutuksen, kuulemisen ja osallistumisen tapoja.



Eri väestöryhmille soveltuvia kuulemisen tapoja on koottu intraan: kyllä / ei

Luomme yhteisiä tapoja arvioida lasten ja nuorten, vieraskielisten ja ikääntyneiden osallisuuden vahvistamista kaupunkitasoisten suunnitelmien mukaisesti.

Säännöllisen osallisuus- ja vuorovaikutusmallin raportoinnin yhteydessä todetaan vieraskielisten ja ikääntyneiden osallistumista edistävät toimenpiteet yhtenäisellä raportointipohjalla. Lisäksi osallisuussuunnitelman toimenpiteiden rinnalla toteutetaan lasten ja nuorten osallisuutta edistävää toimenpideohjelmia kaikilla toimialoilla.



Yhteinen raportointipohja osallistumista edistävästä toimenpiteistä on luotu: kyllä / ei

Lue lisää osallisuudesta

- [Osallistu ja vaikuta hel.fi-verkkosivusto](#)
- [Osallisuuden periaatteet kaupungin hallintosäännössä \(pdf\)](#)
- [Päätös Helsingin kaupungin osallisuusmallin toimeenpanosta ja rahoituksesta](#)
- [Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin väliarviointiraportti 2019 \(pdf\)](#)
- [Strategiakauden 2017–2021 arviointi Helsingin kaupungin osallisuustyöstä \(pdf\)](#)
- [Helsingin kaupunkistrategia 2012–2025](#)
- Osallisuuden sivut Helsingin kaupungin intranetissä (pääsy vain kaupungin työntekijöillä)
- [Päätös lasten ja nuorten vaikuttamisjärjestelmästä ja osallisuuden edistämisestä](#)





Helsinki