



# Yhdenvertaisuuden ja sukupuolten tasa-arvon toteutuminen Helsingin kaupungin palveluissa

– kaupunkilaisten näkemyksiä  
ja kokemuksia



**Tiivistelmän käännökset**

Grano Oy

**Kuviot**

Tapio Rissanen

**Kannen kuva**

Maija Astikainen / Helsingin kaupungin aineistopankki

**Taitto**

Valve Oy

**Julkaisija**

Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, osallisuus ja neuvonta 2021

# Sisällys

Tiivistelmä.....	3
Sammanfattning.....	4
Summary .....	5
Kuvioluettelo.....	6
1. Johdanto.....	7
2. Aineisto.....	8
3. Elämänlaatu .....	10
4. Yleiskuva sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa .....	12
5. Syrjintä kaupungin palveluissa .....	15
5.1. Käsitteet syrjinnän yleisyydestä .....	15
5.2. Syrjinnän kokemukset kaupungin palveluissa .....	18
5.3. Yhteenvetoa.....	27
6. Epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa .....	27
6.1. Käsitteet epäasiallisen kohtelun yleisyydestä.....	30
6.2. Epäasiallisen kohtelun kokemukset .....	30
6.3. Yhteenvetoa.....	39
7. Kaupunkilaisten esittämiä kehittämissuhteita palveluiden tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden parantamiseksi .....	40
8. Yhteenvetoa kyselyn tuloksista .....	42
Liite 1. Kyselylomake.....	46
Liite 2. Väittämät tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa .....	60
Liite 3. Koettu syrjintä kaupungin palveluissa vastaajaryhmien mukaan .....	70
Liite 4. Koettu epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa vastaajaryhmien mukaan.....	75
Liite 5. Epäasiallisen kohtelun luonne vastaajaryhmän mukaan .....	80

# Tiivistelmä

Helsingin strateginen visio on olla maailman toimivin kaupunki. Asukkaiden yhdenvertaisuuden ja sukupuolten tasa-arvon toteutuminen ovat perusedellytys sille, että jokainen kaupunkilainen voi elää Helsingissä hyvää elämää ja tulla kunnioitavasti kohdatuksi kaupungin palveluissa sellaisena kuin on.

Kaupunki toteutti loppuvuodesta 2020 tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusaiheisen kuntalaiskyselyn, jonka tarkoituksena oli kartoittaa helsinkiläisten käsityksiä sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta sekä kokemuksia syrjinnästä ja epäasiallisesta kohtelusta kaupungin palveluissa. Tuloksia hyödynnetään muun muassa uuden valtuustokauden strategian tietopohjassa ja kaupunkitasoisen palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman päivittämisessä.

Kysely toteutettiin satunnaisotannalla, ja siihen vastasi yhteensä 1 001 helsinkiläistä. Vastaa- jista naisia oli 58 prosenttia, miehiä 40 prosenttia ja sukupuolivaihtoehdon ”muu” valinneita yksi prosentti. Sukupuoltaan ei halunnut kertoa yksi prosentti. Äidinkieltään suomenkielisiä vastaajia oli 82 prosenttia, ruotsinkielisiä kuusi prosenttia ja vieraskielisiä 12 prosenttia. Reilu viidennes (22 %) kaikista vastaajista ilmoitti kuuluvansa johonkin vähemmistöön.

Kyselyn perusteella lähes yhdeksän kymmenestä helsinkiläisestä arvostaa kaupunkilaisten moninaisuutta ja yhtä suuri osa vastaajista myös koki voivansa elää Helsingissä hyvää elämää sellaisena kuin on. Toisaalta vain hieman yli puolet vastaajista katsoi, että Helsinki on turvallinen kaupunki vähemmistöryhmiin kuuluville ja hieman alle puolet koki, että kaikkien palvelun käyttäjien tasa-arvo ja yhdenvertaisuus toteutuvat kaupungin palveluissa tällä hetkellä. Vähiten täysin samaa mieltä olevia vastaajia oli väittämällä, jonka mukaan kaupunki on onnistunut ehkäisemään digitaalista syrjäytymistä.

Kaksi viidestä vastaajasta piti syrjintää kaupungin palveluissa vähintään melko yleisenä ainakin yhdellä kyselyssä mainituista syrjintäperusteista ja epäasiallista kohtelua noin kolmannes. Syrjintää kaupungin palveluissa ilmoitti itse kokeneensa 19 prosenttia ja epäasiallista kohtelua 17 prosenttia vastaajista. Sekä koettu syrjintä että koettu epäasiallinen kohtelu oli selvästi yleisintä terveyspalveluissa. Epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa kokeneista 84 prosenttia oli tullut epäasiallisesti kohdelluksi kaupungin henkilökunnan taholta ja 39 prosenttia muiden asiakkaiden taholta. Koettu epäasiallinen kohtelu oli luonteeltaan yleisimmin vähättelevää tai loukkaavaa kohtelua tai huutelua, nimittelyä tai uhkailua.

Naisvastaajat näkivät tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden tilan kaupungin palveluissa yleisesti ottaen miehiä kielteisemmin, pitivät syrjintää ja epäasiallista kohtelua yleisempänä kuin miehet ja suurempi osa naisista kuin miehistä myös ilmoitti kokeneensa itse syrjintää ja epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa. Vähemmistöihin kuuluvat vastaajat olivat kokeneet selvästi muita yleisemmin sekä syrjintää että epäasiallista kohtelua ja myös muita vastaajia toistuvammin eli suuremmalla osalla heistä oli ollut tällaisia kokemuksia vähintään melko usein.

Toimenpiteiksi sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi kaupungin palveluissa vastaajat ehdottivat muun muassa henkilöstön kouluttamista, esteettömyyden ja saavutettavuuden parantamista sekä taustoiltaan ja ominaisuuksiltaan monenlaisten kaupunkilaisten vahvempaa osallistamista kaupungin palvelujen kehittämiseen.

# Sammanfattning

Helsingfors strategiska vision är att vara den bäst fungerande staden i världen. Jämlikhet och jämställdhet mellan könen är en grundförutsättning för att alla stadsbor ska kunna leva ett gott liv i Helsingfors och bemötas med respekt i stadens tjänster sådana som de är.

Staden genomförde mot slutet av 2020 en kommuninvånarenkät om jämställdhet och jämlikhet, som hade som avsikt att kartlägga Helsingforsbornas åsikter om hur jämlikheten och jämställdheten mellan könen har realiserats, och deras erfarenheter av diskriminering och osakligt bemötande i stadens tjänster. Resultaten utnyttjas bland annat i informationsunderlaget för den nya fullmäktigeperiodens strategi och i uppdaterandet av jämlikhets- och jämställdhetsplanerna för tjänster på stadsnivå.

Respondenterna valdes slumpmässigt, och sammanlagt 1 001 Helsingforsbor svarade på enkäten. Av respondenterna var 58 procent kvinnor, 40 procent män medan en procent valde alternativet ”annat”. En procent av respondenterna ville inte uppge sitt kön. Som sitt modersmål angav 82 procent av respondenterna finska, sex procent svenska och 12 procent något annat språk. Drygt en femtedel (22 %) av alla respondenterna svarade ja på frågan om de hör till någon minoritet.

Utgående från enkäten uppskattar nio av tio Helsingforsbor mångfalden bland stadsborna, och en lika stor andel av respondenterna upplevde att de kan leva ett gott liv i Helsingfors som de är. Å andra sidan ansåg bara lite över hälften av respondenterna att Helsingfors är en trygg stad för personer som hör till minoritetsgrupper, och aningen färre än hälften ansåg att stadens tjänster genomförs på ett jämställt och jämlikt sätt för alla som använder tjänsterna just nu. Påståendet som minst respondenter svarade på med att de var av helt av samma åsikt var att staden har lyckats förebygga digital exklusion.

Två av fem respondenter ansåg att diskriminering i stadens tjänster var minst ganska utbredd enligt en av diskrimineringsgrunderna i enkäten, och ungefär en tredjedel ansåg att osakligt bemötande var minst ganska utbredd. Av respondenterna meddelade 19 procent att de upplevt diskriminering i stadens tjänster och 17 procent att de blivit osakligt bemötta. Upplevelser av diskriminering och osakligt bemötande var klart vanligast inom hälsotjänsterna. Av de som upplevt osakligt bemötande i stadens tjänster hade 84 procent stött på osakligt bemötande av stadens anställda medan 39 procent hade stött på osakligt bemötande av andra kunder. Det osakliga bemötande som de stött på var oftast nedvärderande eller förolämpande bemötande eller gästande, glåpord och hotelser.

De kvinnliga respondenterna hade i allmänhet en mer negativ syn på hur jämlikheten och jämställdheten i stadens tjänster förhåller sig än männen, och ansåg att diskriminering och osakligt bemötande var vanligare än männen, och en större andel av kvinnorna jämfört med männen meddelade att de själv upplevt diskriminering och osakligt bemötande i stadens tjänster. En klart större andel av respondenterna bland minoriteter hade upplevt diskriminering och osakligt bemötande och även upplevt dem oftare än andra respondenter, det vill säga att en större andel av dem hade haft dylika upplevelser åtminstone ganska ofta.

Som åtgärder för att främja jämlikhet och jämställdhet mellan könen i stadens tjänster föreslog respondenterna bland annat att personalen utbildas, att tillgängligheten förbättras och att stadsbor med olika bakgrunder och egenskaper i större grad görs delaktiga i utvecklingen av stadens tjänster.

## Summary

Helsinki's strategic vision is to be the most functional city in the world. The realisation of non-discrimination and gender equality among residents is a prerequisite for every resident to be able to live a good life in Helsinki and be treated with respect just the way they are in the City's services.

In late 2020, the City conducted a survey among the municipality's residents regarding equality and non-discrimination. Its purpose was to survey the perceptions of Helsinki's residents regarding the realisation of gender equality and non-discrimination as well as their experiences of discrimination and inappropriate treatment in the City's services. The results will be utilised in applications such as the knowledge base of the strategy for the new council period of office and in updating the City-level equality and non-discrimination plan for services.

The survey was implemented by means of random selection, and the total number of Helsinki residents who responded to it was 1,001. Of the respondents, 58% were women, 40% were men and 1% selected the option 'other'. One per cent did not wish to disclose their gender. Respondents who spoke Finnish as their mother tongue accounted for 82%, while Swedish speakers accounted for 6% and speakers of other languages accounted for 12%. A little more than one in five (22%) stated that they belong to a minority.

Based on the survey, almost nine out of ten Helsinki residents appreciate the diversity of the city's residents, and almost as many of the respondents also felt that they can live a good life in Helsinki just the way they are. On the other hand, only slightly more than half of the respondents perceived Helsinki to be a safe city for people who belong to minority groups, and a little under half felt that equality and non-discrimination of all service users is fulfilled in the City's services at present. The claim that had the smallest proportion of respondents agreeing with it fully was the claim that the City has successfully prevented digital exclusion.

Two out of five respondents considered discrimination in the City's services to be at least quite common based on at least one of the grounds of discrimination mentioned in the survey, whereas for inappropriate treatment the corresponding number was roughly one in three respondents. 19% of the respondents reported that they had personally experienced discrimination in the City's services, and 17% reported that they had personally experienced inappropriate treatment. The experiences of both discrimination and inappropriate treatment were clearly the most common in health services. Of those who had experienced inappropriate treatment in the City's services, 84% had been treated inappropriately by City personnel, while 39% had been treated inappropriately by other clients. The inappropriate treatment experienced was most commonly in the form of dismissive or insulting treatment, or yelling, calling names or threatening.

Female respondents had a more negative overall view of the state of equality and non-discrimination in the City's services than men, considered discrimination and inappropriate treatment to be more common than men, and a larger proportion of women than men also reported that they had personally experienced discrimination and inappropriate treatment in the City's services. Respondents who belonged to minority groups had experienced discrimination and inappropriate treatment much more commonly than others, and these experiences were also more frequent for them than for other respondents, i.e. a larger proportion of them had experienced these types of situations at least quite often.

The measures suggested by the respondents for promoting gender equality and non-discrimination in the City's services included e.g. staff training, improvement of accessibility, as well as stronger involvement of city residents with diverse backgrounds and characteristics in the development of the City's services.

# Kuvioluettelo

- Kuvio 2.1.** Helsingin väestö ja kyselyyn vastanneet ikäryhmän ja äidinkielen mukaan
- Kuvio 3.1.** Kokemus elämänlaadusta vastaajan taustatietojen mukaan
- Kuvio 4.1.** Käsitykset sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa
- Kuvio 5.1.** Käsitykset syrjinnän yleisyydestä kaupungin palveluissa eri perusteilla
- Kuvio 5.2.** Käsitykset syrjinnän yleisyydestä kaupungin palveluissa jollakin perusteella vastaajan taustatietojen mukaan
- Kuvio 5.3.** Koettu syrjintä kaupungin palveluissa vastaajan taustatietojen mukaan
- Kuvio 5.4.** Koetun syrjinnän toistuvuus kaupungin palveluissa vastaajan taustatietojen mukaan
- Kuvio 5.5.** Koettu syrjintä kaupungin palveluissa
- Kuvio 5.6.** Kaupungin palveluissa koettu syrjintä syrjintäperusteittain
- Kuvio 5.7.** Syrjinnän pelko estänyt käyttämästä kaupungin eri palveluita
- Kuvio 5.8.** Syrjinnän pelko estänyt käyttämästä kaupungin palveluita vastaajaryhmien mukaan
- Kuvio 6.1.** Käsitykset epäasiallisen kohtelun yleisyydestä kaupungin palveluissa eri perusteilla
- Kuvio 6.2.** Käsitykset epäasiallisen kohtelun yleisyydestä kaupungin palveluissa jollakin perusteella vastaajan taustatietojen mukaan
- Kuvio 6.3.** Koettu epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa vastaajan taustatietojen mukaan
- Kuvio 6.4.** Koetun epäasiallisen kohtelun toistuvuus kaupungin palveluissa vastaajan taustatietojen mukaan
- Kuvio 6.5.** Koettu epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa
- Kuvio 6.6.** Epäasiallisesti kohtelevat tahot kaupungin palveluissa (osuus kaikista epäasiallisen kohtelun kohteeksi joutuneista)
- Kuvio 6.7.** Epäasiallisen kohtelun luonne kohtelijatahon mukaan (osuus epäasiallista kohtelua kokeneista)
- Kuvio 6.8.** Epäasiallisen kohtelun pelko estänyt käyttämästä kaupungin palveluita
- Kuvio 6.9.** Epäasiallisen kohtelun pelko estänyt käyttämästä kaupungin palveluita vastaajan taustatietojen mukaan

## Taulukkuoluettelo

- Taulukko 2.1.** Vastaajat vähemmistöaseman mukaan

# 1. Johdanto

”Kaupunki on sitoutunut omassa toiminnassaan turvaamaan kaikkien kaupunkilaisten ihmisoikeudet ja puuttumaan määrätietoisesti syrjintään. Kaikkien helsinkiläisten pitää voida kokea, että Helsinki on heidän oma kaupunkinsa.”

– Jan Vapaavuori, pormestari

Helsingin visiona on olla maailman toimivin kaupunki, jonka toimivuus rakentuu tasa- arvolle, yhdenvertaisuudelle, vahvalle sosiaaliselle koheesiolle ja avoimelle osallistavalle toimintatavalle (Helsingin kaupunkistrategia 2017-2021). Strategiassa myös sitoudutaan siihen, että sukupuolten tasa-arvo on läpäisevä periaate kaikessa kaupungin toiminnassa. Sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseen tähtäävää työtä tehdään kaikkialla kaupunkiorganisaatiossa.

Sukupuolten tasa-arvo ja yhdenvertaisuus kaupungin toiminnassa perustuvat tasa-arvolakiin ja yhdenvertaisuuslakiin. Tasa-arvolaki kieltää syrjinnän sukupuolen, sukupuoli-identiteetin ja sukupuolen ilmaisun perusteella ja yhdenvertaisuuslaki puolestaan iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Viranomaisilla on velvollisuus paitsi ehkäistä syrjintää, myös aktiivisesti edistää sukupuolten tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta kaikessa toiminnassaan.

Tämä raportti on yhteenveto loppuvuodesta 2020 toteutetun tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusaiheisen kuntalaiskyselyn tuloksista. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa helsinkiläisten käsityksiä sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta sekä kokemuksia syrjinnästä ja epäasiallisesta kohtelusta kaupungin palveluissa. Kyselyssä oli lisäksi mahdollista antaa ehdotuksia konkreettisista toimenpiteistä, jotka vastaajien mielestä edistäisivät kaupungin palvelujen tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta tulevaisuudessa. Vastaavia tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusaiheisia otantakyselyjä ei tiettävästi ole toteutettu muualla Suomessa.<sup>1</sup>

Kysely oli osa kaupungin palvelujen tasa-arvosuunnitelman 2019-2021 toteutusta ja sen tulokset tukevat kaupungin palvelujen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden kehittämistyötä. Raportti tuottaa kaupungin käyttöön tietoa, jota ei ole sellaisenaan muista lähteistä saatavissa. Tuloksia tullaan hyödyntämään uuden valtuustokauden strategian tietopohjassa ja kaupungin uuden palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman 2022-2025 valmistelussa.

## 2. Aineisto

Kyselyn aineistonkeruu toteutettiin ajalla 20.11.2020 – 6.1.2021.<sup>2</sup> Siitä vastasi Helsingin kaupungin toimeksiannosta KS-Konsultointi/Mailco Oy. Kyselyn sisällöstä vastasi kaupunginkanslian osallisuus ja neuvonta -yksikkö. Kysely lähetettiin yhteensä 3500:lle 16 vuotta täyttäneelle helsinkiläiselle, jotka poimittiin satunnaisotannalla Helsingin väestötietojärjestelmästä. Kyselyyn oli mahdollista vastata joko paperi- tai verkkolomakkeella suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Lopullinen vastaajamäärä oli 1001 helsinkiläistä ja vastausprosentti oli 28,6.

---

1 Edellisen kerran helsinkiläisiltä kysyttiin laajasti tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta vuonna 2019. Kysely oli sisällöllisesti erilainen ja se toteutettiin avoimena verkkokyselynä otantakyselyn sijaan, joten tulokset eivät ole verrattavissa keskenään.

2 Kyselylomake liitteessä 1.



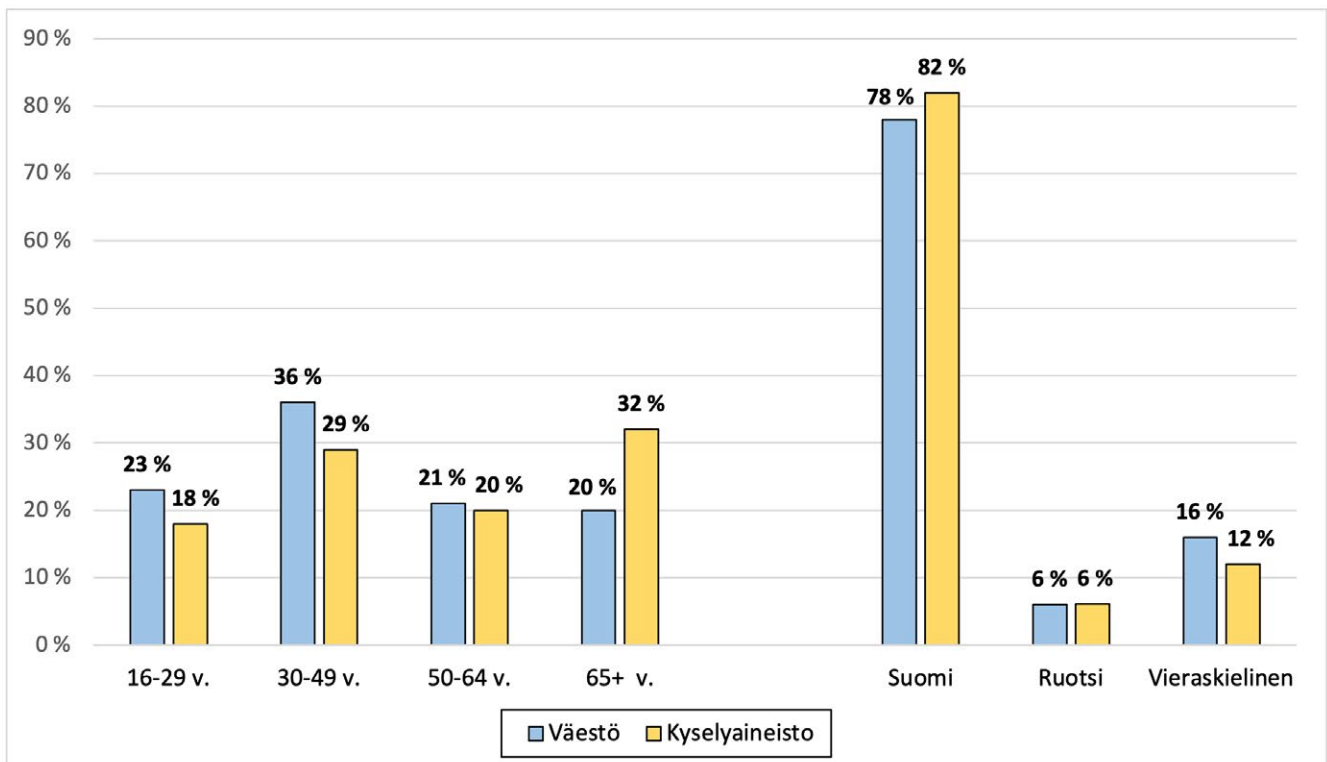
Kyselyn vastausten jakaumat analysoitiin ristiintaulukoimalla ne vastaajan sukupuolen, ikäryhmän, äidinkielen ja vähemmistöaseman mukaan. Muuttujien välisiä riippuvuuksia testattiin khiin neliö -testillä tapauksissa, joissa aineisto mahdollisti testin käytön. Ristiintaulukointien keskeiset tulokset on esitetty raportissa. Aineiston tilastollisesta analyysistä ja tulkinnasta vastasi kaupungin toimeksiannosta YTM Tapio Rissanen.

Vastaajista miehiä oli 40 prosenttia, naisia 58 prosenttia, sukupuolivaihtoehdon ”muu” valintoja yksi prosentti ja sukupuoltaan ei halunnut kertoa yksi prosentti. Aineistossa naiset ovat yliedustettuina ja miehet aliedustettuina. Tilastokeskuksen tietojen mukaan helsinkiläisistä miehiä on 47 prosenttia ja naisia 53 prosenttia.

Kaupungin palveluiden näkökulmasta vastaajat on mahdollista karkeasti jakaa kolmeen eri ikäluokkaan: nuoriin ja nuoriin aikuisiin (16-29-vuotiaat), työikäisiin (30-64-vuotiaat) ja seniори-ikäisiin (65 vuotta täyttäneet). Työikäisten luokka oli kyselyn analyysissä tarkoituksenmukaista jakaa kahdeksi erilliseksi ikäryhmäksi (30-49-vuotiaat ja 50-64-vuotiaat) luokkien koon tasapainottamiseksi ja vähän tarkemman kuvan saamiseksi eri-ikäisten kaupunkilaisten näkemyksistä ja kokemuksista.

Vastaajista nuorimmat ikäryhmät olivat aineistossa aliedustettuina ja vanhin ikäryhmä yliedustettuna verrattuna Tilastokeskuksen tietoihin helsinkiläisten ikäjakaumasta (Kuvio 2.1.). Nuoret vastaavat yleensä kyselyihin muita harvemmin. Tässä tapauksessa näyttää siltä, että erilaisiin vähemmistöihin kuuluvat nuoret vastasivat kyselyyn aktiivisesti. 16-29-vuotiaista vastaajista vähemmistöihin ilmoitti kuuluvansa 32 prosenttia, kun vastaava osuus kaikista vastaajista oli 22 prosenttia.

**Kuvio 2.1. Helsingin väestö ja kyselyyn vastanneet ikäryhmän ja äidinkielen mukaan**



Vastaajista äidinkieleltään suomenkielisiä oli 82 prosenttia, ruotsinkielisiä kuusi prosenttia ja vieraskielisiä 12 prosenttia. Kyselyn taustatiedoissa oli mahdollista ilmoittaa useampi äidinkieli. Äidinkielten yhdistelmien osalta vastaajamäärät jäivät kuitenkin niin pieniksi, että analyysissä kaikki äidinkielen ”muu” valinneet yhdistettiin luokkaan vieraskieliset ja suomen lisäksi ruotsin äidinkielekseen ilmoittaneet ruotsinkielisiin. Aineistossa suomenkieliset ovat yliedustettuina ja vieraskieliset aliedustettuina.

Vastaajista 22 prosenttia ilmoitti kuuluvansa johonkin vähemmistöön (Taulukko 2.1). Suurin vähemmistöryhmä olivat etniseen tai kansalliseen vähemmistöön kuuluvat, kuten saamelaiset, tataarit, romanit, maahanmuuttajat ja maahanmuuttajataustaiset (8 %). Vammaisia tai pitkäaikaissairaita henkilöitä oli vastaajista kuusi prosenttia, seksuaalivähemmistöön kuuluvia viisi prosenttia ja uskonnolliseen tai aatteelliseen vähemmistöön kuuluvia kolme prosenttia. Sukupuolivähemmistöön kuuluvia oli vastaajista kaksi prosenttia.

**Taulukko 2.1. Vastaajat vähemmistöaseman mukaan**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Ei-vähemmistöä	745	78 %
Jotakin vähemmistöä	215	22 % <sup>3</sup>
- Sukupuolivähemmistö	17	2 %
- Etninen tai kansallinen vähemmistö	75	8 %
- Uskonnollinen tai aatteellinen vähemmistö	33	3 %
- Vammainen tai pitkäaikaissairas henkilö	55	6 %
- Seksuaalivähemmistö	46	5 %
<b>Yhteensä</b>	<b>960</b>	<b>100 %</b>

### 3. Elämänlaatu

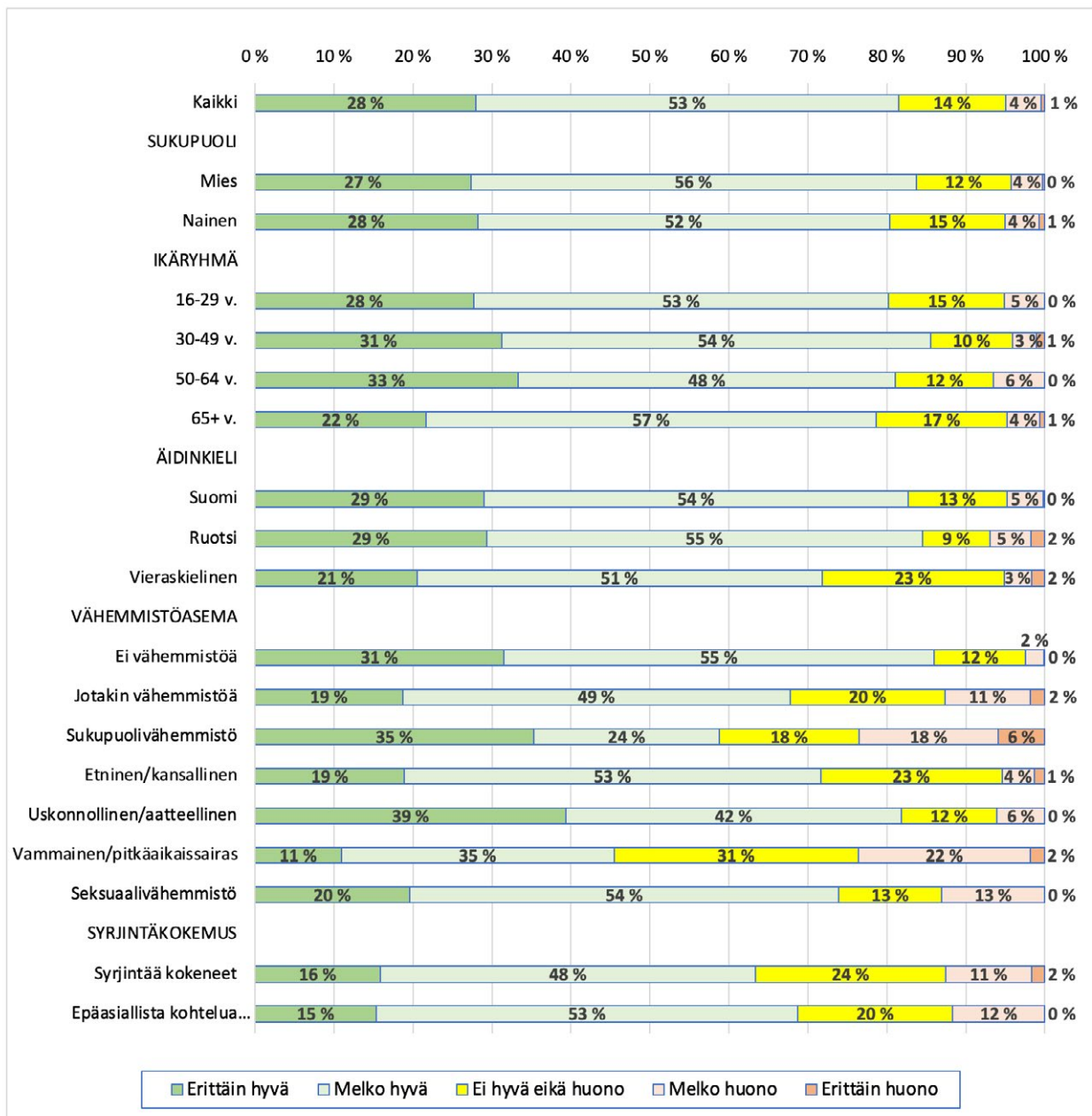
Kyselylomakkeessa vastaajaa pyydettiin arvioimaan elämänlaatuun. Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta on kiinnostavaa, onko vähemmistöihin<sup>4</sup> kuuluvien ja muiden vastaajien tai syrjintää tai epäasiallista kohtelua kokeneiden ja muiden vastaajien koetussa elämänlaadussa eroja.

Kaiken kaikkiaan vastaajat arvioivat elämänlaatussa pääsääntöisesti erittäin hyväksi (28 %) tai melko hyväksi (53 %). Elämänlaatussa melko tai erittäin huonoksi katsoi vain pieni osa (5 %) vastaajista. (Kuvio 3.1.)

3 Osa vastaajista ilmoitti kuuluvansa useampaan eri vähemmistöön, minkä vuoksi taulukossa alempana esitetyistä eri vähemmistöryhmien osuuksista tulee yhteenlaskettuna hiukan suurempi luku (24 %).

4 Kyselyssä kysyttiin, kuuluuko vastaaja johonkin seuraavista vähemmistöryhmistä: sukupuolivähemmistö, etninen tai kansallinen vähemmistö (saamelaiset, tataarit, romanit, maahanmuuttajat, maahanmuuttajataustaiset), uskonnollinen tai aatteellinen vähemmistö, vammainen tai pitkäaikaissairas henkilö tai seksuaalivähemmistö. Osa vastaajista kuului useampaan vähemmistöön. Raportissa vähemmistöistä kirjoitettaessa tarkoitetaan tässä listattuja vähemmistöryhmiä.

**Kuvio 3.1. Kokemus elämänlaadusta vastaajan taustatietojen mukaan**



Arviot eivät poikenneet merkittävästi sukupuolen tai ikäryhmän mukaan. Sen sijaan vieraskieliset arvioivat elämänlaatunsa jonkin verran heikommaksi kuin suomen- ja ruotsinkieliset. Yhdelläkään vastaajaryhmällä elämänlaatunsa erittäin huonoksi kokevien osuus ei ollut kovin suuri. Sen sijaan melko huonoksi kokevien osuudet poikkesivat selvästi osalla vähemmistöryhmistä. Vammaisista ja pitkäaikaissairaista sekä sukupuolivähemmistöön kuuluvista lähes neljännes (24 %) koki elämänlaatunsa melko tai erittäin huonoksi. Seksuaalivähemmistöihin kuuluvilla tämä osuus oli 13 prosenttia.

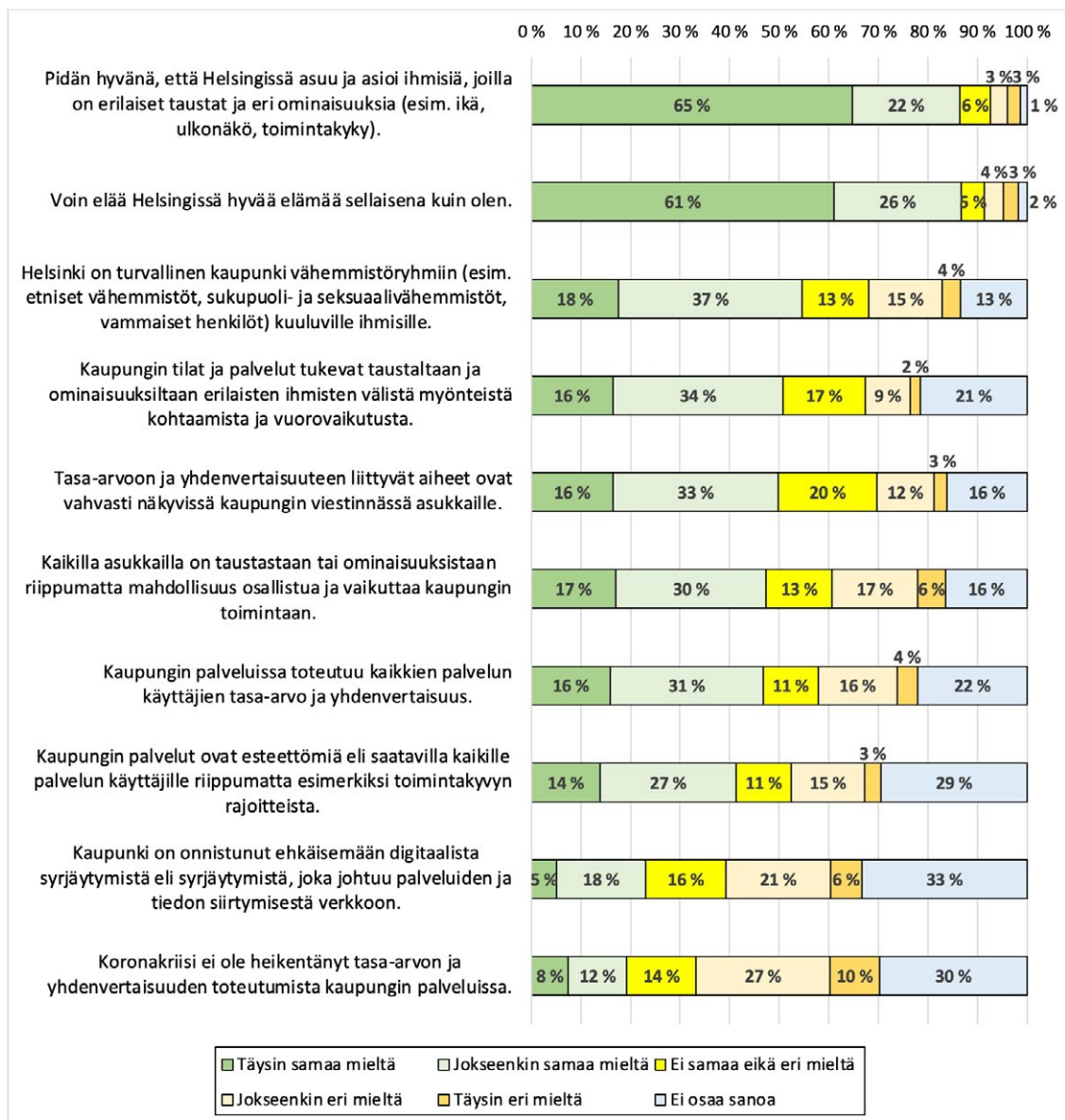
Niillä vastaajilla, jotka ilmoittivat tässä kyselyssä kokeneensa syrjintää ja/tai epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa, kokemus huonosta elämänlaadusta oli myös keskimääräistä yleisempää. Syrjintää kokeneista 13 prosenttia arvioi elämänlaatunsa melko tai erittäin huonoksi. Epäasiallista kohtelua kokeneilla vastaava osuus oli 12 prosenttia.

## 4. Yleiskuva sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa

Kaupunkilaisille esitettiin kyselyssä 10 väittämää, jotka koskivat sukupuolten tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja vähemmistöjen tilannetta Helsingissä ja kaupungin palveluissa. Vastaukset antavat yleiskuvan siitä, millaiseksi sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden nykytila kaupungissa ja kaupungin palveluissa koetaan.

Kuviossa 4.1 on esitetty vastaukset väittämiin vähintään jokseenkin samaa mieltä olevien osuuden mukaan siten, että ylimpänä on väittämä, jossa ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä” vastanneiden yhteenlaskettu osuus oli suurin.<sup>5</sup>

**Kuvio 4.1. Käsitukset sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa**



5 Kyselylomakkeessa koronakriisiä koskeva väittämä oli muodossa ”Koronakriisi on heikentänyt tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista kaupungin palveluissa”, mutta tähän kuvioon se käännettiin muotoon ”ei ole heikentänyt” vastausten vertailtavuuden takia.

Kaupunkilaisten moninaisuutta koskevasta väittämästä vastaajilla oli selkeä näkemys: vain prosentti ei esittänyt kantaansa siihen. Valtaosa vastaajista (87 %) piti hyvänä, että Helsingissä asuu ja asioi ihmisiä, joilla on moninaisia taustoja ja eri ominaisuuksia (jokseenkin tai täysin samaa mieltä olevat vastaajat). Eri mieltä väittämän kanssa oli vain kuusi prosenttia vastaajista. Naisten ja miesten näkemykset eivät poikenneet toisistaan<sup>6</sup>. Alle 50-vuotiaat suhtautuivat moninaisuuteen myönteisemmin kuin vanhemmat vastaajat. Erityisesti 50-64-vuotiailla eri mieltä olevien osuus (13 %) oli selvästi muita ikäryhmiä suurempi. Vähemmistöihin kuuluvat (83 %) olivat väittämästä muita vastaajia (89 %) harvemmin jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Tämä kuvastaa osaltaan sitä, että eri vähemmistöt ovat heterogeeninen joukko eikä vähemmistöön kuulumisen välttämättä tarkoita tietynlaista suhtautumistapaa moninaisuuteen yleisesti.

Helsinki on helsinkiläisille hyvä asuinpaikka: lähes yhdeksän kymmenestä vastaajasta (87 %) koki voivansa elää Helsingissä hyvää elämää sellaisena kuin on. Miesten ja naisten näkemys oli myös tämän väittämän osalta hyvin samankaltainen, eikä ikäryhmien välillä ollut merkittävä eroa. Äidinkielen mukaan ruotsinkieliset olivat kaikkein tyytyväisimpiä: heistä 93 prosenttia koki voivansa elää Helsingissä hyvää elämää sellaisena kuin on, kun suomenkielisillä vastaava osuus oli 88 prosenttia ja vieraskielisillä vain 77 prosenttia. Vähemmistöihin kuuluvilla vastaajilla näkemys Helsingistä hyvänä asuinpaikkana oli muita kielteisempi. Samaa mieltä väittämän kanssa olevien osuus oli vähemmistöihin kuuluvilla 81 prosenttia ja muilla 89 prosenttia.

Jokaisella kaupunkilaisella on oikeus tuntea olonsa turvalliseksi kotikaupungissaan. Vastaajista hieman yli puolet (55 %) koki, että Helsinki on turvallinen kaupunki vähemmistöryhmiin kuuluville ja vajaa viidennes (18 %) oli väitteen kanssa eri mieltä. Naiset arvioivat vähemmistöjen turvallisuuden selvästi miehiä heikommaksi: naisista 49 % oli väittämästä samaa mieltä, kun miehillä vastaava osuus oli 64 %. Nuorimmat vastaajat (16-29-vuotiaat) suhtautuivat väittämään myös muita kriittisemmin: vain 47 prosenttia oli sen kanssa samaa mieltä. Vieraskielisistä 65 prosenttia ja vähemmistöihin kuuluvista 57 prosenttia piti Helsinkiä turvallisenä kaupunkina.

Noin puolet (51 %) vastaajista oli samaa mieltä siitä, että kaupungin tilat ja palvelut tukevat taustaltaan ja ominaisuuksiltaan erilaisten ihmisten välistä myönteistä kohtaamista ja vuorovaikutusta. Naisten näkemys väittämän paikkansa pitävyydestä oli miehiä kielteisempi: naisista 48 prosenttia oli väittämän kanssa samaa mieltä, kun miehillä vastaava osuus oli 55 prosenttia. Vammaisista ja pitkäaikaissairaista 43 prosenttia ja sukupuolivähemmistöön kuuluvista vain 35 prosenttia katsoi kaupungin tilojen ja palveluiden tukevan erilaisten ihmisten myönteistä kohtaamista ja vuorovaikutusta.

Kaupunki pyrkii myös viestinnässään nostamaan esille sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden teemoja. Puolet (50 %) vastaajista koki, että aiheet ovat vahvasti esillä kaupungin viestinnässä. Naiset (46 %) olivat väittämästä miehiä (56 %) harvemmin samaa mieltä, kuten myös vähemmistöihin kuuluvat (48 %). Erot vastaajien iän perusteella eivät ole tilastollisesti merkitseviä.

Kaupungin legitimitietin ja palvelujen laadun kannalta on tärkeää, että asukkailla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan. Kyselyn vastaajista vajaa puolet (47 %) oli samaa mieltä siitä, että kaikilla kaupunkilaisilla on tämä mahdollisuus taustastaan tai ominaisuuksistaan riippumatta. Naisista (43 %) pienempi osa kuin miehistä (54 %) oli väittämästä samaa mieltä. Ruotsinkieliset olivat suomenkielisiä ja vieraskielisiä harvemmin väittämän kanssa samaa mieltä (39 %).

---

6 Liitteessä 2 on esitetty vastaukset väittämiin sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa taustamuuttujien mukaan.

Kyselyn teeman kannalta keskeisestä väittämästä eli kaikkien palvelun käyttäjien tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa oli samaa mieltä lähes puolet vastaajista (47 %). Naiset (43 %) olivat väittämästä samaa mieltä miehiä (54 %) harvemmin. Useampi vähemmistöihin kuuluvista katsoi tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutuvan (51 %) kuin muista vastaajista (46 %), tosin vähemmistöryhmien välillä oli suuria eroja. Kaikkein vähiten väittämän kanssa samaa mieltä olivat vammaiset ja pitkäaikaissairaat henkilöt (35 %).

Palvelujen esteettömyys edistää niiden käytettävyyttä erilaisten käyttäjäryhmien näkökulmasta. Kyselyn vastaajista 41 % oli samaa mieltä väittämästä, jonka mukaan kaupungin palvelut ovat saatavilla kaikille palvelun käyttäjille riippumatta esimerkiksi toimintakyvyn rajoitteista. Naisten ja miesten näkemyksissä oli selvä ero: naisista vain 36 prosenttia piti palveluja esteettöminä, kun vastaava osuus miehillä oli 49 prosenttia. Vieraskieliset vastaajat olivat palvelujen esteettömyydestä samaa mieltä yleisemmin kuin muut (50 %) ja ruotsinkieliset vastaajat selvästi harvimminkin (26 %). Vammaiset tai pitkäaikaissairaat vastaajat olivat kriittisempiä kuin vastaajat keskimäärin: heistä 39 % oli väittämästä samaa mieltä ja 39 % eri mieltä.

Digitalisaatio ja palvelujen digitalisoituminen ovat nykyajan yleinen suuntaus. Kaupunkilaisten edellytyksissä pysyä mukana tässä kehityksessä on eroja. Vastaajilla olikin selvästi kielteinen näkemys väittämästä, jonka mukaan kaupunki on onnistunut ehkäisemään digitaalista syrjäytymistä eli syrjäytymistä, joka johtuu palvelujen ja tiedon siirtymisestä verkkoon. Väittämästä samaa mieltä oli 23 prosenttia vastaajista ja eri mieltä 27 prosenttia. Naisilla oli selvästi miehiä kielteisempi näkemys: naisista samaa mieltä oli noin viidesosa (19 %), kun miehillä vastaava osuus oli 30 prosenttia. Vieraskielisistä vastaajista selvästi muita suurempi osuus (29 %) oli väittämän kanssa samaa mieltä. Kaikkein vähiten kaupungin katsoi onnistuneen ehkäisemään digitaalista syrjäytymistä seksuaalivähemmistöön (9 %) ja sukupuolivähemmistöön kuuluvat (18 %).

Vastaajista 30 prosenttia ei osannut sanoa kantaansa väittämään, joka koski koronakriisin vaikutusta tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen kaupungin palveluissa. Koronakriisin vaikutuksia on kriisin aikana käsitelty näkyvästi mediassa, myös tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Mahdollisesti vastaajat ovat kuitenkin kokeneet hankalaksi arvioida käytännön vaikutuksia nimenomaan kaupungin palveluissa. Väittämään kantaa ottaneista vastaajista viidesosan (19 %) mielestä korona ei ole heikentänyt tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista kaupungin palveluissa ja reilun kolmasosan (37 %) mielestä on. Väittämään suhtautuivat kriittisemmin nuorimpaan ja vanhimpaan ikäryhmään kuuluvat sekä naiset. Tulokset ovat linjassa sen kanssa, että julkisuudessa on esiintynyt paljon huolta koronakriisin kielteisistä vaikutuksista nimenomaan nuoriin, ikäihmisiin ja naisiin.

## Yhteenvetoa:

Valtaosa helsinkiläisistä pitää kaupunkilaisten moninaisuutta hyvänä ja kokee myös itse voivansa elää Helsingissä hyvää elämää sellaisena kuin on. Naisilla on vastausten perusteella jonkin verran miehiä kielteisempi kokonaiskäsitelmä sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa. Muita kriittisemmin sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen suhtautuivat myös vähemmistöryhmiin kuuluvat, erityisesti vammaiset ja pitkäaikaissairaat henkilöt sekä sukupuolivähemmistöön kuuluvat. Vastaajan ikä tai äidinkieli ei kokonaisuutena tarkastellen suuresti vaikuttanut näkemyksiin, vaikka joissain yksittäisissä väittämässä eroja löytyi. Kriittisimmin kaupunkilaiset suhtautuivat kaupungin onnistumiseen digisyrjäytymisen ehkäisemisessä. Nuorimpaan ja vanhimpaan ikäryhmään kuuluvat sekä naiset kokivat muita yleisemmin koronakriisin heikentäneen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista kaupungin palveluissa.

## 5. Syrjintä kaupungin palveluissa

Kyselyssä käsiteltiin erillisinä kokonaisuuksina syrjintää ja epäasiallista kohtelua. Kyse on käsitteistä, jotka eivät välttämättä ole kaikille kaupunkilaisille tuttuja ja joiden eroa voi olla vaikea hahmottaa. Vastaamisen helpottamiseksi käsitteille annettiin kyselyssä määritelmät.

Syrjinnäksi määriteltiin tilanteet, joissa kaupungin työntekijä asettaa asiakkaan muita epäedullisempaan asemaan iän, alkuperän, kansalaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän seikan takia ilman hyväksyttävää perustetta. Lisäksi todettiin, että käytännössä syrjintä voi olla palveluun pääsyn tai palvelun saamisen vaikeuttamista tai estämistä tai huonomman palvelun tarjoamista.

Kaupunkilaisilta kysyttiin erikseen heidän **käsityksistään syrjinnän yleisyydestä** kaupungin palveluissa eri syrjintäperusteilla ja heidän **itse kokemastaan syrjinnästä**. Syrjintää kokeneiden oli mahdollista kertoa kokemuksistaan tarkemmin avovastauksissa enintään kolmen syrjintätilanteen osalta.

Kolme neljäsosaa (75 %) niistä, jotka aiemmin kyselyssä ilmoittivat kokeneensa syrjintää, antoi ainakin yhden avovastauksen. Kunkin tarkemman syrjintäkokemuksen kuvauksen osalta vastaajaa pyydettiin ensin valitsemaan palvelukokonaisuus, johon tilanne liittyi. Käytännössä moniin avovastauksiin oli kuitenkin yhdistelty usean eri palvelukokonaisuuden asioita, eivätkä kaikki vastaukset sisältäneet minkään yksittäisen syrjintätilanteen kuvausta tai välttämättä lainkaan kokeneet määritelmän mukaista syrjintää. Onkin syytä huomioida, että avovastauksen jätti myös 32 henkilöä, jotka eivät olleet ilmoittaneet kokeneensa syrjintää millään syrjintäperusteella. Avovastauksista nostetaan laadullisia havaintoja tilastollisen analyysin yhteyteen lisätiedoksi, mutta niitä ei käsitellä tässä erillisenä kokonaisuutena.

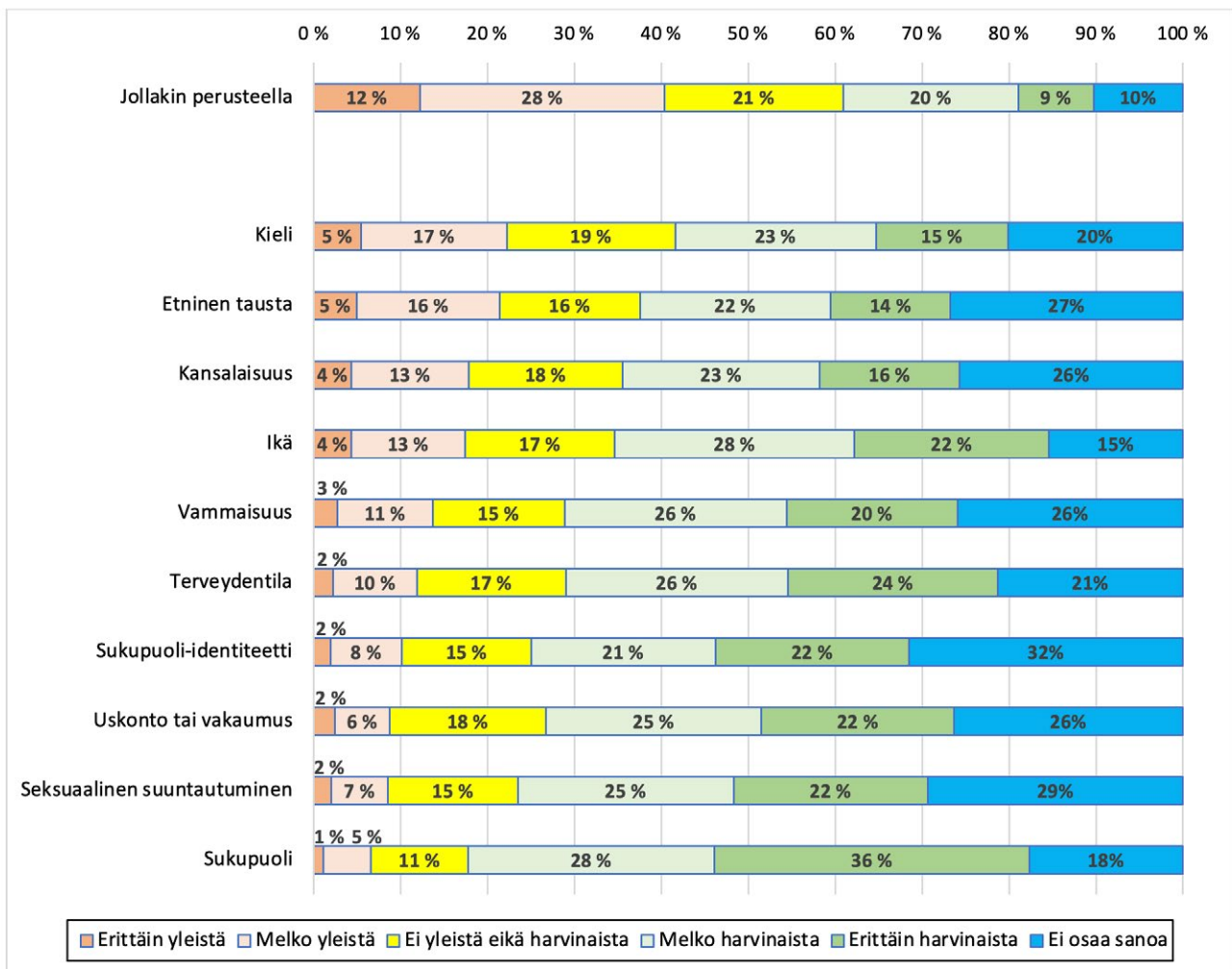
### 5.1. Käsitteet syrjinnän yleisyydestä

Kyselyssä kysyttiin vastaajilta heidän käsitystään siitä, kuinka yleistä syrjintä kaupungin palveluissa on heidän mielestään kymmenellä eri perusteella (ks. kuvio 5.1.). Näistä muodostettiin vastaajakohtainen kokoomamuuttuja<sup>7</sup>, joka kertoo vastaajan yleisen käsityksen syrjinnästä jollakin näistä perusteista.

---

7 Kokoomamuuttujan arvoksi kullakin vastaajalla tuli tämän kaikkein intensiivisin arvio syrjinnän yleisyydestä jollakin perusteella. Intensiivisin arvio oli ”erittäin yleistä”, toiseksi intensiivisin ”melko yleistä” jne.

**Kuvio 5.1. Käsitukset syrjinnän yleisyydestä kaupungin palveluissa eri perusteilla**



Vastaajista 10 prosenttia ei osannut sanoa, esiintyykö kaupungin palveluissa syrjintää millään kymmenestä mainitusta perusteesta. Kaikkein vaikeimmaksi syrjinnän arviointi koettiin sukupuoli-identiteetin (32 %) ja seksuaalisen suuntautumisen (29 %) perusteella. Yli neljännes vastaajista ei osannut myöskään sanoa, esiintyykö syrjintää etnisen taustan, kansalaisuuden, vammaisuuden tai uskonnon tai vakaumuksen perusteella. Kaikkein selkein käsitys oli syrjinnästä iän (15 %) ja sukupuolen (18 %) perusteella, jotka varmasti ovat tutuimpia sosiaalisia kategorioita kaikille.

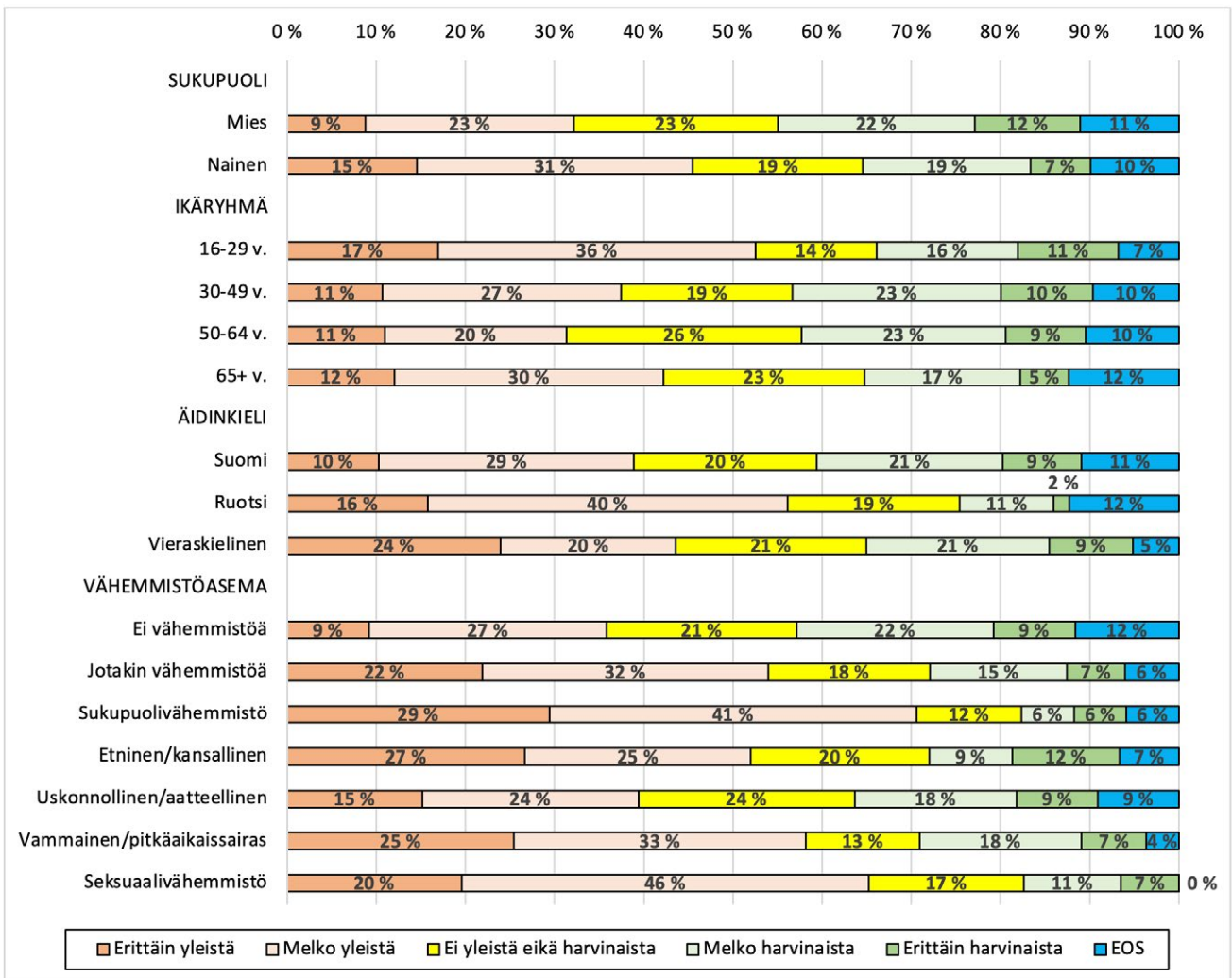
Vastaajista 12 prosenttia katsoi, että syrjintä kaupungin palveluissa on erittäin yleistä ja 28 prosenttia että syrjintä on melko yleistä jollakin kymmenestä mainitusta perusteesta. Yhteensä siis 40 prosenttia vastaajista piti syrjintää kaupungin palveluissa vähintään melko yleisenä.

Kaikkein eniten syrjintää nähtiin tapahtuvan kielen ja etnisen taustan perusteella. Yli viidennes vastaajista katsoi, että kaupungin palveluissa syrjitään näiden perusteella vähintään melko yleisesti, ja viiden prosentin mielestä syrjintä oli erittäin yleistä. Kielen ja etnisen taustan jälkeen yleisimpinä syrjinnän perusteina pidettiin kansalaisuutta ja ikää, joiden perusteella syrjintää arvioi esiintyvän vähintään melko yleisesti 17 prosenttia vastaajista. Kaikkein vähiten syrjintää nähtiin tapahtuvan uskonnon tai vakaumuksen, seksuaalisen suuntautumisen tai sukupuolen perusteella (alle 10 prosenttia vastaajista).

Vastaajista naiset arvioivat syrjinnän kaupungin palveluissa selvästi miehiä yleisemmäksi (kuvio 5.2.). Naisvastaajista 45 prosenttia arvioi syrjinnän olevan vähintään melko yleistä, kun miesvastaajista näin arvioi vain 32 prosenttia.



**Kuvio 5.2. Käsitukset syrjinnän yleisyydestä kaupungin palveluissa jollakin perusteella vastaajan taustatietojen mukaan**



Ikäryhmistä syrjinnän muita yleisemmäksi koki nuorin 16-29-vuotiaiden ikäryhmä (53 %) ja vanhin 65 vuotta täyttäneiden ryhmä (42 %). Ruotsinkieliset kokevat syrjinnän yleisemmäksi (56 %) kuin muut. Vieraskielisten arvio syrjinnästä vähintään melko yleisenä oli ruotsinkielisiä pienempi (44 %), mutta heistä selvästi suurempi osa (24 %) katsoi syrjinnän olevan erittäin yleistä.

Niistä vastaajista, jotka eivät itse kuuluneet mihinkään vähemmistöön, hieman yli kolmannes (36 %) arvioi, että syrjintä kaupungin palveluissa on melko tai erittäin yleistä. Sen sijaan johonkin vähemmistöryhmään kuuluvista näin arvioi yli puolet (54 %). Vähemmistöryhmistä kaikkein eniten syrjintää kaupungin palveluissa arvioivat olevan sukupuoli- (71 %) ja seksuaalivähemmistöön (65 %) kuuluvat. Myös vammaiset ja pitkäaikaissairaajat henkilöt (58 %) sekä etniseen tai kansalliseen vähemmistöön kuuluvat (52 %) arvioivat syrjinnän yleisemmäksi kuin vähemmistöön kuulumattomat vastaajat.

## Käsitykset oman viiter ryhmän syrjinnän yleisyydestä

Kaikkein eniten syrjinnän katsottiin perustuvan kieleen, etniseen taustaan ja kansalaisuuteen (kuvio 5.1.) Etniseen tai kansalliseen vähemmistöön kuuluvat vastaajat arvioivat selvästi muita useammin, että syrjintä kaupungin palveluissa on melko yleistä tai erittäin yleistä kielen (43 %), etnisen taustan (34 %) ja kansalaisuuden (28 %) perusteella. Ruotsinkielisten (36 %) ja vieras-kielisten (34 %) käsitysten mukaan syrjintää tapahtuu kielen perusteella selvästi enemmän kuin suomenkielisten (20 %).

län perusteella tapahtuvan syrjinnän arvioi muita useammin yleiseksi ennen kaikkea vanhin ikäryhmä, 65 vuotta täyttäneet (26 %). Vammaiset ja pitkäaikaissairaat vastaajat katsoivat muita useammin, että kaupungin palveluissa on syrjintää melko tai erittäin yleisesti vammaisuuden (28 %) tai terveydentilan perusteella (25 %). Syrjinnän uskonnon tai vakaumuksen perusteella arvioi vähintään melko yleiseksi 30 prosenttia uskonnolliseen tai aatteelliseen vähemmistöön kuuluvista.

Syrjintää sukupuoli-identiteetin perusteella arvioi esiintyvän selvästi muita yleisemmin sukupuoli- (53 %) ja seksuaalivähemmistöön (39 %) kuuluvat vastaajat. Seksuaalisen suuntautumisen perusteella tapahtuvan syrjinnän osalta vastaavat osuudet olivat sukupuolivähemmistöön kuuluvilla 35 prosenttia ja seksuaalivähemmistöön kuuluvilla 13 prosenttia.

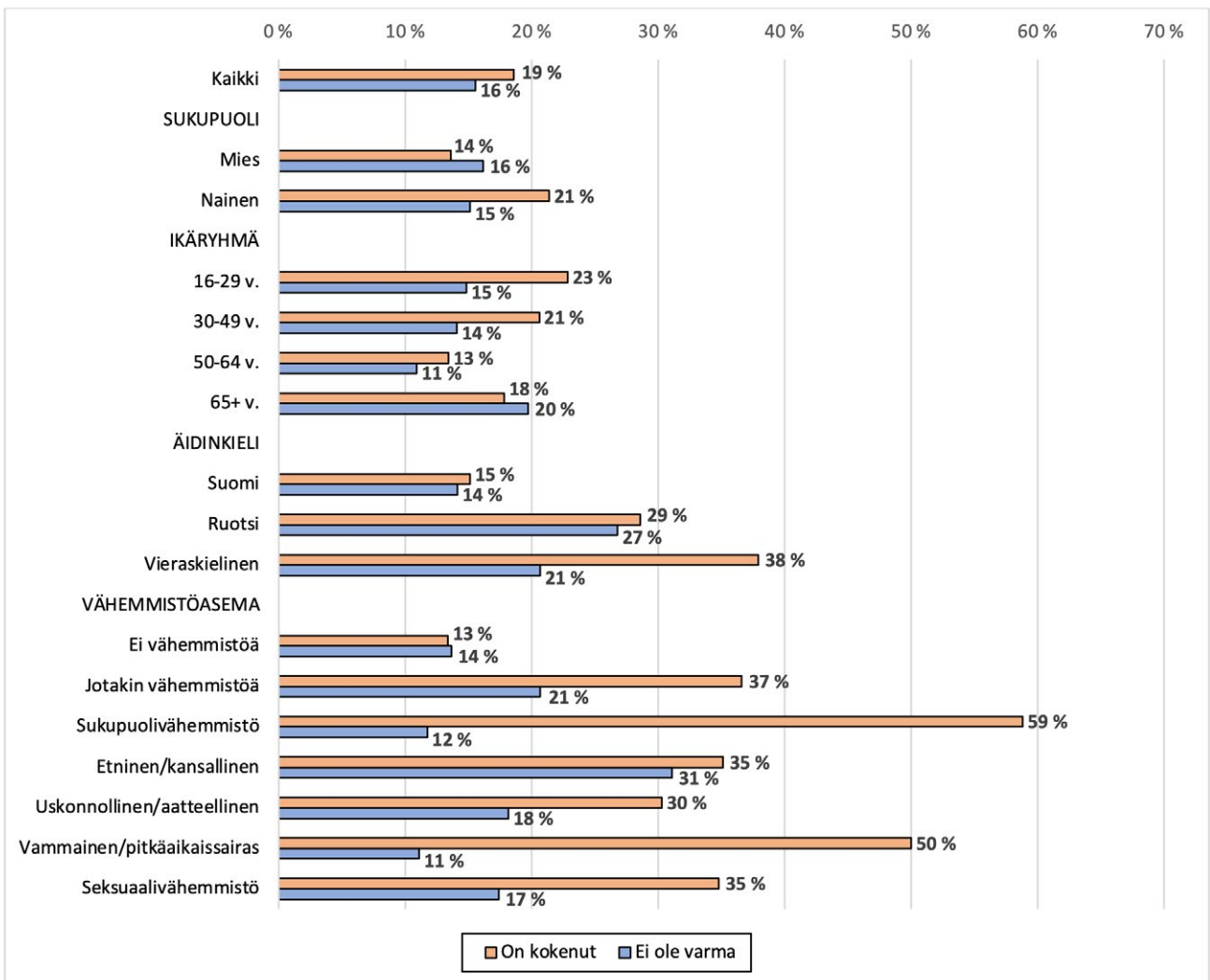
Naiset katsoivat miehiä useammin, että kaupungin palveluissa on syrjintää sukupuolen perusteella. Naisista kahdeksan prosenttia arvioi sukupuoleen perustuvan syrjinnän olevan melko tai erittäin yleistä ja miehistä vain neljä prosenttia. Sen sijaan sukupuolivähemmistöön kuuluvista näin katsoi peräti 35 prosenttia.

## 5.2. Syrjinnän kokemukset kaupungin palveluissa

Kyselyssä selvitettiin vastaajien kaupungin palveluissa kokemaa syrjintää eri syrjintäperusteilla. Syrjintätilanteet voivat usein olla tulkinnanvaraisia myös syrjinnän kohteena olevalle. Varsinkin syrjinnän syy voi olla epäselvä. Tämän vuoksi vastaajien oli mahdollista vastata eri perusteiden osalta myös, etteivät ole varmoja, ovatko kohdanneet syrjintää kyseisellä perusteella.

Kuviossa 5.3. on esitetty syrjintää kokeneiden osuudet (kokenut syrjintää vähintään yhden syrjintäperusteen osalta) ja niiden osuus, jotka eivät ole varmoja siitä, ovatko olleet syrjinnän kohteena. Kaikista vastaajista 19 prosenttia ilmoitti kokeneensa syrjintää ja näiden lisäksi 16 prosenttia oli epävarmoja kokemuksestaan. Kyse on nimenomaan vastaajien kokemuksesta, ei todennetusta syrjinnästä.

**Kuvio 5.3. Koettu syrjintä kaupungin palveluissa vastaajan taustatietojen mukaan**



Naiset (21 %) olivat kokeneet syrjintää kaupungin palveluissa selvästi miehiä (14 %) yleisemmin. Ikäryhmittäin tarkasteltuna syrjintää ilmoittivat kokeneensa muita yleisemmin nuorimpiin ikäryhmiin kuuluvat: 16-29-vuotiaista 23 prosenttia ja 30-49-vuotiaista 21 prosenttia. Toisaalta vanhimpaan ikäryhmään (65 vuotta täyttäneet) kuuluvilla vastaajilla oli eniten epävarmuutta siitä, olivatko he joutuneet syrjinnän kohteeksi.

Erikielisten vastaajien välillä oli huomattavia eroja: vieraskielisistä syrjintää ilmoitti kokeneensa 38 prosenttia ja ruotsinkielisistä 29 prosenttia. Suomenkielisillä osuus oli selvästi matalampi (15 %). Kieli-kysymys näkyi myös avovastauksissa, joissa useampi vastaaja toi esille kokemuksiaan siitä, että ei ole saanut palvelua ruotsiksi (ruotsinkieliset) tai englanniksi (vieraskieliset vastaajat).

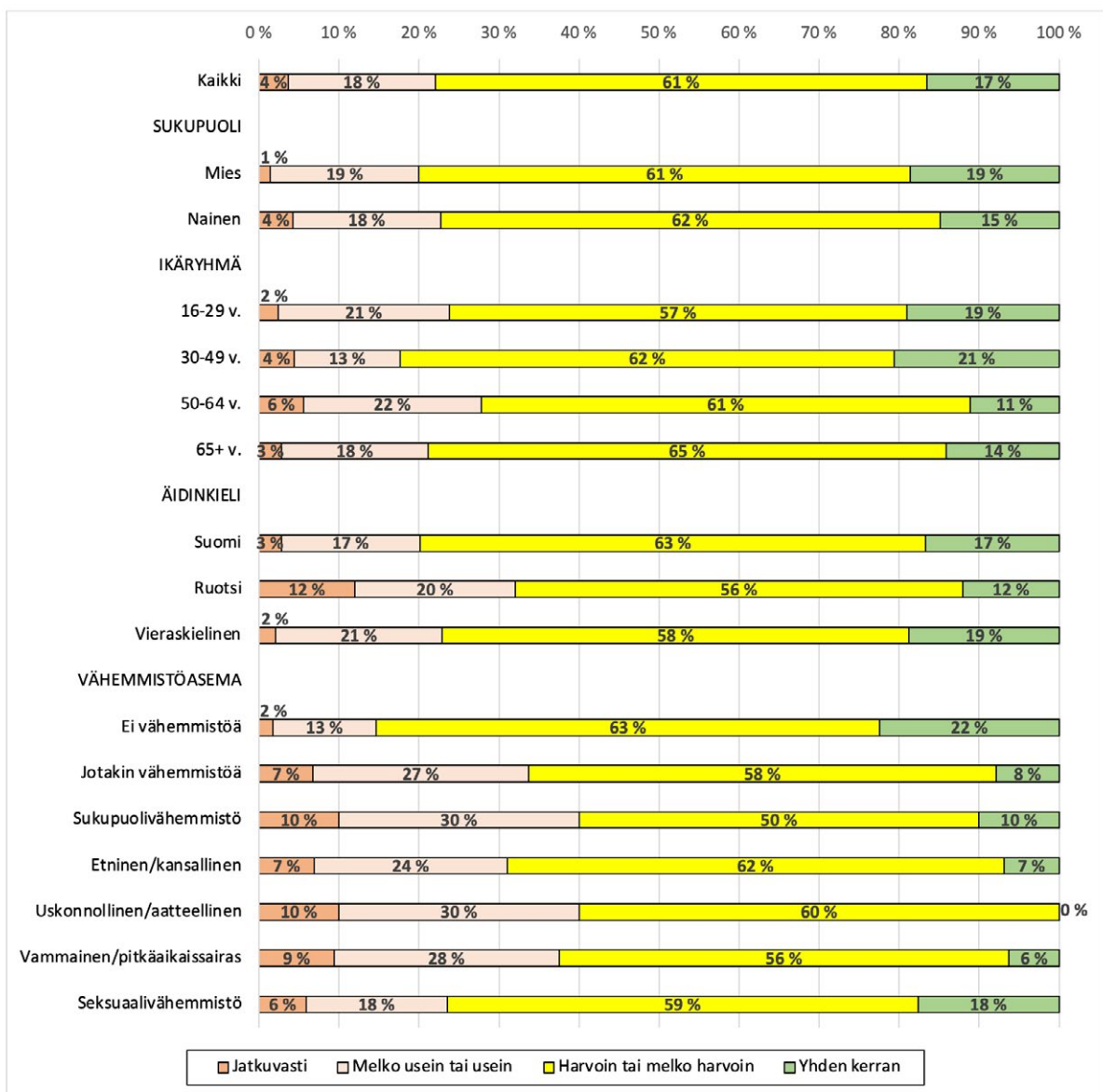
Eri vähemmistöryhmiin kuuluvista reilu kolmannes (37 %) ilmoitti kokeneensa syrjintää kaupungin palveluissa, mikä oli huomattavasti muita vastaajia (13 %) enemmän. Selvästi eniten syrjinnän kokemuksia oli sukupuolivähemmistöihin kuuluvilla (59 %). Vammaiset ja pitkäaikaissairaat henkilöt erottuivat aineistosta toisena paljon syrjintää kokeneiden ryhmänä. Heistä puolet ilmoitti tullessaan syrjityksi kaupungin palveluissa. Hieman yli kolmannes etniseen tai kansalliseen vähemmistöön sekä seksuaalivähemmistöön kuuluvista oli kokenut syrjintää. Uskonnolliseen tai aatteelliseen vähemmistöön kuuluvista osuus oli 30 prosenttia.

## Syrjinnän toistuvuus

Kyselyssä selvitettiin syrjinnän kokemusten toistuvuutta kaupungin palveluissa niiltä vastaajilta, jotka olivat ilmoittaneet kokeneensa syrjintää ainakin jollain syrjintäperusteella. Kysymyksessä ei eritelty, missä palvelukokonaisuudessa, millä ajanjaksolla tai millä perusteella vastaaja oli tullut syrjityksi.

Syrjintää kokeneista 17 prosentilla kokemus koski vain yhtä kertaa (kuvio 5.4). 61 prosenttia ilmoitti kokeneensa syrjintää useammin kuin kerran, mutta kuitenkin harvoin tai melko harvoin. Melko usein tai usein syrjintää ilmoitti kokeneensa 18 prosenttia. Jatkuvasti syrjityksi tulleita oli neljä prosenttia.

**Kuvio 5.4. Koetun syrjinnän toistuvuus kaupungin palveluissa vastaajan taustatietojen mukaan**



Syrjinnän toistuvuudessa ei ollut havaittavissa eroja sukupuolen tai iän perusteella. Sen sijaan äidinkieleltään ruotsia puhuvilla syrjinnän kokemukset toistuivat muita kieliryhmiä enemmän. Ruotsinkielisistä peräti 12 prosenttia ilmoitti tulevansa kaupungin palveluissa jatkuvasti syrjityksi ja 20 prosenttia melko usein tai usein.

Eri vähemmistöryhmiin kuuluvilla syrjintä toistui muuta väestöä useammin. Uskonnolliseen tai aatteelliseen vähemmistöön kuuluvista sekä vammaisista ja pitkäaikaissairaista vastaajista joka kymmenes koki syrjintää jatkuvasti ja noin 30 prosenttia melko usein tai usein.

On hyvä huomata, että syrjinnän kokemisen mahdollisuuteen ja sitä kautta toistuvuuteen vaikuttaa paitsi vastaajan tausta, myös se kuinka monia kaupungin palveluja käyttää ja kuinka usein. Sitä kyselyssä ei erikseen selvitetty. Mikäli käyttää monia palveluja usein, mahdollisuus kokea syrjintää on myös suurempi. Joissakin tapauksissa vähemmistöön kuuluminen saattaa myös lisätä kaupungin palvelujen tarvetta ja käyttöä, esimerkiksi vammaisilla ja pitkäaikaissairailta henkilöillä.

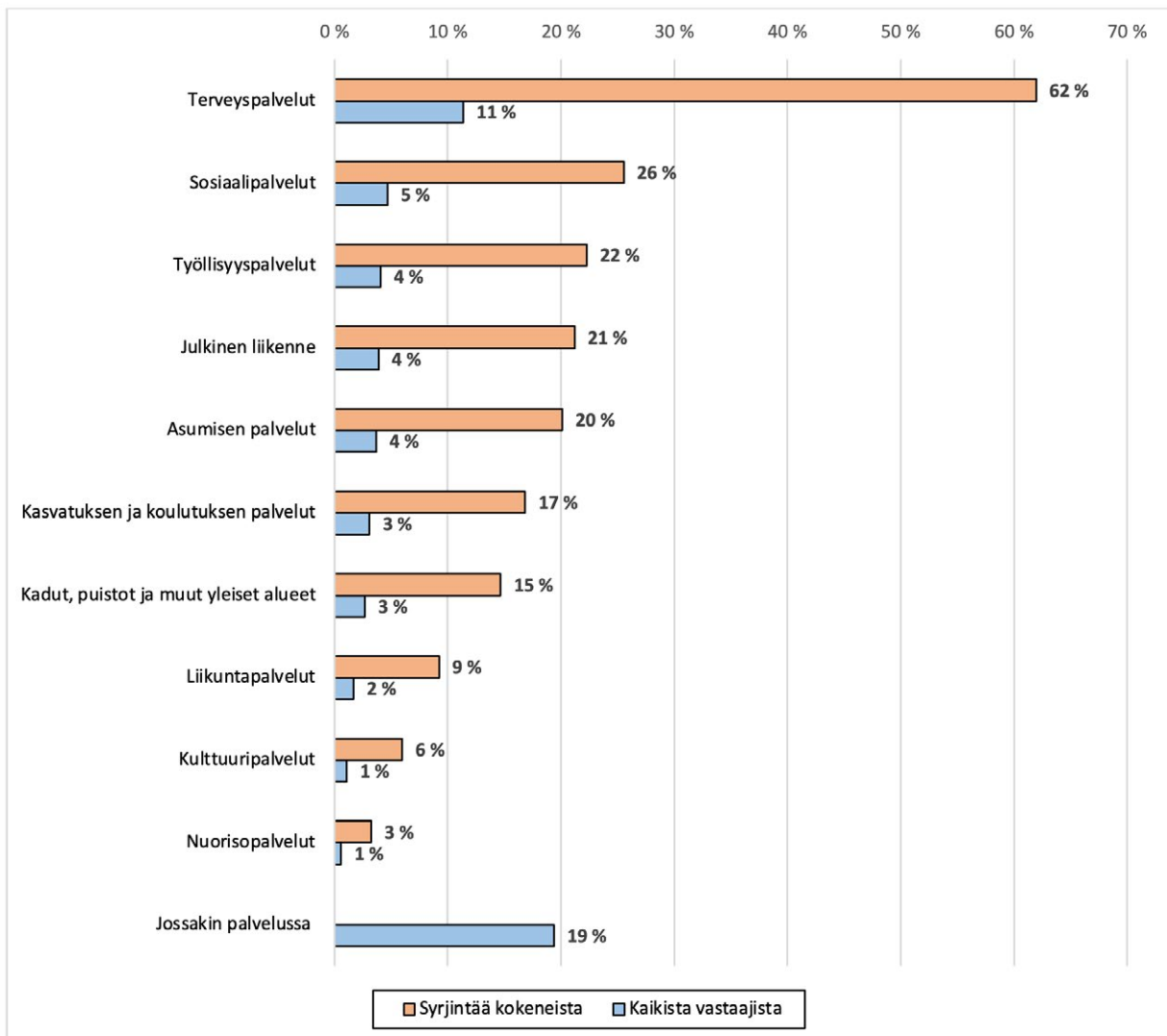
## Syrjintä eri palveluissa

Helsingin kaupungin keskushallinnossa ja neljällä toimialalla sekä liikelaitoksissa ja tytäryhtiöissä on paljon eri palvelukokonaisuuksia, jotka kohdentavat palveluita suoraan kaupunkilaisille. Kyselyssä kartoitettiin vastaajien syrjinnän ja epäasiallisen kohtelun kokemuksia kymmenen eri palvelukokonaisuuden osalta: asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot), julkinen liikenne (esim. metrot, ratikat); kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat), kasvatuksen ja koulutuksen palvelut (esim. perusopetus, työväenopisto), kulttuuripalvelut (esim. kirjastot, museot), liikuntapalvelut (esim. kaupungin ulko- ja sisäliikuntapaikat), nuorisopalvelut (esim. nuorisotilat, jalkautuva nuorisotyö), sosiaalipalvelut (esim. aikuissosiaalityö, vammaispalvelut), terveyspalvelut (esim. terveysasemat, hammashoito) ja työllisyyspalvelut (esim. ohjaus- ja neuvontapalvelut).

Kysely haluttiin pitää mahdollisimman tiiviinä ja kevytlukuisena, minkä vuoksi siinä ei selitetty auki eri palvelukokonaisuuksien palvelutarjontaa. Asumisen palveluista sekä katuja, puistoja ja muita yleisiä alueita koskevista palveluista annettiin suluissa esimerkki, koska ne ajateltiin vastaajille vaikeimmiksi hahmottaa. Julkisen liikenteen osalta ei eroteltu HKL:n ja HSL:n palveluita. Vastaajan oli halutessaan myös itse mahdollista nimetä avokenttään kaupungin palvelu, jossa oli kokenut syrjintää tai epäasiallista kohtelua, joten hänen ei ollut välttämätöntä tietää, mihin annetuista vaihtoehdoista kyseinen palvelu kuuluu. On silti syytä huomioida, että vastaajat ovat saattaneet käsittää eri palvelukokonaisuuksiin kuuluvat palvelut osin eri tavoin ja ottaa ajatuksellisesti mukaan myös muita kuin kaupungin palveluita - joissain avovastauksissa viitattiin esimerkiksi Kelan palveluihin, jotka eivät ole kaupungin palveluita.

Kuviossa 5.5. on esitetty syrjintää eri palvelukokonaisuuksissa kokeneiden osuudet kaikista vastaajista ja syrjintää kokeneista. Puolet syrjintää kokeneista oli kokenut syrjintää vain yhdessä palvelukokonaisuudessa ja puolet useammassa.

**Kuvio 5.5. Koettu syrjintä kaupungin palveluissa**



Kaikkein eniten syrjintäkokemuksia oli terveyspalveluissa. Kaikista syrjintää kokeneista lähes kaksi kolmasosaa (62 %) ilmoitti kokeneensa syrjintää terveyspalveluissa. Osuus kaikista kyselyyn vastanneista oli 11 prosenttia. Vastaajan taustatietojen mukaan tarkasteltuna kokemukset olivat selvästi muita ryhmiä yleisempiä sukupuolivähemmistöön kuuluvilla (41 %), vammaisilla ja pitkäaikaissairailta henkilöillä (36 %), seksuaalivähemmistöön kuuluvilla (26 %) ja ruotsinkielisillä (21 %).<sup>8</sup>

Kyselyssä vastaajat saattoivat kuvata avovastauksissa yksittäisiä kokemiaan syrjintätapauksia. Avovastausten perusteella vaikuttaa siltä, että osa vastaajista on saattanut tulkita syrjinnäksi ylipäänsä kokemuksen jonkin palvelun heikosta saatavuudesta tai laadusta, vaikka sillä ei olisi suoraa kytköstä henkilön ominaisuuksiin (syrjintäperusteisiin). Tämä huomio koskee myös muita palvelukokonaisuuksia kuin terveyspalveluita, mutta erityisesti terveyspalveluiden osalta monessa avovastauksessa tuotiin esille kokemus siitä, että julkista terveyspalvelua ei ole saanut ja siksi on joutunut turvautumaan yksityisiin terveyspalveluihin.

8 Liitteessä 3 on esitetty koettu syrjintä kaupungin eri palveluissa vastaajaryhmien mukaan.

**Selkeästi syrjintäperusteisiin kytkeytyviä kokemuksia kuvattiin avovastauksissa esimerkiksi seuraavilla tavoilla:**

”Lapsen ensimmäisellä neuvolakäynnillä lapsen syntymän jälkeen lääkärintarkastuksessa lääkäri kohteli kuin ilmaa lapsen toista vanhempaa (joka on naispuolinen ei-synnyttänyt äiti). Lääkäri jätti huomiotta kaiken mitä ei-synnyttänyt vanhempi sanoi, ei vastannut hänen kysymyksiinsä vaan vastasi näihin vasta kun synnyttänyt vanhempi sanoi/kysyi samat asiat. Myös lääkärin tekemässä käyntikirjauksessa oli kirjattu, että paikalla olisi ollut vain yksi vanhempi, vaikka olimme kummatkin paikalla.”

– Nainen, 32 vuotta

”Hammashoidon palveluita ei ole saanut iän perusteella vaan ne on joutunut hakemaan yksityiseltä sektorilta.”

– Mies, 60 vuotta

”Upprepade gånger upplevt att inte få betjäning på svenska inom hälsotjänster. Har även blivit missförstådd av personalen pga. deras svaga kunskaper i svenska vid försök att kommunicera på svenska, så fel saker dokumenterats. Svensk språkig service erbjuds sällan i praktiken, trots att t.ex. i uppringningstjänsten finns svenska som alternativ som betjäningsspråk.”

– Nainen, 27 vuotta.

”Olen ymmärtänyt lääkärin kertoman olevan se, ettei iäkstä potilasta kannata lähettää esim. erikoissairaanhoidon.”

– Nainen, 79 vuotta

”Psykiatrisen sairauden takia minulla on ollut useamman kerran tunne, että en saa samanarvoista kohtelua terveysasemalla, kuin mitä muut kansalaiset saavat (verrattuna siis ei psyk. sairaaseen). Tuntuu kuin kävelisin leima otsassa.

– Nainen, 36 vuotta

Terveyspalvelujen lisäksi syrjintä on kyselyn perusteella muita tarkasteltuja palvelukokonaisuuksia yleisempää sosiaalipalveluissa, työllisyyspalveluissa, julkisessa liikenteessä ja asumisen palveluissa. Näissä palvelukokonaisuuksissa oli kokenut syrjintää 4-5 prosenttia kaikista kyselyyn vastanneista. Syrjinnän kokemukset koskivat kaikissa näissä palvelukokonaisuuksissa muita useammin vieraskielisiä sekä etniseen tai kansalliseen vähemmistöön kuuluvia; sosiaalipalveluissa, julkisessa liikenteessä ja asumisen palveluissa myös vammaisia ja pitkäaikaissairaita henkilöitä. Sosiaalipalveluiden ja työllisyyspalveluiden osalta on huomioitava, että syrjinnän kokemuksia kuvanneiden avovastausten perusteella ainakin jotkut vastaajat ovat mieltäneet myös Kelan ja TE-toimiston palvelut kaupungin palveluiksi.

Syrjintää koskevissa avovastauksissa oli sosiaalipalveluiden osalta useampi maininta siitä, että vanhemmuuteen ja huoltajuuteen liittyvissä asioissa miehet (isät) eivät ole tasa-arvoisia naisten (äitien) kanssa.

”Yhteishuoltajuusisä ei saa mitään tasa-arvoista palvelua naisten kanssa, äidit aina ennen isiä.”

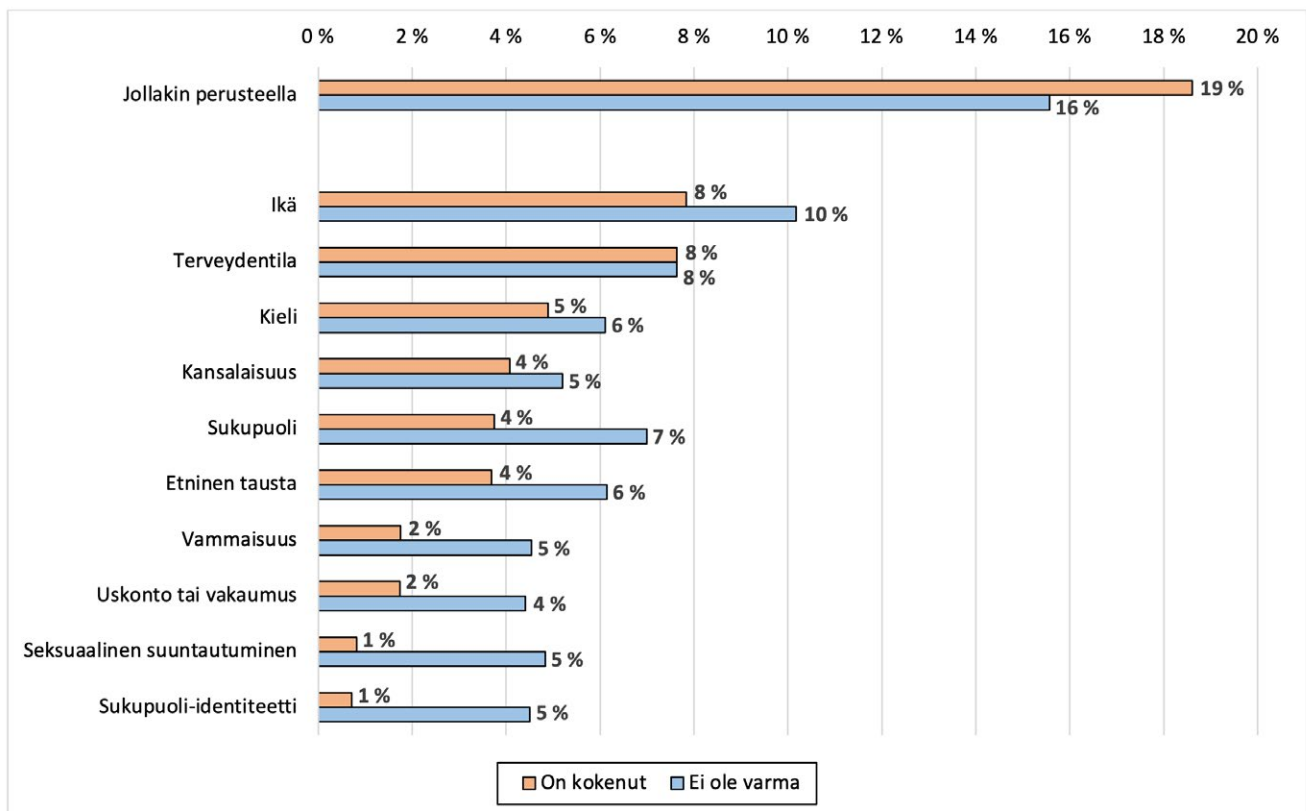
– Mies, 54 vuotta

Kaupungin vuokra-asumiseen liittyvät ongelmat olivat vahvasti esillä syrjinnän kokemuksia kuvanneissa avovastauksissa. Monista vastauksista välittyi vahva epäreiluuden kokemus esimerkiksi asuntojonossa vuosikausia olemisesta, mutta ei välttämättä selkeästi mihinkään tiettyyn syrjintäperusteeseen liittyen. Kaupungin asuntoja koskevien avovastausten perusteella osalla vastaajista tuntuu olevan käsitys, että maahanmuuttajat saavat asunnon muita helpommin, mikä saattaa lisätä joidenkin kielteistä suhtautumista maahanmuuttajiin.

## Koettu syrjintä syrjintäperusteittain

Kyselyssä selvitettiin, millä perusteella vastaaja koki tulleen syrjityksi kaupungin palveluissa. Kuviossa 5.6. on esitetty koettu syrjintä syrjintäperusteittain koko vastaajajoukon tasolla. Syrjintää kokeneista vastaajista puolet kertoi kokeneensa syrjintää yhdellä perusteella ja puolet useammalla perusteella.

**Kuvio 5.6. Kaupungin palveluissa koettu syrjintä syrjintäperusteittain**



Vastaajista vajaa viidennes (19 %) ilmoitti kokeneensa syrjintää kaupungin palveluissa ainakin yhdellä mainituista syrjintäperusteista. Yleisintä koettu syrjintä oli iän (8 %), terveydentilan (8 %) ja kielen (5 %) perusteella ja vähäisintä sukupuoli-identiteetin (1 %) ja seksuaalisen suuntautumisen (1 %) perusteella. Tulosten osalta on hyvä huomioda, että esimerkiksi sukupuoli on mahdollinen syrjintäperuste kenen tahansa kaupunkilaisen kohdalla, kun taas osa perusteista rajautuu tiettyihin vähemmistöihin, joiden edustajia kyselyn vastaajissa on vain rajattu määrä.

Yksittäisten kielteiseksi koettujen palvelutilanteiden osalta voi olla vaikea arvioida, liittyykö tilanteeseen syrjintää ja jos liittyy, millä perusteella. Noin joka kuudes (16 %) vastaaja olikin epävarma siitä, oliko kokenut syrjintää kaupungin palveluissa. Syrjinnän kokemisesta epävarmojen osuus oli suurempi kuin syrjintää kokeneiden osuus kaikkien yksittäisten perusteiden osalta, paitsi terveydentilan osalta osuudet olivat yhtä suuret.

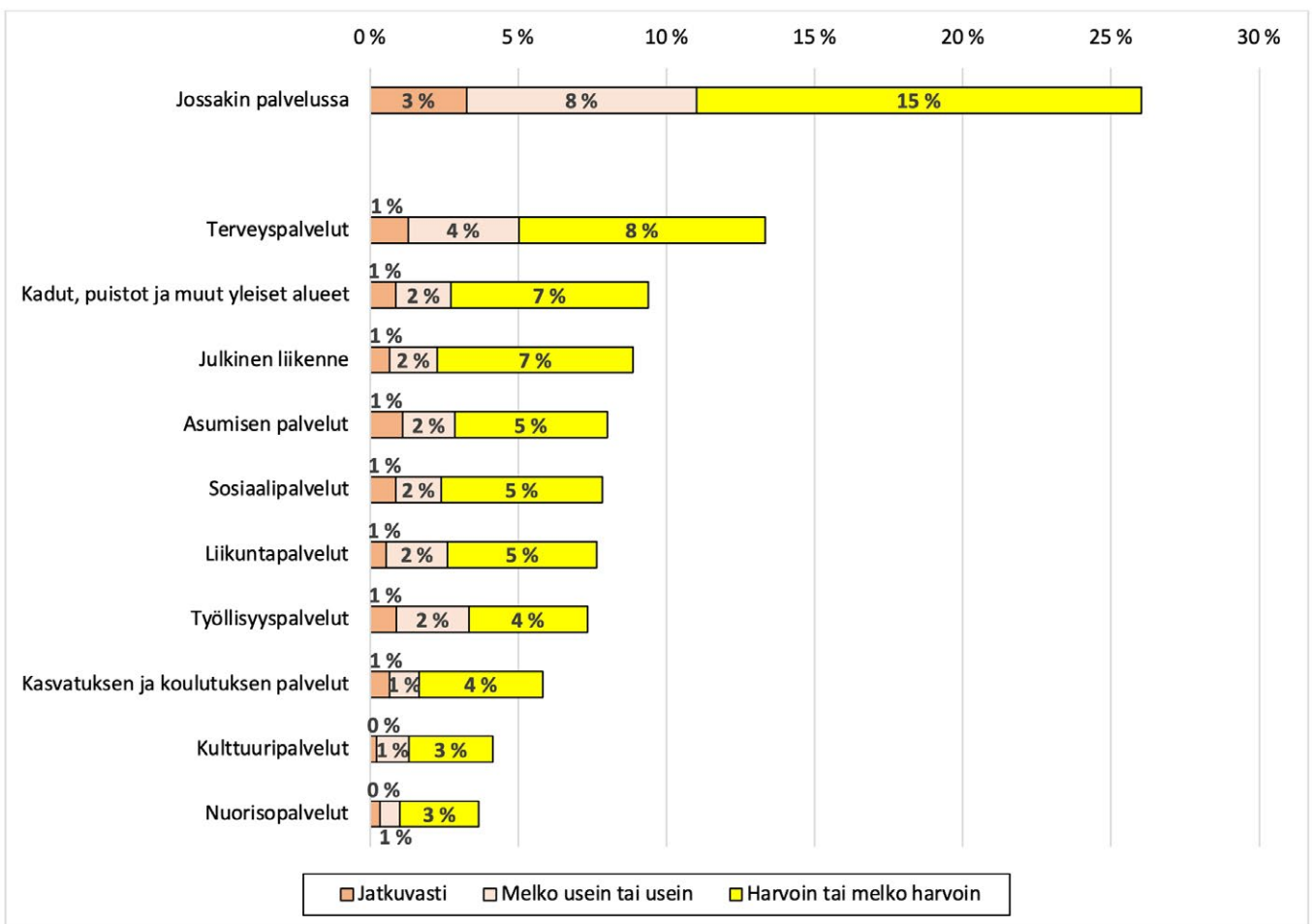


Tämä kertonee siitä, että epävarmuutta syrjintäperusteesta kokeneet ovat ilmoittaneet useita mahdollisia syitä, koska epävarmassa tilanteessa niitä voi olla useita. Syrjinnästä varmoja olleet ovat varmempia myös syrjinnän syystä. Epävarmuutta siitä, onko kokenut syrjintää, liittyi syrjintäperusteista eniten ikään, terveydentilaan ja sukupuoleen. Nämä kaikki ovat perusteita, jotka eivät ole suoraan sidoksissa vähemmistöön kuulumiseen.

## Syrjinnän pelko kaupungin palvelujen käytön esteenä

Kyselyssä selvitettiin myös sitä, onko syrjinnän pelko estänyt käyttämästä kaupungin palveluita. Vastaajista 74 prosentilla pelko ei ollut estänyt palvelujen käyttämistä, 15 prosentilla oli estänyt harvoin tai melko harvoin, kahdeksalla prosentilla melko usein tai usein ja kolmella prosentilla jatkuvasti (kuvio 5.7.).

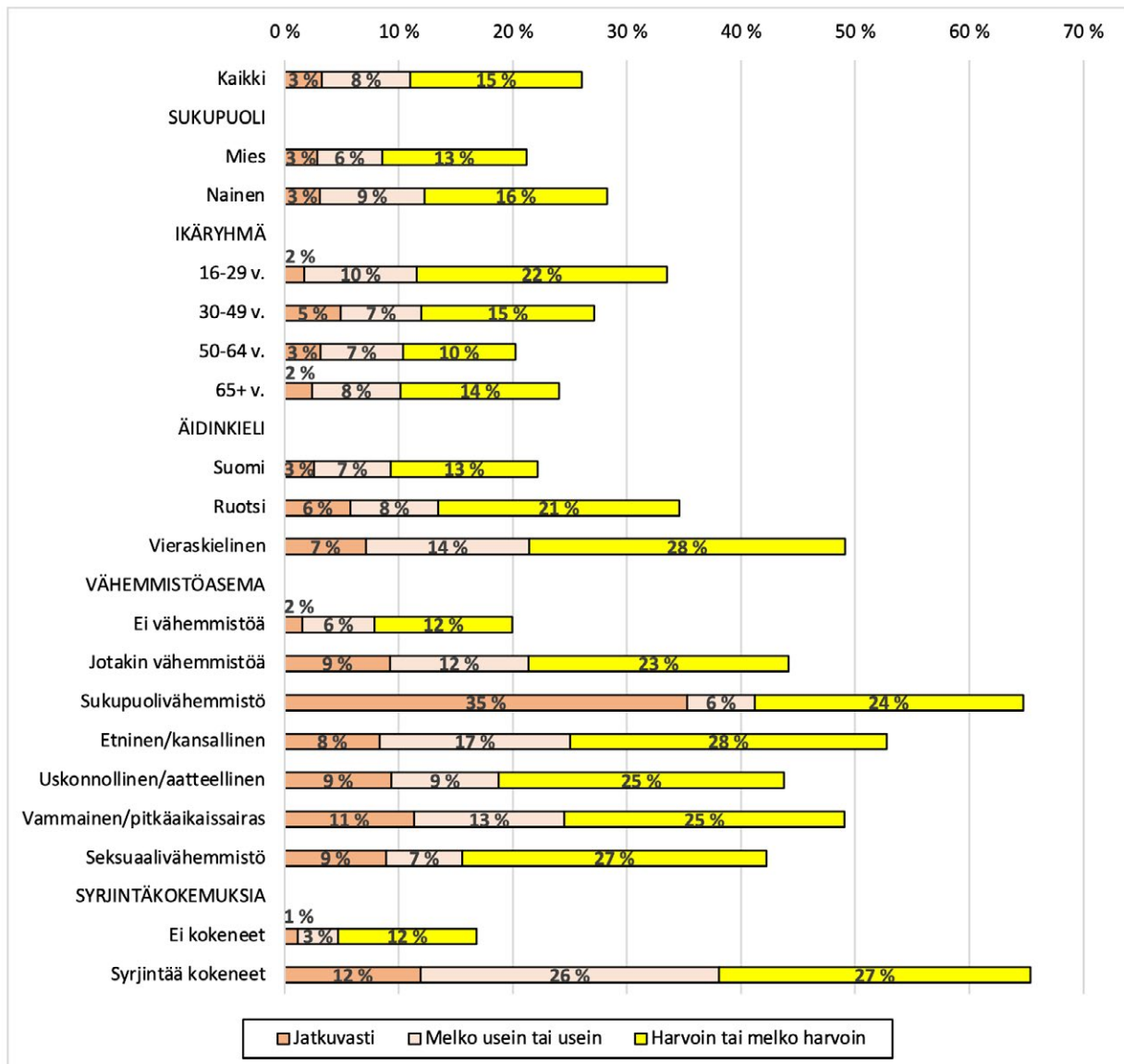
**Kuvio 5.7. Syrjinnän pelko estänyt käyttämästä kaupungin eri palveluita**



Yleisimmin (13 % vastaajista) syrjinnän pelko oli estänyt käyttämästä terveyspalveluita, joissa kyselyn vastaajilla oli myös eniten syrjintäkokeuksia. Terveyspalvelut erottui selvästi muista palvelukokonaisuuksista. Yleisyyden mukaan listatuissa seuraavassa kuudessa palvelukokonaisuudessa pelon vaikutus palveluiden käyttöön oli melko samalla tasolla: niissä syrjinnän pelko oli estänyt 7-9 prosenttia vastaajista käyttämästä kyseisiä palveluita. Kaikkein vähiten syrjinnän pelko oli estänyt palvelujen käyttöä nuorisopalveluissa, kulttuuripalveluissa sekä kasvatuksen ja koulutuksen palveluissa.

Vastaajaryhmittäin tarkasteltuna pelko oli estänyt palveluiden käyttöä selvästi eniten eri vähemmistöryhmiin kuuluvilla (kuvio 5.8.). Kaikkein eniten pelko oli estänyt kaupungin palveluiden käyttöä sukupuolivähemmistöön kuuluvilla, joista 65 prosenttia ilmoitti syrjinnän estäneen vähintään jonkun palvelukokonaisuuden käyttöä ja peräti 35 prosentilla pelko on haitannut jatkuvasti. Myös etniseen ja kansalliseen vähemmistöön kuuluvilla syrjinnän pelon eriasteinen vaikutus oli suurta (53 %:illa estänyt palveluiden käyttöä), kuten myös vammaisilla ja pitkäaikaissairailta vastaajilla (49 %:illa estänyt palveluiden käyttöä).

**Kuvio 5.8. Syrjinnän pelko estänyt käyttämästä kaupungin palveluita vastaajaryhmien mukaan**



Vastaajien kokemukset erosivat suuresti äidinkielen mukaan. Vieraskielisillä pelko oli estänyt palveluiden käyttöä eriasteinisesti 49 prosentilla ja ruotsinkielisilläkin 35 prosentilla. Syrjinnän kokemisella on selvä yhteys pelkoon käyttää palveluja. Syrjintää kaupungin palveluissa aiemmin kokeneista 65 prosentilla syrjinnän pelko oli eriasteinisesti estänyt palvelujen käyttöä. Aiemmillä ikävillä kokemuksilla voi siis kyselyn perusteella olla merkittävä vaikutus palveluihin hakeutumiseen myöhemmin.

## 5.3. Yhteenvetoa

Kyselyn vastaajista kaksi viidestä eli 40 prosenttia arvioi, että kaupungin palveluissa esiintyy syrjintää melko paljon tai erittäin paljon vähintään jollain mainituista syrjintäperusteista. Vastaajien käsitysten mukaan eniten syrjintää esiintyy kielen, etnisen taustan ja kansalaisuuden perusteella. Vastaajista 19 prosenttia ilmoitti kokeneensa itse syrjintää kaupungin palveluissa. Yleisimpiä syrjintäperusteita olivat ikä, terveydentila ja kieli.

Naiset sekä arvioivat syrjinnän kaupungin palveluissa miehiä yleisemmäksi että ilmoittivat miehiä useammin kokeneensa itse syrjintää. Syrjintää olivat kokeneet muita enemmän myös ruotsinkieliset ja vieraskieliset vastaajat. Kaikissa vähemmistöryhmissä syrjinnän kokeminen oli yleisempää kuin muilla. Erityisesti syrjinnän kohteeksi olivat joutuneet sukupuolivähemmistöön kuuluvat sekä vammaiset ja pitkäaikaissairaat vastaajat.

Valtaosalla syrjintää kokeneista kokemukset olivat olleet satunnaisia. Kuitenkin neljä prosenttia vastaajista ilmoitti kokevansa syrjintää kaupungin palveluissa jatkuvasti. Palvelukokonaisuuksittain tarkasteltuna syrjintää oli koettu selvästi yleisimmin terveyspalveluissa (11 % kaikista vastaajista) ja seuraavaksi yleisimmin sosiaali- ja työllisyyspalveluissa.

Syrjinnän pelko oli estänyt kaupungin palvelujen käyttöä neljänsosalta vastaajista vähintään satunnaisesti ja kolme prosenttia kertoi pelon estäneen palvelujen käyttöä jatkuvasti. Aikaisemmin syrjintää kokeneet ilmoittivat huomattavasti muita yleisemmin syrjinnän pelon estäneen palveluiden käyttöä. Tulosten perusteella aikaisempi syrjintäkokemus voi siis vaikeuttaa palveluiden käyttöä jatkossa.

## 6. Epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa

Syrjinnän tavoin myös epäasialliselle kohtelulle annettiin kyselyssä määritelmä vastaamisen helpottamiseksi. Epäasialliseksi kohteluksi määriteltiin kaikki henkilöön kohdistuva loukkaava, nöyryyttävä, väkivaltainen tai muulla tavoin epäasiallisen käyttäytyminen paitsi syrjintä. Lisäksi todettiin, että epäasialliseen kohteluun voi syllistyä palvelun työntekijä tai muut asiakkaat. Syrjintä puolestaan määriteltiin kyselyssä niin, että mahdollisiksi tekijöiksi rajautuivat yksinomaan kaupungin työntekijät.

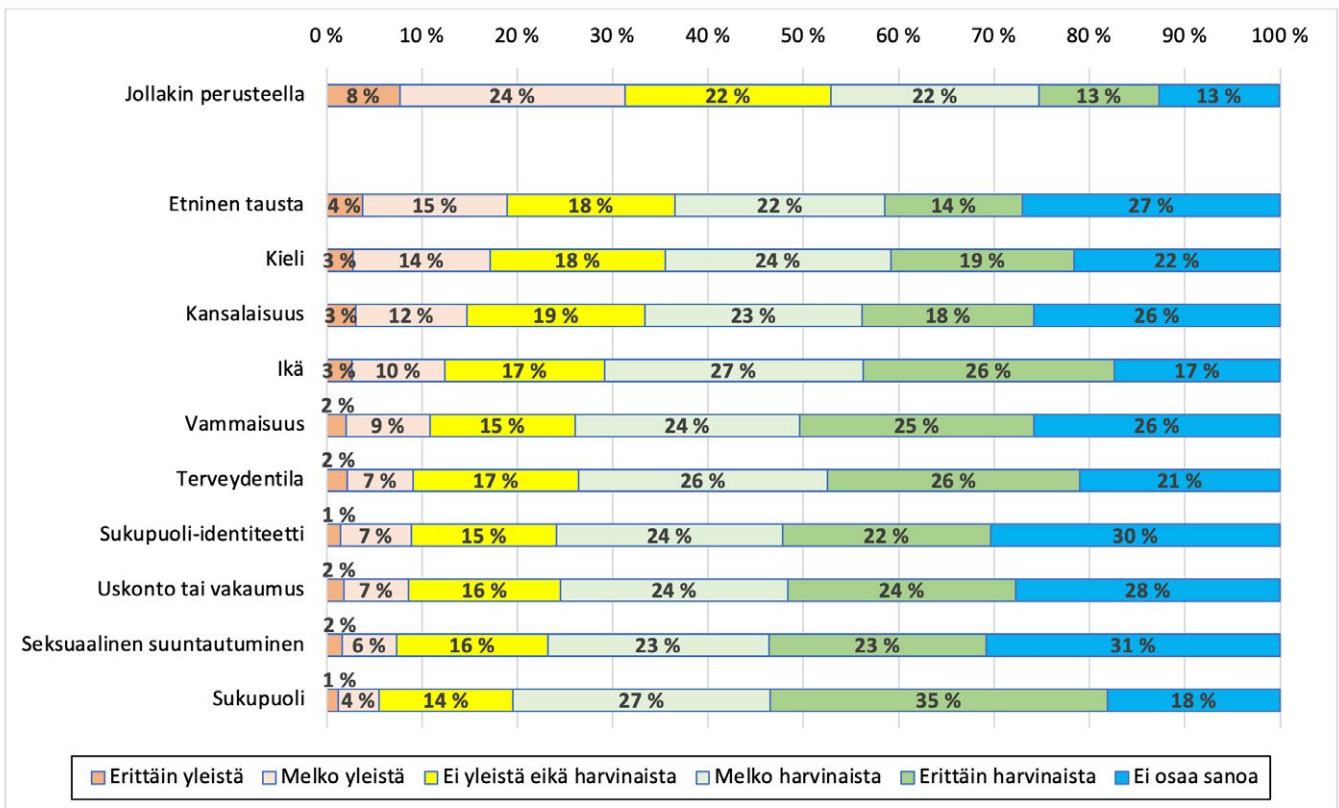
Kaupunkilaisilta kysyttiin erikseen heidän käsityksistään epäasiallisen kohtelun yleisyydestä kaupungin palveluissa eri perusteilla ja heidän itse kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta. Epäasiallista kohtelua kokeneiden oli mahdollista kertoa kokemuksistaan tarkemmin avovastauksissa enintään kolmen epäasiallisen kohtelun tilanteen osalta. Kaiken kaikkiaan 103 vastaajaa (63 % epäasiallista kohtelua kokeneista) antoi ainakin yhden avovastauksen. Epäasiallisen kohtelun kokemuksia koskevia avovastauksia annettiin huomattavasti vähemmän kuin syrjintää koskevia. Osittain tämä selittyy sillä, että syrjintä-kohdan avovastauksissa moni vastaaja oli jo tuonut esiin kaupungin palveluita koskevat yleiset tyytymättömyyden aiheensa, jotka eivät suoranaisesti kytkeytyneet syrjintään tai epäasialliseen kohteluun henkilön ominaisuuksien perusteella.

## 6.1. Käsitukset epäasiallisen kohtelun yleisyydestä

Kyselyssä selvitettiin vastaajien käsitystä siitä, kuinka yleistä epäasiallinen kohtelu heidän mielestään on kaupungin palveluissa samoilla kymmenellä perusteella kuin syrjinnästäkin. Näistä muodostettiin vastaajakohtainen kokoomamuuttuja<sup>9</sup>, joka kertoo vastaajan yleisen käsityksen epäasiallisesta kohtelusta jollakin näistä perusteista.

Vastaajista 13 prosenttia ei osannut sanoa esiintyykö epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa millään kymmenestä mainitusta perusteesta (kuvio 6.1). Syrjinnän yleisyyden tapaan kaikkein vaikeimmaksi epäasiallisen kohtelun yleisyyden arviointi koettiin seksuaalisen suuntautumisen (31 % ”en osaa sanoa” vastanneita) ja sukupuoli-identiteetin (30 %) perusteella. Lähes yhtä suuri osuus ei osannut sanoa, kuinka yleistä syrjintä on etnisen taustan, kansalaisuuden, vammaisuuden tai uskonnon tai vakaumuksen perusteella. Kaikkein selkein käsitys oli epäasiallisesta kohtelusta iän ja sukupuolen perusteella.

**Kuvio 6.1. Käsitukset epäasiallisen kohtelun yleisyydestä kaupungin palveluissa eri perusteilla**



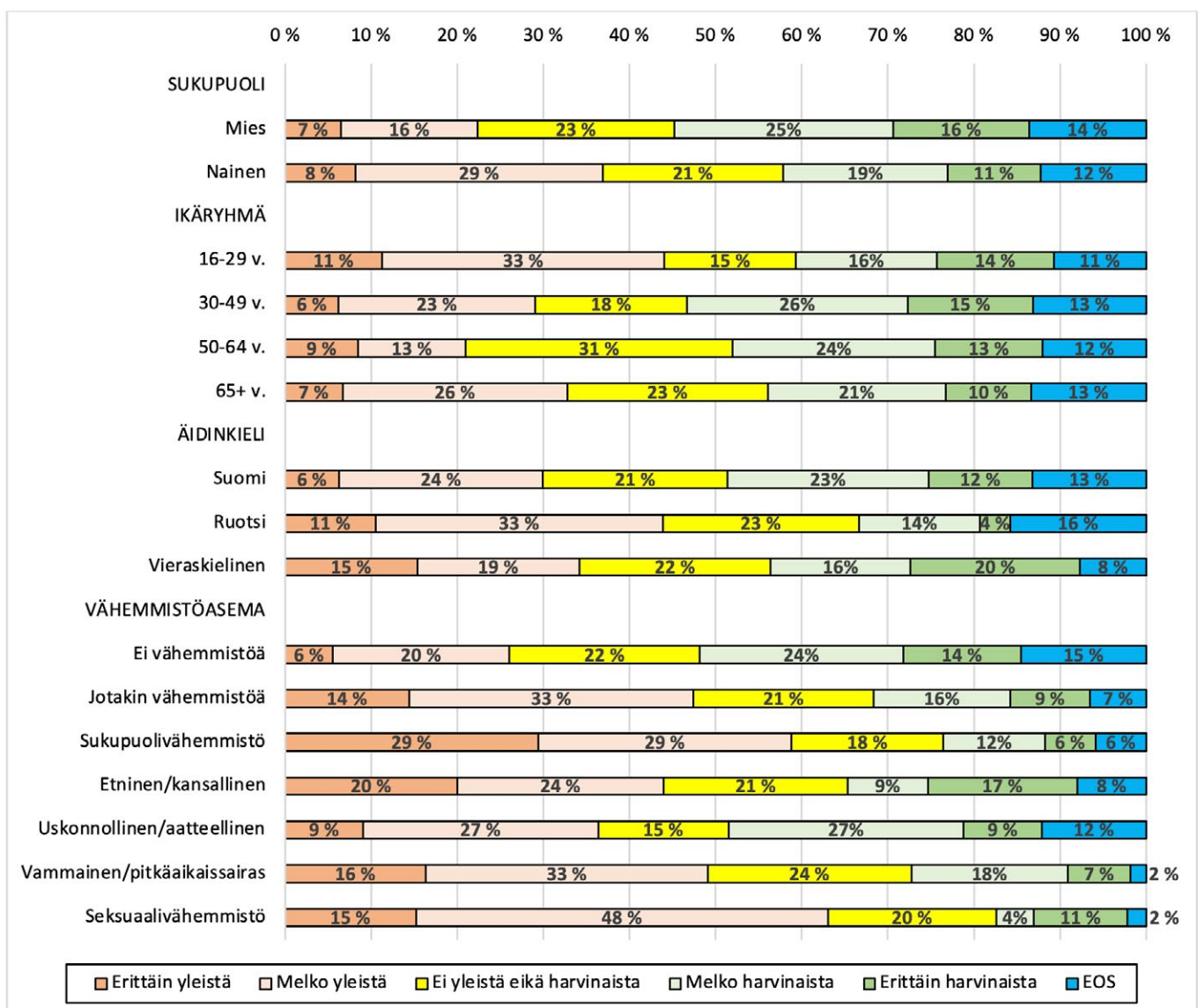
Vastaajista kahdeksan prosenttia arvioi epäasiallisen kohtelun kaupungin palveluissa olevan erittäin yleistä ja 24 prosenttia melko yleistä jollakin kymmenestä mainitusta perusteesta, eli sitä piti yleisenä yhteensä 32 prosenttia vastaajista. Epäasiallista kohtelua katsottiin siis esiintyvän kaupungin palveluissa selvästi vähemmän kuin syrjintää, jota vähintään melko yleisenä piti 40 prosenttia vastaajista.

9 Kokoomamuuttujan arvoksi kullakin vastaajalla tuli tämän kaikkein intensiivisin arvio epäasiallisen kohtelun yleisyydestä jollakin perusteella. Intensiivisin arvio oli ”erittäin yleistä”, toiseksi intensiivisin ”melko yleistä” jne.

Kaikkein eniten epäasiallista kohtelua nähtiin tapahtuvan etnisen taustan ja kielen perusteella. Vajaa viidennes vastaajista katsoi, että kaupungin palveluissa esiintyy epäasiallista kohtelua näillä perusteilla vähintään melko yleisesti. Kielen ja etnisen taustan perusteella tapahtuvan epäasiallisen kohtelun jälkeen yleisimpänä perusteena pidettiin kansalaisuutta (15 %) ja ikää (13 %). Kaikkein vähiten epäasiallista kohtelua nähtiin esiintyvän uskonnon tai vakaumuksen (9 %), seksuaalisen suuntautumisen (8 %) tai sukupuolen (5 %) perusteella.

Naiset arvioivat epäasiallisen kohtelun kaupungin palveluissa selvästi miehiä yleisemmäksi (kuvio 6.2.). Naisvastaajista 37 prosenttia arvioi epäasiallisen kohtelun olevan vähintään melko yleistä, kun miesvastaajista samoin ajatteli vain 23 prosenttia.

**Kuvio 6.2. Käsitykset epäasiallisen kohtelun yleisyydestä kaupungin palveluissa jollakin perusteella vastaajan taustatietojen mukaan**



Ikäryhmistä epäasiallisen kohtelun muita yleisemmäksi koki nuorin 16-29-vuotiaiden ikäryhmä (44 %). Ruotsinkieliset kokivat epäasiallisen kohtelun yleisemmäksi (44 %) kuin suomenkieliset ja vieraskieliset vastaajat.

Niistä vastaajista, jotka eivät kuuluneet mihinkään vähemmistöön, 26 prosenttia arvioi, että epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa on melko tai erittäin yleistä. Sen sijaan johonkin vähemmistöryhmään kuuluvista samoin arvioi vajaa puolet (47 %). Vähemmistöryhmistä kaikkein eniten epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa arvioivat esiintyvän seksuaalivähemmistöön (63 %) ja sukupuolivähemmistöön (58 %) kuuluvat. Myös vammaiset ja pitkäaikaissairaat henkilöt (49 %), etniseen tai kansalliseen vähemmistöön kuuluvat (44 %) sekä uskonnolliseen tai aatteelliseen vähemmistöön kuuluvat (36 %) arvioivat epäasiallisen kohtelun yleisemmäksi kuin vähemmistöihin kuulumattomat vastaajat.

## Käsitykset epäasiallisen kohtelun yleisyydestä oman viiteryhmän osalta

Etniseen tai kansalliseen vähemmistöön kuuluvat vastaajat arvioivat selvästi muita useammin, että epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa on melko tai erittäin yleistä etnisen taustan (36 %), kielen (33 %) tai kansalaisuuden perusteella (27 %). Vieraskielisten (26 %) ja ruotsinkielisten (22 %) käsitysten mukaan epäasiallista kohtelua tapahtuu kielen perusteella selvästi enemmän kuin suomenkielisten (16 %).

Epäasiallisen kohtelun iän perusteella arvioivat muita useammin yleiseksi vanhimmat, 65 vuotta täyttäneet (17 %), ja nuorimmat, 16-29-vuotiaat, vastaajat (16 %). Vammaiset ja pitkäaikaissairaat vastaajat katsoivat keskimääräistä useammin, että kaupungin palveluissa esiintyy epäasiallista kohtelua melko tai erittäin yleisesti vammaisuuden (30 %) tai terveydentilan (23 %) perusteella. Epäasiallisen kohtelun uskonnon tai vakaumuksen perusteella arvioi vähintään melko yleiseksi 24 prosenttia uskonnolliseen tai aatteelliseen vähemmistöön kuuluvista.

Epäasiallista kohtelua sukupuoli-identiteetin perusteella arvioi esiintyvän selvästi muita yleisemmin sukupuoli- (47 %) ja seksuaalivähemmistöön (39 %) kuuluvat vastaajat. Seksuaaliseen suuntautumiseen perustuvan epäasiallisen kohtelun osalta vastaavat osuudet olivat sukupuolivähemmistöön kuuluvilla 35 prosenttia ja seksuaalivähemmistöön kuuluvilla 22 prosenttia.

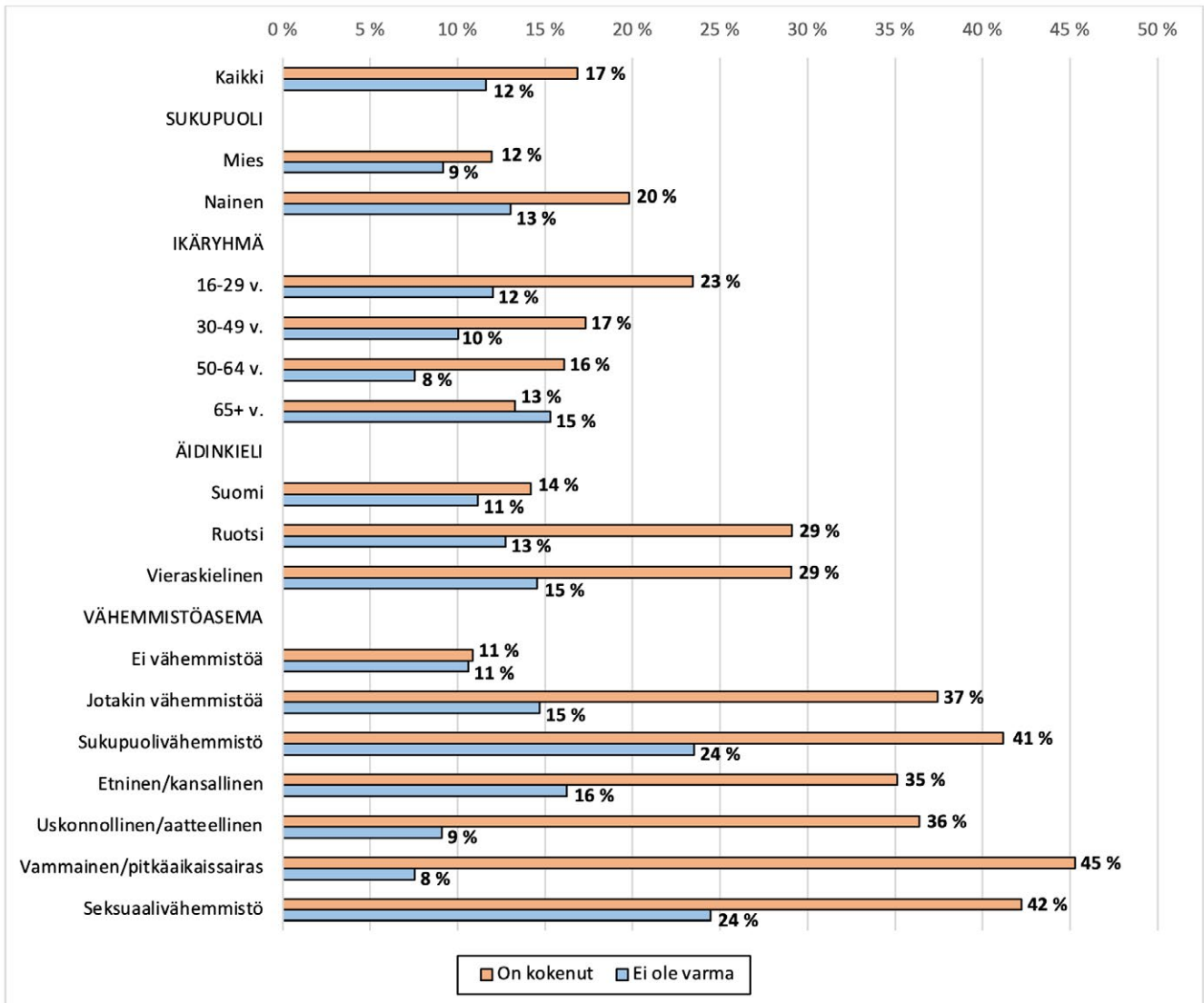
Naiset katsoivat miehiä useammin, että kaupungin palveluissa esiintyy epäasiallista kohtelua sukupuolen perusteella. Naisista kuusi prosenttia arvioi sukupuoleen perustuvan epäasiallisen kohtelun olevan melko tai erittäin yleistä ja miehistä vain neljä prosenttia. Sen sijaan sukupuolivähemmistöön kuuluvista näin katsoi peräti 29 prosenttia.

## 6.2. Epäasiallisen kohtelun kokemukset

Epäasiallisen kohtelun tilanteisiin kaupungin palveluissa voi liittyä samanlaista tulkinnanvaraisuutta kuin syrjinnän tilanteisiin, vaikka joissain tapauksissa epäasiallinen kohtelu ja myös sen syy voivat tulla ilmi paljon syrjintätilanteita suoremmin (esimerkiksi nimittely tietyillä haukkumanoilla). Myös epäasiallisen kohtelun kokemuksia koskevaan kysymykseen oli mahdollista vastata, ettei ole varma, onko kokenut epäasiallista kohtelua mainituilla perusteilla.

Kuviossa 6.3. on esitetty, kuinka suuri osa vastaajista ilmoitti kokeneensa epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa (kokenut vähintään yhden perusteen osalta) ja kuinka suuri osa näiden lisäksi epäili olleensa tilanteessa, jossa kohtelu ei ollut asiallista ("en ole varma" vastanneet). Kaikista vastaajista 17 prosenttia oli mielestään kokenut epäasiallista kohtelua joko kaupungin henkilöstöltä tai muilta asiakkailta ja 12 prosenttia oli epävarma kokemastaan.

**Kuvio 6.3. Koettu epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa vastaajan taustatietojen mukaan**

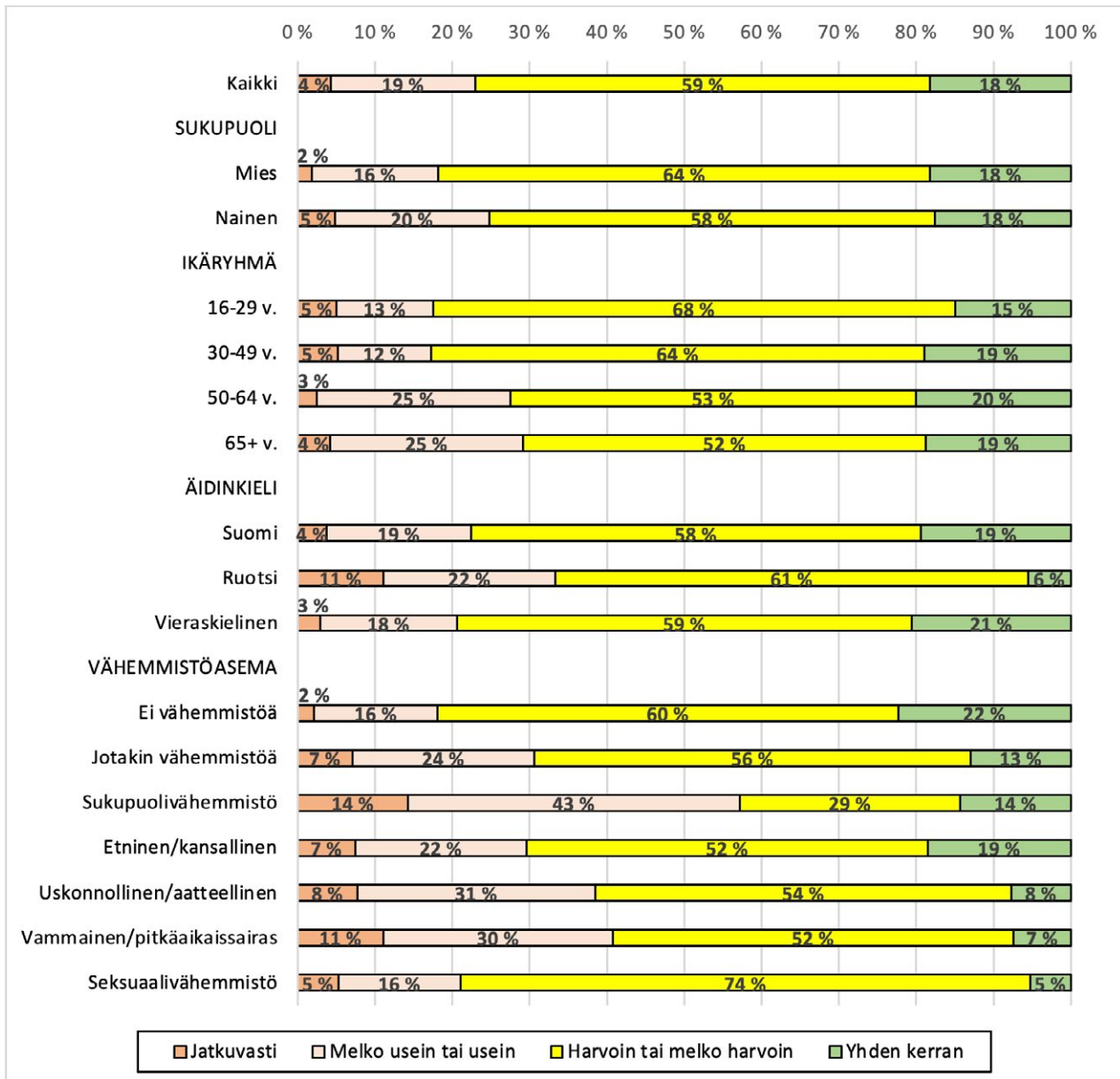


Naiset (20 %) olivat kokeneet selvästi miehiä (12 %) enemmän epäasiallista kohtelua. Epäasiallisen kohtelun kokemukset olivat sitä yleisempiä, mitä nuoremasta ikäryhmästä oli kysymys. Äidinkieleltään ruotsinkieliset ja vieraskieliset kokivat epäasiallista kohtelua yli kaksi kertaa yleisemmin kuin suomenkieliset. Kaikkein eniten epäasiallisen kohtelun kohteeksi olivat joutuneet eri vähemmistöryhmiin kuuluvat (37 %) vastaajat, erityisesti vammaiset ja pitkäaikaissairaajat henkilöt (45 %) sekä seksuaalivähemmistöön (42 %) ja sukupuolivähemmistöön kuuluvat (41 %).

## Epäasiallisen kohtelun toistuvuus

Epäasiallisen kohtelun kokeminen kaupungin palveluissa oli pääasiassa satunnaista (Kuvio 6.4.). Epäasiallista kohtelua kokeneista kolme neljästä (77 %) ilmoitti tulleen epäasiallisesti kohdelluksi vain kerran tai harvoin, hieman vajaa viidennes (19 %) usein tai melko usein. Jatkuvasti epäasiallista kohtelua oli kokenut neljä prosenttia vastaajista.

**Kuvio 6.4. Koetun epäasiallisen kohtelun toistuvuus kaupungin palveluissa vastaajan taustatietojen mukaan**



Naiset (25 %) olivat kokeneet epäasiallista kohtelua toistuvammin kuin miehet (18 %). Yli 50-vuotiaat (29 %) saivat epäasiallista kohtelua nuorempia useammin. Myös äidinkieleltään ruotsia puhuvilla (33 %) epäasiallisen kohtelun kokemukset toistuivat muita kieliryhmiä enemmän. Ruotsinkielisistä peräti 11 prosenttia ilmoitti tulleen kaupungin palveluissa jatkuvasti epäasiallisesti kohdelluksi ja 22 prosenttia melko usein tai usein.



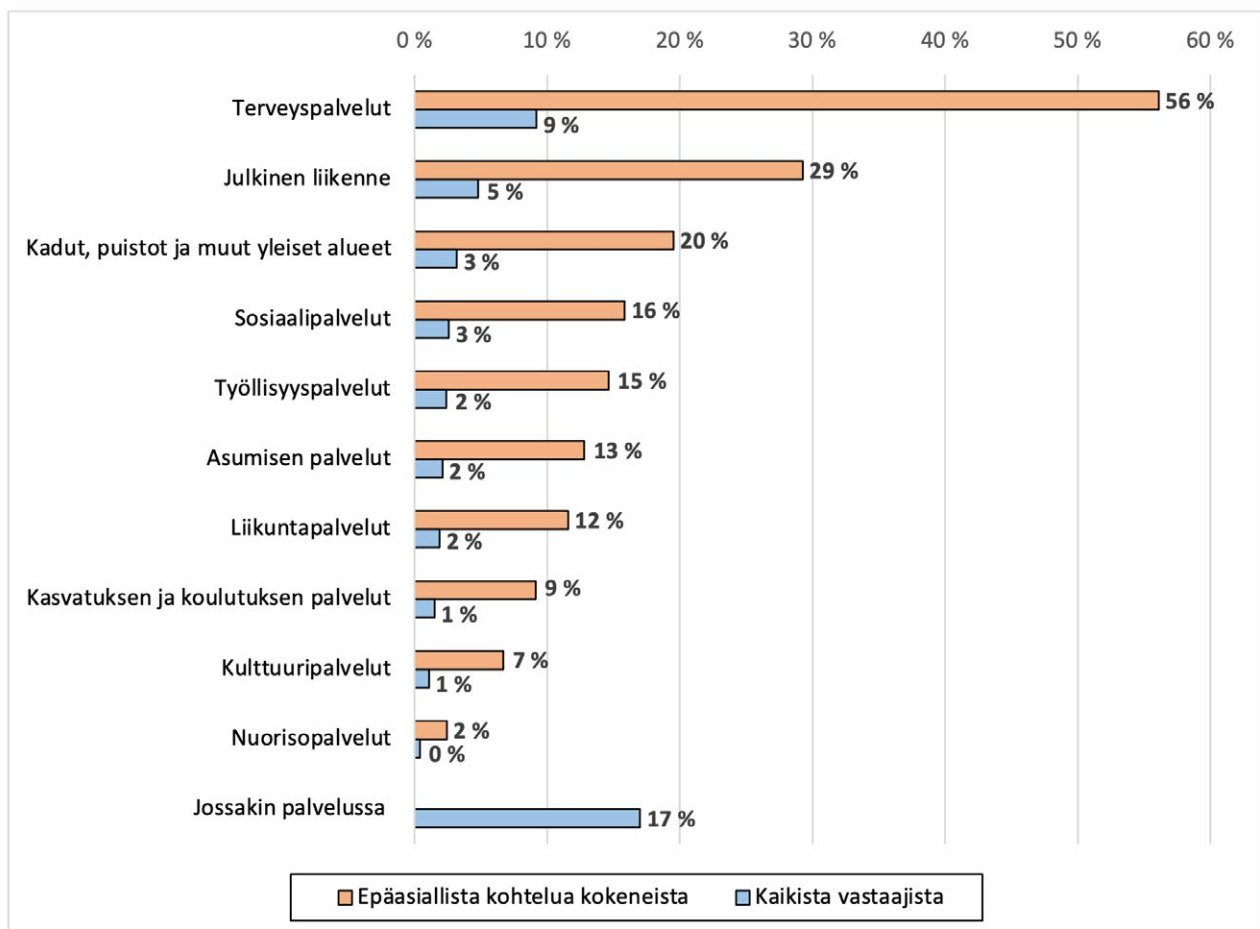
Eri vähemmistöryhmiin kuuluvilla epäasiallinen kohtelu toistui muuta väestöä useammin. Sukupuolivähemmistöön kuuluvilla epäasiallinen kohtelu oli kaikkein toistuvinta (57 %). Uskonnolliseen tai aatteelliseen vähemmistöön kuuluvista sekä vammaisista ja pitkäaikaissairaista vastaajista noin 40 prosenttia oli kokenut epäasiallista kohtelua vähintään melko usein tai usein.

## Epäasiallinen kohtelu eri palveluissa

Epäasiallisen kohtelun kokemuksissa kaupungin eri palvelukokonaisuuksissa on havaittavissa sekä yhtäläisyyksiä että eroja syrjinnän kokemuksiin verrattuna.

Kuten syrjintää, myös epäasiallista kohtelua vastaajat olivat kokeneet kaikkein eniten terveyspalveluissa (9 % kaikista vastaajista). Vähemmistöihin kuuluvat (22 %) olivat kokeneet epäasiallista kohtelua terveyspalveluissa enemmän kuin muut, ja yleisimpiä epäasiallisen kohtelun kokemukset olivat sukupuolivähemmistöön kuuluvilla (29 %) sekä vammaisilla ja pitkäaikaissairailla henkilöillä (27 %).<sup>10</sup> Naisista selvästi suurempi osa (12 %) kuin miehistä (5 %) ilmoitti kokeneensa epäasiallista kohtelua terveyspalveluissa.

**Kuvio 6.5. Koettu epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa**



<sup>10</sup> Liitteessä 4 on esitetty koettu epäasiallinen kohtelu kaupungin eri palveluissa vastaajaryhmien mukaan.

Sen sijaan epäasialliselle kohtelulle erityistä on se, että terveyspalvelujen jälkeen sitä oli koettu eniten julkisissa tiloissa, joita käytetään paljon. Näitä ovat julkinen liikenne (5 %) sekä kadut, puistot ja muut yleiset alueet (3 %). Muita enemmän epäasiallista kohtelua olivat kokeneet vähemmistöihin kuuluvat (12 % liikenteessä ja 9 % yleisillä alueilla), erityisesti sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvat (hieman yli neljännes molemmissa palvelukokonaisuuksissa). Nuorin ikäryhmä, 16-29-vuotiaat, oli joutunut epäasiallisen kohtelun kohteeksi selvästi muita ikäryhmiä enemmän julkisessa liikenteessä (12 %) ja yleisillä alueilla (10 %). Naisilla kokemukset olivat kaksi kertaa yleisempiä kuin miehillä.

”Vältän tiettyjä kaupunginosia iltasella kuten esim. rautatieasemaa ja Kaisaniemen puistoa sillä siellä saattaa olla ryhmittymiä ihmisiä jotka käyttäytyvät epäasiallisesti, huutavat, seksuaalisesti häiritsevät ja tunteen oloni uhatuksi naisena.”

– Nainen, 22 vuotta.

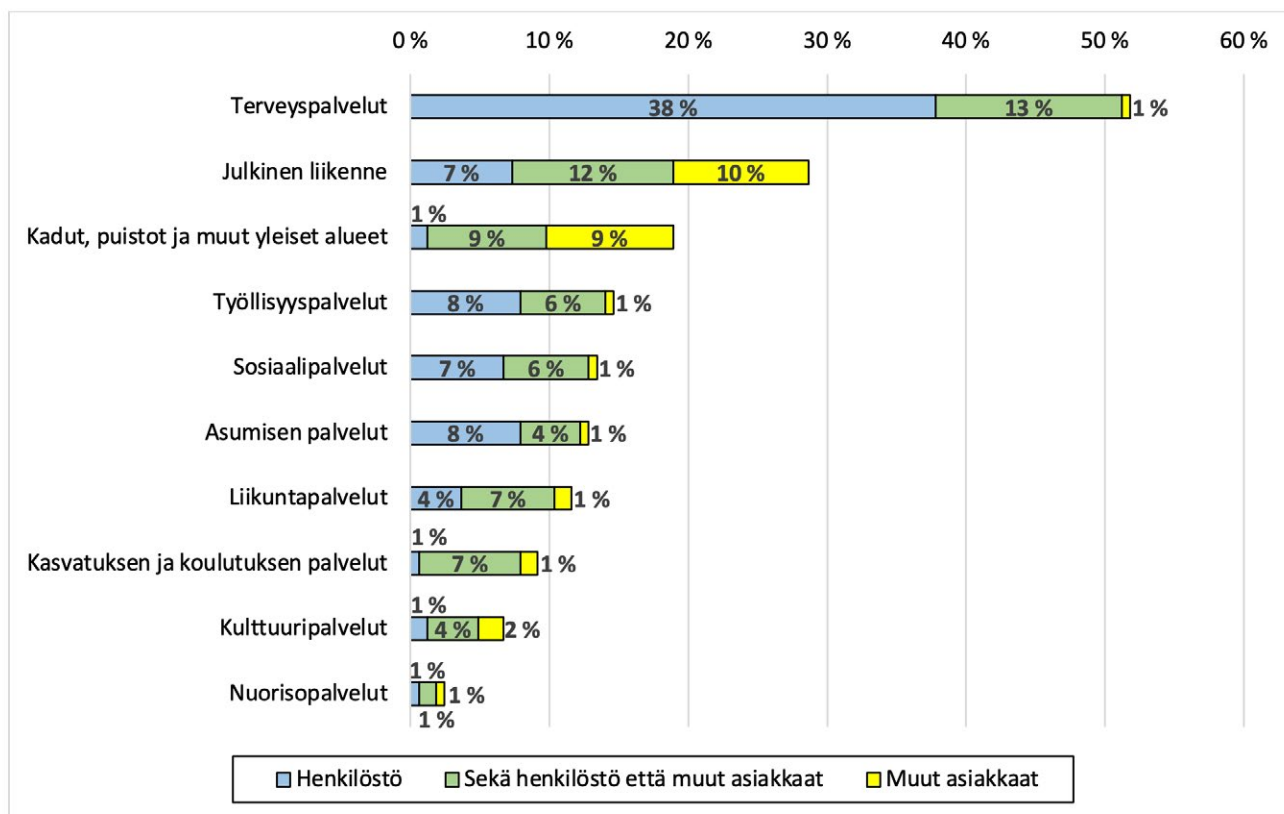
Sosiaali-, työllisyys- ja asumisen palveluissa epäasiallista kohtelua oli kokenut 2-3 prosenttia kaikista vastaajista. Kokemukset olivat selvästi yleisimpiä vähemmistöihin kuuluvilla (7-8 %). Työllisyyspalveluissa epäasiallista kohtelua olivat kokeneet erityisesti sukupuolivähemmistöön kuuluvat (24 %) sekä etniseen tai kansalliseen vähemmistöön kuuluvat (13 %), mutta myös uskonnolliseen tai aatteelliseen vähemmistöön kuuluvat (12 %). Sosiaalipalveluissa ja asumisen palveluissa epäasiallisen kohtelun kohteeksi olivat joutuneet erityisesti sukupuolivähemmistöön kuuluvat (24 % sosiaalipalveluissa ja 12 % asumisen palveluissa) sekä vammaiset ja pitkäaikaissairaat henkilöt (16 % sosiaalipalveluissa ja 11 % asumisen palveluissa).

## Epäasiallisesti kohtelevat tahot

Syrjintä oli kyselyssä määritelty siten, että se rajautui kaupungin työntekijöiden antamaan palveluun eli syrjintään kaupungin työntekijöiden taholta. Epäasiallisesti kohdelluksi voi kaupungin palveluissa kuitenkin joutua paitsi työntekijöiden, myös muiden asiakkaiden toimesta. Kyselyssä selvitettiin epäasiallisen kohtelun osalta erikseen, oliko vastaaja kokenut epäasiallista kohtelua kaupungin henkilöstön, muiden asiakkaiden vai molempien tahojen toimesta.

Kuviossa 6.6. on esitetty epäasiallinen kohtelu tekijätahon mukaan. Valtaosa vastaajien kokemuksista koski kaupungin työntekijöiltä saatua kohtelua: epäasiallista kohtelua kokeneista 84 prosenttia oli tullut epäasiallisesti kohdelluksi henkilökunnan taholta ja 39 prosenttia muiden asiakkaiden taholta. Vastaajista 23 prosenttia oli siis saanut epäasiallista kohtelua sekä henkilöstöltä että muilta asiakkailta.

**Kuvio 6.6. Epäasiallisesti kohtelevat tahot kaupungin palveluissa (osuus kaikista epäasiallisen kohtelun kohteeksi joutuneista)**



Kaupungin henkilöstön rooli epäasiallisessa kohtelussa korostui etenkin terveyspalveluissa: kaikista epäasiallista kohtelua kokeneista vastaajista 52 prosenttia oli kokenut epäasiallista kohtelua henkilöstön taholta terveyspalveluissa.

”Ensimmäinen synnytykseni meni täysin pieleen epäasiallisen kättilön vuoksi. Ennen seuraavaa aikaa pääsin pelkopolille purkamaan kokemukseni ja jossa minulle todettiin etten ollut tehnyt mitään väärin vaan minua kohtaan käytäydettiin epäasiallisesti.”

– Nainen, 40 vuotta

“The only time I was yelled at was by a nurse in HUS lab because I did not understand her instructions for the blood test. I tried to explain in my poor Finnish but she kept on yelling. After all I asked her to stop yelling and she did it. But she did not say sorry or anything.”

– Mies, 39 vuotta

”Nuorena ihmisenä en vielä tiedä kaikista terveydenhuollon toimintatavoista, jolloin olen kysynyt niistä henkilökunnalta. Muutama otteeseen vastaukset ovat olleet työkeitä ja asiakaspalvelu on ollut epäasiallista. Kysymyksiini on suhtauduttu toisinaan vähättelevästi siihen tyyliin, että minun pitäisi tietää kaikki valmiiksi.”

– Nainen, 22 vuotta

Sen sijaan julkisessa liikenteessä ja yleisillä alueilla (kadut, puistot ja muut yleiset alueet) muut asiakkaat olivat merkittävämmässä asemassa epäasiallisesti kohtelijoina. Julkisessa liikenteessä muut asiakkaat olivat kohdelleet epäasiallisesti vastaajista 22 prosenttia ja yleisillä alueilla 18 prosenttia. Näissä palveluissa epäasiallista kohtelua olivat saaneet erityisesti sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvat sekä 16-29-vuotiaat vastaajat. Epäasiallista kohtelua koskevissa avovastauksissa nousivat vahvasti esille naisten seksuaalisen häirinnän kokemukset julkisessa liikenteessä ja ulkotiloissa.

”Julkisessa liikenteessä kohtaa usein seksuaalista häirintää miehiltä, ja sen tapahtuessa kuski sekä muut asiakkaat eivät tee asialle mitään.”

– Nainen, 18 vuotta

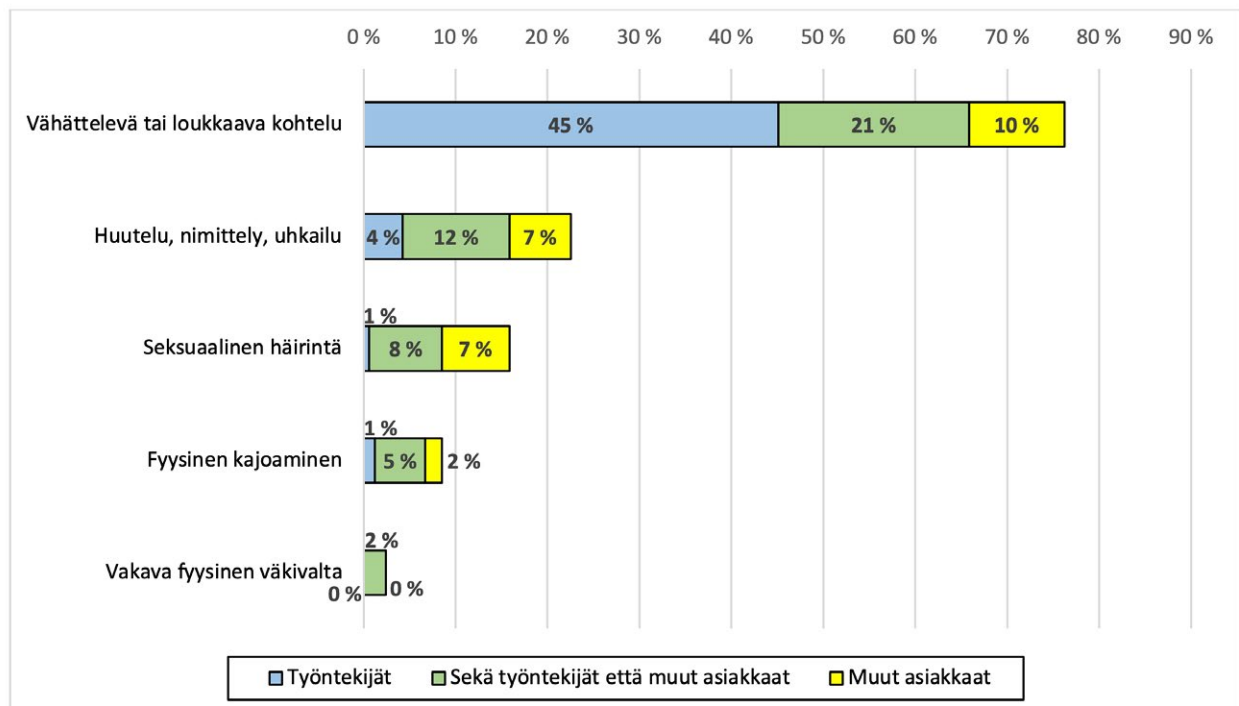
”Bussikuski ei päästänyt minua ulos bussista ennen kun olin antanut sille mun Facebookin (eli koko nimen) ja hyväksynyt hänet kaveriksi.”

– Muuta sukupuolta, 29 vuotta

## Epäasiallisen kohtelun luonne

Vastaajien raportoima epäasiallinen kohtelu oli ollut luonteeltaan pääasiassa vähättelyä ja loukkaavaa kohtelua, jota oli kokenut 76 prosenttia kaikista epäasiallista kohtelua kokeneista. Huutelua, nimittelyä ja uhkailua oli kokenut 23 prosenttia ja seksuaalista häirintää 16 prosenttia. Epäasiallista kohtelua kokeneista yhdeksään prosenttiin oli kajottu fyysisesti - esimerkiksi sylkemällä päälle tai tönimällä - ja kaksi prosenttia oli joutunut vakavan fyysisen väkivallan kohteeksi. Vakavaksi fyysiseksi väkivallaksi oli kyselyssä määritetty esimerkiksi lyöminen, potkinen tai kuristaminen<sup>11</sup>.

**Kuvio 6.7. Epäasiallisen kohtelun luonne kohtelijatähon mukaan (osuus epäasiallista kohtelua kokeneista)**

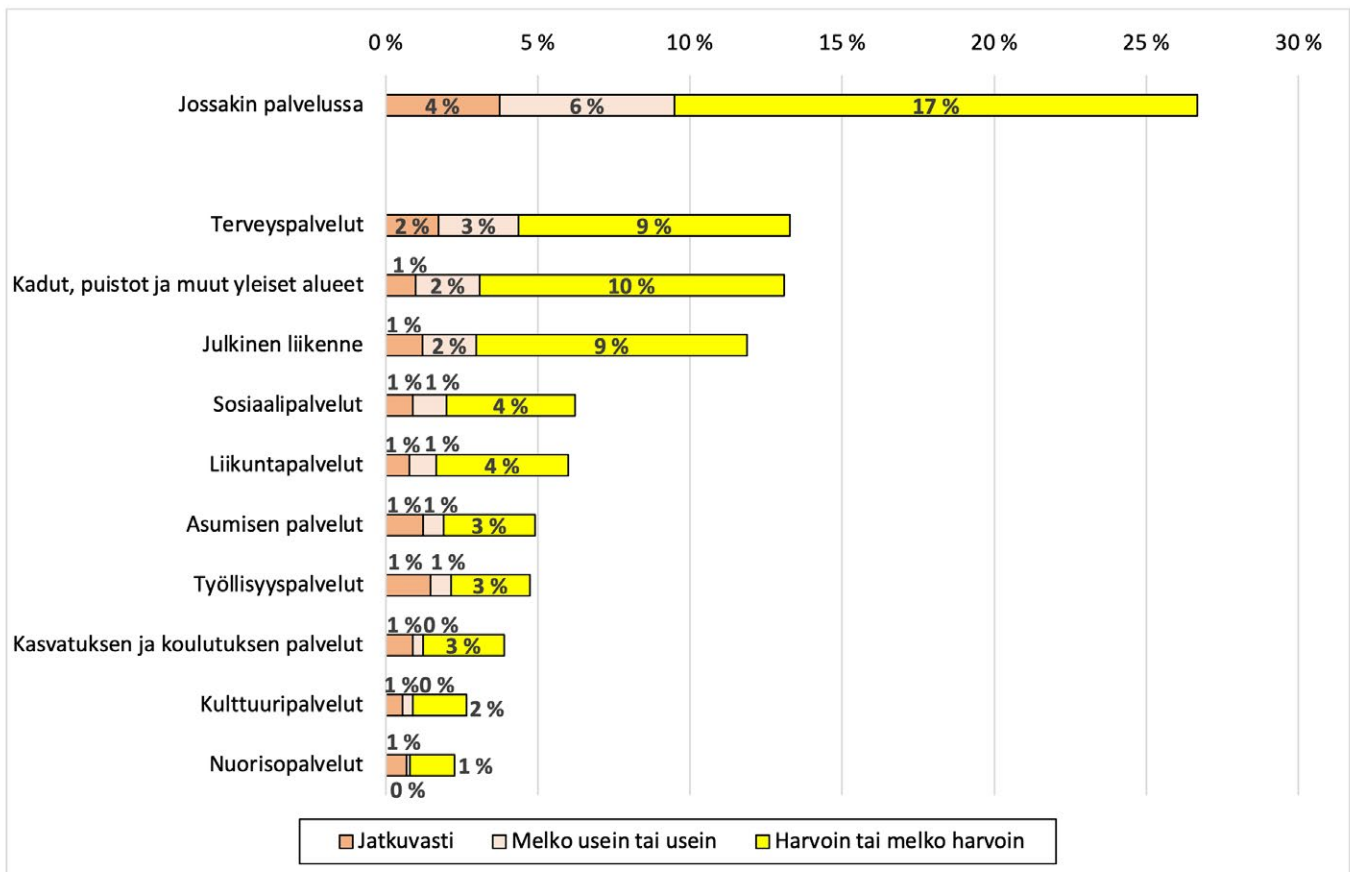


11 Liitteessä 5 on esitetty epäasiallisen kohtelun luonne vastaajaryhmän mukaan.

## Epäasiallisen kohtelun pelko kaupungin palvelujen käytön esteenä

Epäasiallisen kohtelun pelko oli estänyt reilua neljäsosaa (27 %) vastaajista käyttämästä kaupungin palveluja ainakin satunnaisesti. Näistä neljältä prosenttiyksiköltä pelko oli estänyt jatkuvasti jonkin kaupungin palvelun käytön, kuudelta prosenttiyksiköltä usein tai melko usein ja 17 prosenttiyksiköltä harvoin tai melko harvoin.

**Kuvio 6.8. Epäasiallisen kohtelun pelko estänyt käyttämästä kaupungin palveluita**



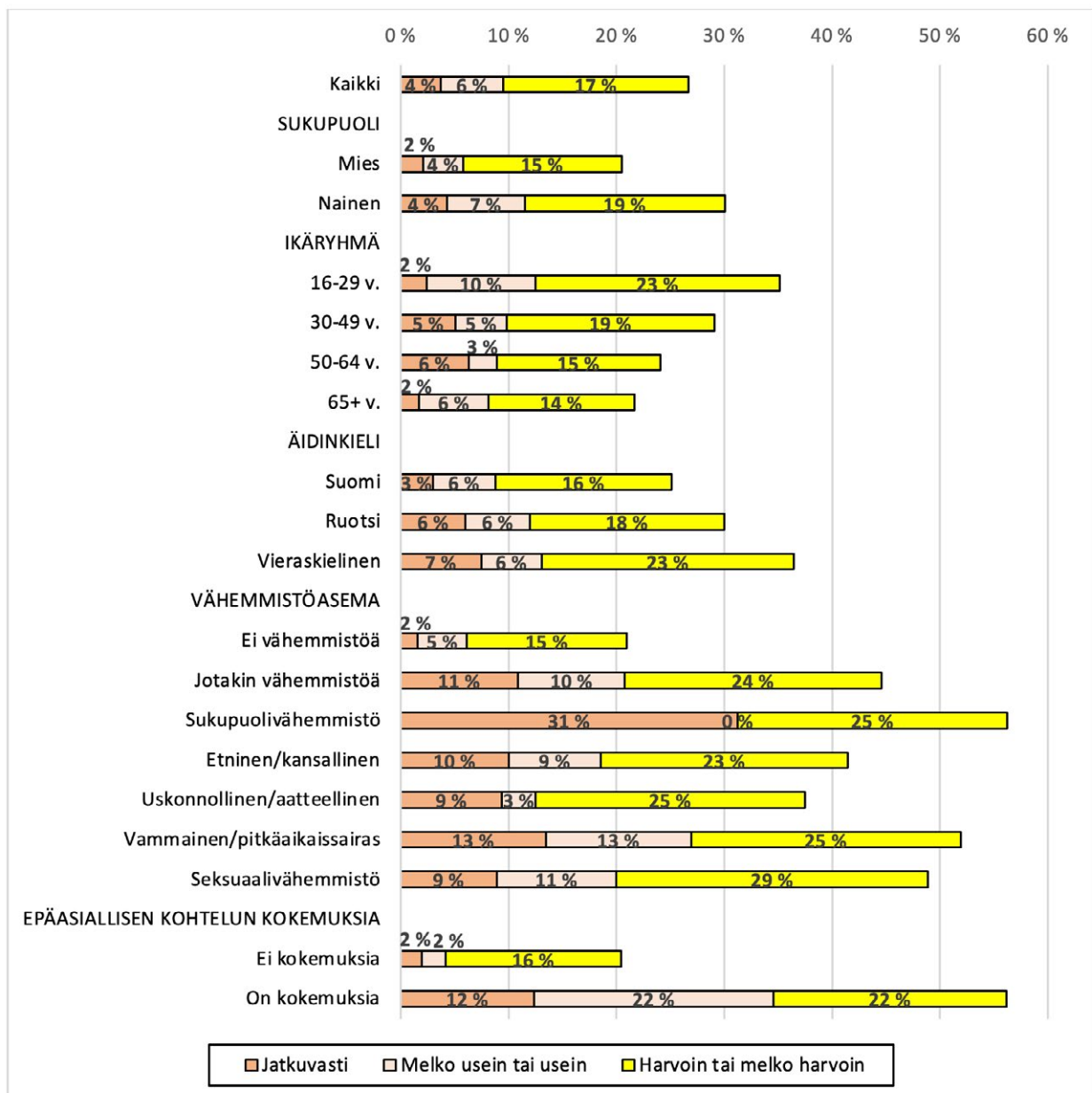
Epäasiallisen kohtelun pelko oli estänyt ennen kaikkea terveyspalvelujen, yleisten alueiden ja julkisen liikenteen käyttöä, joissa epäasiallisen kohtelun kokemuksiakin oli enemmän. Kerran koetulla epäasiallisella kohtelulla voi olla kauaskantoiset vaikutukset kaupungin palvelujen käytölle.

”Koin 10 vuotta sitten muihin nähden melko ikävän sävyistä kohtelua hoitajien osalta terveyskeskuksessa. En tiedä mistä kohtelu johtui, mutta olen välttänyt julkisen terveydenhuollon käyttöä siitä lähtien. Koin että ikäni, etninen taustani tai sukupuoleni (vai niiden yhdistelmä?) ehkä vaikutti asiaan.”

– Nainen, 27 vuotta

Kuviossa 6.9. on esitetty kaupungin palvelujen käyttöä estävän pelon yleisyys eri vastaajaryhmissä. Vähemmistöihin kuuluvilla palvelujen käyttöä estävää pelkoa epäasiallisesta kohtelusta oli suuremmalla osalla (45 %) kuin muilla. Kaikkein eniten pelko oli estänyt vähintään satunnaisesti sukupuolivähemmistöjen (56 %), vammaisten tai pitkäaikaissairaiden henkilöiden (51 %) tai seksuaalivähemmistöjen (49 %) palvelujen käyttöä. Ikäryhmittäin pelko oli sitä yleisempää, mitä nuoremmasta ikäryhmästä oli kyse. Yli kolmasosalla (35 %) 16-29-vuotiaista pelko oli estänyt palvelujen käyttöä. Pelko oli estänyt naisten (30 %) palvelujen käyttöä enemmän kuin miesten (21 %).

**Kuvio 6.9. Epäasiallisen kohtelun pelko estänyt käyttämästä kaupungin palveluita vastaajan taustatietojen mukaan**



Myös epäasiallisen kohtelun kohdalla huonot kokemukset kohtelusta vaikuttavat lisäävän palvelujen käyttöä estäviä pelkoja. Epäasiallista kohtelua kokeneista yli puolella (56 %) pelko oli estänyt palvelujen käyttöä, kun muilla vain joka viidennellä (20 %).

Palvelukohtaisesti epäasiallisen kohtelun pelko esteenä palvelujen käytölle myötäilee aika pitkälle sitä, kuinka suuri osuus vastaajista oli kokenut epäasiallista kohtelua kyseisissä palveluissa. Pelko esteenä palvelujen käytölle oli kuitenkin selkeimmin suurempi yleisten alueiden ja julkisen liikenteen kohdalla kuin muissa palveluissa. Näiden käyttöä pelko estää suhteessa enemmän kuin epäasiallisen kohtelun kokemusten perusteella voisi odottaa.

### 6.3. Yhteenvetoa

Käsitykset epäasiallisesta kohtelusta olivat hyvin samankaltaisia kuin käsitykset syrjinnästä. Yleisimpinä epäasiallisen kohtelun perusteina pidettiin kieltä, etnistä tausta ja kansalaisuutta. Epäasiallista kohtelua katsottiin kuitenkin olevan kaupungin palveluissa syrjintää vähemmän.

Vastaajista 17 prosenttia ilmoitti kokeneensa epäasiallista kohtelua. Kokemuksia oli muita enemmän vammaisilla ja pitkäaikaissairailta vastaajilla sekä seksuaalivähemmistöön ja sukupuolivähemmistöön kuuluvilla, mutta myös ruotsin- ja vieraskielisillä sekä nuorilla. Palvelukonaisuuksista epäasiallista kohtelua esiintyi yleisimmin terveyspalveluissa, kuten syrjintääkin. Toisin kuin syrjinnän osalta, seuraavaksi yleisimmin epäasiallista kohtelua oli koettu julkisessa liikenteessä sekä yleisillä alueilla. Tätä selittää se, että epäasiallisen kohtelun kohteeksi voi joutua kaupungin henkilöstön lisäksi myös muiden asiakkaiden taholta ja tällaisille tilanteille julkiset tilat ovat potentiaalisia paikkoja. Kaiken kaikkiaan suurin osa ilmoitetuista epäasiallisen kohtelun kokemuksista liittyi kuitenkin kaupungin työntekijöiden käytökseen, erityisesti terveyspalveluissa.

Vastaajien kokema epäasiallinen kohtelu oli tyypillisesti ollut vähättelevää tai loukkaavaa kohtelua tai huutelua, nimittelyä tai uhkailua. Epäasiallinen kohtelu saattaa lisätä vastaavan kohtelun pelkoa jatkossakin, mikä vuorostaan saattaa estää palvelujen käyttöä. Kuten syrjintää kokeneista, myös epäasiallista kohtelua kokeneista vastaajista selvästi suurempi osa ilmoitti vastaavan kohtelun pelon estäneen kaupungin palvelujen käyttöä kuin niistä vastaajista, jotka eivät olleet aiemmin kokeneet epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa.

## 7. Kaupunkilaisten esittämiä kehittämisehdotuksia palveluiden tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden parantamiseksi

Kyselyssä vastaajilla oli mahdollisuus tehdä kehittämisehdotuksia palvelujen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi Helsingin kaupungin palveluissa. Ehdotuksia sai antaa enintään kolme, ja jokainen ehdotus pyydettiin kohdistamaan tiettyyn palvelukokonaisuuteen. Vastaajan oli myös mahdollista vastata, että ei tiedä, mihin palvelukokonaisuuteen ehdotus liittyy. Yhteensä 412 vastaajaa jätti vastauksen toimenpide-ehdotuskenttiin. Merkittävä osa vastauksista oli kuitenkin luonteeltaan pikemminkin yleisluontoisempaa palautetta kuin suoranaisia ehdotuksia tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Yksi toistuva näkökulma toimenpide-ehdotuksissa oli henkilöstön kouluttaminen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusteemoista. Koulutuksen koettiin lisäävän henkilöstön osaamista monimuotoisuusasioissa, ja sitä ehdotettiin eri palvelukokonaisuuksien yhteydessä. Osa vastaajista koki, ettei kaupungin henkilökunnalla ole välttämättä tietotaitoa kohdata vähemmistöön kuuluvia ihmisiä sensitiivisesti. Muutamissa vastauksissa myös todettiin, että kaupungin henkilöstön monimuotoisuuden lisääminen edistäisi tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta myös palveluissa.

Osallisuus nähtiin monissa vastauksissa hyväksi keinoksi edistää kaupungin palvelujen tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta, ja asukkaiden vahvempaa osallistumista palvelujen kehittämiseen ja suunnitteluun pidettiin tärkeänä. Vastauksissa tuotiin esille, että huomiota pitäisi keskittää erityisesti vähemmistöryhmiin, kuten maahanmuuttajiin ja vammaisiin ihmisiin. Näin voitaisiin vastaajien mielestä kehittää palveluja, jotka aidosti palvelevat myös vähemmistöön kuuluvien ihmisten tarpeita.

Toive esteettömyyden ja saavutettavuuden vahvistamisesta niiden laajassa merkityksessä toistui vastauksissa. Fyysinen esteettömyys korostui erityisesti asumiseen ja julkisiin tiloihin liittyvissä palveluissa. Fyysistä esteettömyyttä pitäisi vastausten perusteella erityisesti lisätä vanhoissa rakennuksissa, esimerkiksi remontin yhteydessä. Lisäksi vastauksissa huomioitiin kieleen ja viestintään liittyvät haasteet, joiden ratkaisemiseksi ehdotettiin esimerkiksi laadukkaampia tulkkauspalveluita sekä monikielistä ja selkokielistä viestintää. Esille nousi myös tarve saada palveluja muutoinkin kuin digitaalisesti.

### **Poimintoja eri palveluja koskevista ehdotuksista:**

Kasvatuksen ja koulutuksen palveluissa ehdotettiin sukupuolisensitiivisen opetuksen lisäämistä, mielenterveyspalvelujen kehittämistä sekä normitietoisien seksuaalikasvatuksen vahvistamista.

Sosiaali- ja terveyspalveluita koskevissa ehdotuksissa toivottiin parempaa kohtaamista erityisesti isien kanssa neuvolatilanteissa sekä sensitiivisyyttä ymmärtää monimuotoisia perheitä. Lisäksi peräänkuulutettiin lähipalvelujen takaamista erityisesti ikääntyneiden yhdenvertaisuuden turvaamiseksi sekä puuttumista sosiaali- ja terveyspalvelujen sirpaloituneisuuteen eli siihen, että palveluja pitää hakea monista eri paikoista.

Kulttuuri- ja liikuntapalveluita ehdotettiin tarjottavan maksutta tai nykyistä edullisemmin. Lisäksi ehdotettiin lisää toimintaa eri vähemmistöryhmille sekä moninaisuuden parempaa huomioimista kulttuuripalvelujen tuottamisessa.

Kaupunkiympäristöä koskevat ehdotukset koskivat pitkälti fyysistä esteettömyyttä ja turvallisuuden lisäämistä julkisissa tiloissa. Konkreettisena ehdotuksena toivottiin valaistuksen lisäämistä eri alueilla turvallisuuden tunteen parantamiseksi. Moni vastaaja toi esille myös segregaatian ehkäisemisen tärkeiden.



## Esimerkkejä kaupunkilaisten ehdotuksista:

”Pidän tärkeänä, että henkilökunta saa jatkuvasti ammattiinsa liittyvää tasa-arvoiseen kohteluun keskittyvää täydentävää koulutusta ja muuta tukea.”

”Kaikenlaista rasismia kohtaan täytyy olla nollatoleranssi. Ehdotan lisää koulutusta aiheesta ja mikäli kaupungin työntekijä syyllistyy rasismiin, hänelle tulee määrätä tuntuva rangaistus. Helppoja ja selkeitä ohjeita siitä, mistä saa eri tasoista digineuvontaa! Helppo ja matalan kynnyksen pääsy näihin KAIKILLE. Tätä täytyy lisätä todella paljon, nyt monet joutuvat tekemään kohtuuttoman ’salapoliisityön’ selvittääkseen, mistä apua saa ja digiapua on aivan liian niukasti tarjolla.”

”Erilaisista taustoista tulevien henkilöiden tarpeet tulisi ottaa huomioon pienilläkin asioilla ja kaikenlaiseen esteettömyyteen tulee kiinnittää erityistä huomiota. On esimerkiksi tärkeää välittää kaupunkilaisia koskevat tärkeät tiedot (mm. koronavirukseen liittyen) eri kielillä, jotta viesti voisi tavoittaa mahdollisimman monen. Kaikilla ei ole käytössä sähköisiä viestimiä, jolloin tiedotuksen tulee myös tapahtua eri tavoin. Kaikki eivät myöskään pysty opettelemaan erilaisten laitteiden käyttöä. Lisäksi erilaisten apuvälineiden avulla ja kanssa kulkevien tarpeet tulee huomioida ja turvallinen liikkuminen kaupungissa taata. Aktiivisuus ylläpitää hyvinvointia, joten on tärkeää, että apuvälineiden kanssa kulkevien mahdollisuudet liikkua eivät vähenisi tiloissa ja alueilla olevien erilaisten esteiden vuoksi.”

”Enemmän julkisuutta ja jatkuvaa esilläoloa tasa-arvoisuudesta ja syrjimyksen ja rasismien vastaisuudesta kaikissa Helsingin kaupungin palveluissa.”

”Övergripande förslag gällande alla stadens tjänster. Satsning på att ge viktig information om stadens tjänster på alla språk som stadens invånare har behov av. Mera inkluderande atmosfär, t.ex. flerspråkiga evenemang för känsla av gemenskap. Arbeta för att förebygga känsla av utanförskap och främlingsskap, fokus på att skapa möjligheter och forum för alla stadens invånare att bekanta sig med stadens person- och kulturrikedom.”

”Hire more people from diverse backgrounds in management positions and be truly open to suggestions instead of trying to speak up on someone’s behalf.”

”Sukupuolineutraalit wc-tilat ja pukuhuonejärjestelyt.”

”Vanhemmuuteen liittyvissä asioissa myös miehet tulee huomioida ja kohdella heitä tasavertaisina vanhempina. Nyt ’normi’ tukee sitä, että naisen paikka on kotona hoitamassa lapsia. Palveluiden ja asiain suunnitteleminen olisi ensiarvoisen tärkeää ottaa mukaan niitä ihmisiä, jotka konkreettisesti käyttävät palvelua. Esimerkiksi vammaisten tulisi olla konkreettisesti mukana suunnittelemassa ja testaamassa sitä, toimivatko palvelukonseptit oikeasti heidän kohdallaan ja ottavat huomioon mahdolliset erityishaasteet. Ja kutsua rohkeasti kehittämään yhdessä toimivampaa ja parempaa kaupunkia. Ei tulisi olettaa, että kaupungin henkilökunta, konsultit tai muut pystyvät aidosti ottamaan kaikki tilanteet huomioon tai pystyisivät suunnittelemaan palveluita tyhjiössä. Myös nuoria tulisi aidosti kuunnella.”

## 8. Yhteenvetoa kyselyn tuloksista

Kaupunkilaisille esitettiin kyselyssä 10 väittämää, jotka koskivat sukupuolten tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja vähemmistöjen tilannetta Helsingissä ja kaupungin palveluissa. Lisäksi selvitettiin vastaajien käsityksiä syrjinnän ja epäasiallisen kohtelun yleisyydestä ja heidän omia kokemuksiaan syrjinnästä ja epäasiallisesta kohtelusta kaupungin palveluissa eri perusteilla. Kyselyssä määriteltiin, mitä syrjinnällä ja epäasiallisella kohtelulla tässä yhteydessä tarkoitetaan. Arkiajattelussa nämä käsitteet eivät välttämättä yhdisty tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslakien syrjintäperusteisiin vaan kattavat laajemman kirjon epäoikeudenmukaisuuden ja epäreilisuuden kokemuksia osin myös toisiinsa limittyen, millä on saattanut olla vaikutusta joidenkin vastaajien tulkintoihin määritelmistä huolimatta.

### Lähes yhdeksän kymmenestä voi elää Helsingissä hyvää elämää sellaisena kuin on

Lähtökohdat tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi Helsingissä ovat hyvät. Vastausten perusteella lähes yhdeksän kymmenestä helsinkiläisestä arvostaa kaupunkilaisten moninaisuutta eli sitä, että Helsingissä asuu ja asioi ihmisiä, joilla on moninaisia taustoja ja eri ominaisuuksia. Yhtä suuri osa vastaajista myös koki voivansa elää Helsingissä hyvää elämää sellaisena kuin on. Toisaalta vain hieman yli puolet vastaajista katsoi, että Helsinki on turvallinen kaupunki vähemmistöryhmiin kuuluville.

Vastaajista hieman alle puolet koki, että kaikkien palvelun käyttäjien tasa-arvo ja yhdenvertaisuus toteutuu kaupungin palveluissa tällä hetkellä ja viidesosa oli eri mieltä. Vähiten täysin samaa mieltä olevia vastaajia oli väittämällä, jonka mukaan kaupunki on onnistunut ehkäisemään digitaalista syrjäytymistä eli syrjäytymistä, joka johtuu palvelujen ja tiedon siirtymisestä verkkoon. Kaupunkilaisten yhdenvertaisuuden näkökulmasta on tärkeää, että palvelujen digitalisoituminen ei estä palveluiden käyttöä niiltä, joilla on vähäisemmät valmiudet digitaalisten laitteiden ja järjestelmien käyttöön.

### Kieli ja etninen tausta nähdään yleisimpinä syinä syrjinnälle ja epäasialliselle kohtelulle

Syrjintää kaupungin palveluissa piti vähintään melko yleisenä ainakin yhdellä mainituista perusteista 40 prosenttia ja epäasiallista kohtelua hieman yli 30 prosenttia vastaajista. Syrjintä nähtiin siis epäasiallista kohtelua yleisempänä. Kyselyssä esitettyjen määritelmien mukaan syrjintä rajautui pelkästään kaupungin henkilöstön toimintaan, kun epäasiallista kohtelua oli saattanut saada henkilöstön lisäksi myös muilta asiakkailta. Käsitykset syrjinnästä epäasiallista kohtelua yleisempänä saattavat viestiä siitä, että syrjintä mielletään osin palvelujärjestelmän rakenteisiin ja käytänteisiin pikemminkin kuin yksittäisiin ihmisiin liittyväksi ja siten yleisemmäksi kuin ihmisten avoin epäasiallinen käytös toisia kohtaan.

Yleisimmin sekä syrjintää että epäasiallista kohtelua ajateltiin esiintyvän kielen ja etnisen taustan perusteella ja vähiten sukupuolen perusteella. Itse johonkin vähemmistöön kuuluvat pitivät syrjintää ja epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa selvästi yleisempinä kuin muut vastaajat.

## Syrjintää ja epäasiallista kohtelua kokenut itse vajaa viidesosa vastaajista

Syrjintää kaupungin palveluissa ilmoitti itse kokeneensa 19 prosenttia ja epäasiallista kohtelua 17 prosenttia vastaajista. Lisäksi 16 prosenttia vastaajista oli epävarmoja syrjityksi tulemisesta ja 12 prosenttia epäasiallisesta kohtelusta. Epävarmojen suhteellisen suurta määrää selittää se, että kokemuksista kysyttiin syrjintäperusteittain ja joissain tilanteissa henkilön voi olla vaikea tietää, onko jokin hänen tietty ominaisuutensa vaikuttanut hänen huonoksi mieltämäänsä kohteluun. Yleisintä koettu syrjintä oli iän, terveydentilan ja kielen perusteella. Ikäryhmittäin tarkasteltuna syrjintää ilmoittivat kokeneensa muita yleisemmin nuorimpiin ikäryhmiin kuuluvat. Toisaalta vanhimpaan ikäryhmään (65 vuotta täyttäneet) kuuluvilla vastaajilla oli eniten epävarmuutta siitä, olivatko he joutuneet syrjinnän kohteeksi.

Epäasiallista kohtelua kokeneista 84 prosenttia oli tullut epäasiallisesti kohdelluksi kaupungin henkilökunnan taholta ja 39 prosenttia muiden asiakkaiden taholta. Koettu epäasiallinen kohtelu oli luonteeltaan yleisimmin vähättelevää tai loukkaavaa kohtelua tai huutelua, nimittelyä tai uhkailua.

## Koettu syrjintä ja epäasiallinen kohtelu yleisintä terveyspalveluissa

Sekä syrjintää että epäasiallista kohtelua oli tarkastelluista palvelukokonaisuuksista koettu selvästi yleisimmin terveyspalveluissa: syrjintää kokeneista vastaajista lähes kaksi kolmasosaa ja epäasiallista kohtelua kokeneista hieman yli puolet. Terveyspalveluissa koetusta epäasiallisesta kohtelusta olivat pääasiassa olleet vastuussa kaupungin työntekijät. Tuloksia tarkasteltaessa on hyvä huomioida, että terveyspalveluiden käyttö koskettaa laajempaa osaa kaupunkilaisista kuin moni muu palvelukokonaisuus ja niissä ollaan lähtökohtaisesti tekemisissä hyvin henkilökohtaisten asioiden kanssa, jolloin sensitiivisen kohtaamisen ja avun saamisen tunteen merkitys korostuu. Avovastauksissa nostettiin paljon esille myös yleisesti terveyspalvelujen saatavuuteen ja palvelun laatuun liittyvää tyytymättömyyttä.

Terveyspalvelujen lisäksi syrjintä oli muita tarkasteltuja palvelukokonaisuuksia yleisempää sosiaalipalveluissa, työllisyyspalveluissa, julkisessa liikenteessä ja asumisen palveluissa. Epäasiallista kohtelua taas esiintyi terveyspalvelujen jälkeen yleisimmin julkisessa liikenteessä sekä yleisillä alueilla (kadut, puistot ja muut yleiset alueet), joissa epäasialliseen kohteluun syyllistyivät muita palvelukokonaisuuksia enemmän toiset palvelun käyttäjät. Avovastauksissa nousivat vahvasti esiin seksuaalisen häirinnän kokemukset julkisessa liikenteessä ja yleisillä alueilla.

## Vähemmistöihin kuuluvat kokevat syrjintää ja epäasiallista kohtelua muita enemmän

Vähemmistöihin kuuluvat vastaajat olivat kokeneet selvästi muita enemmän sekä syrjintää että epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa: Syrjintää oli kokenut 37 prosenttia vähemmistöihin kuuluvista, kuten myös epäasiallista kohtelua. Vastaavat osuudet muilla vastaajilla olivat 13 prosenttia ja 11 prosenttia.

Vähemmistöasema lisää niitä perusteita, joilla määritelmän mukainen syrjintä tai epäasiallinen kohtelu on ylipäänsä tietyn henkilön kohdalla mahdollista. Yli 20 prosenttiyksikön ero vähemmistöön kuuluvien ja muiden välillä viittaa siihen, että korkeampi riski syrjinnälle ja epäasialliselle kohtelulle myös realisoituu käytännössä valitettavan usein.

Eri vähemmistöryhmistä selvästi yleisimmin syrjintää olivat kokeneet sukupuolivähemmistöön kuuluvat (59 %) ja vammaiset tai pitkäaikaissairaat vastaajat (50 %). Kokemukset olivat huomattavan yleisiä myös vieraskielisillä (38 %). Epäasiallista kohtelua olivat yleisimmin kokeneet vammaiset tai pitkäaikaissairaat henkilöt (45 %), seksuaalivähemmistöön kuuluvat (42 %) ja sukupuolivähemmistöön kuuluvat (41 %).

Vähemmistöihin kuuluvat vastaajat olivat kokeneet syrjintää ja epäasiallista kohtelua myös muita vastaajia toistuvammin eli suuremmalla osalla heistä oli ollut tällaisia kokemuksia vähintään melko usein. Ruotsinkielisistä peräti 12 prosenttia ilmoitti tulevansa kaupungin palveluissa jatkuvasti syrjityksi ja 20 prosenttia melko usein tai usein. Monissa avovastauksissa nousi esille se, että palvelua ei ole saatu ruotsin kielellä.

## **Naisten näkemykset ja kokemukset miehiä kielteisempiä**

Naisvastaajat näkivät tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden tilan kaupungin palveluissa yleisesti ottaen miehiä kielteisemmin, pitivät syrjintää ja epäasiallista kohtelua yleisempänä kuin miehet ja suurempi osa naisista kuin miehistä myös ilmoitti kokeneensa itse syrjintää ja epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa. Syrjinnän tai epäasiallisen kohtelun pelko oli myös estänyt suuremmalta osalta nais- kuin miesvastaajista kaupungin palvelujen käyttöä. Sukupuolten tasa-arvon kannalta tähän kokonaiskuvaan on tärkeä kiinnittää huomiota.

Samoin on syytä huomioida, että sukupuolivähemmistöihin kuuluvien vastaukset erottuivat joukosta melko systemaattisesti muita kielteisempinä, myös vähemmistöihin keskimäärin verrattuna. Sukupuolivähemmistöihin kuuluvia vastasi kyselyyn määrällisesti melko vähän (N=17), joten yksilötason vaihtelulla voi olla merkitystä. Vastaukset antavat kuitenkin vahvoja viitteitä siitä, että sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisessa tämän ryhmän kohdalla on haasteita. Kaupungin viimeisimmässä turvallisuuskyselyssä vuodelta 2018 sukupuolen osalta vaihtoehdon ”en halua määritellä” valinneista (N=40) selvästi muita suurempi osuus oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa viimeisen vuoden aikana.<sup>11</sup> Sukupuolivähemmistöihin kuuluvien kaupunkilaisten tilanteesta olisi tärkeä saada nykyistä kattavammin tietoa.

---

11 Keskinen, Vesa ym. (2020). Turvallista ja rauhallista – Helsingin turvallisuustutkimus 2018. Tutkimuksia 2020:3. Kaupunkitutkimus ja -tilastot, Helsingin kaupunginkanslia. S. 77.

## Huonot kokemukset voivat vaikuttaa palvelujen käyttöön

Noin neljäsosalla vastaajista syrjinnän pelko ja noin neljäsosalla epäasiallisen kohtelun pelko oli estänyt kaupungin palvelujen käyttöä vähintään satunnaisesti. Kolmella prosentilla vastaajista syrjinnän pelko ja neljällä prosentilla epäasiallisen kohtelun pelko oli estänyt palvelujen käyttöä jatkuvasti. Vähemmistöihin kuuluvista selvästi muita vastaajia suurempi osa ilmoitti syrjinnän ja epäasiallisen kohtelun pelon estäneen palvelujen käyttöä. Ikäryhmittäin tarkasteltuna epäasiallisen kohtelun pelko oli estänyt palvelujen käyttöä sitä suuremmalla osalla vastaajista, mitä nuoremmasta ikäryhmästä oli kyse.

Aikaisemmin syrjintää kokeneet ilmoittivat huomattavasti muita yleisemmin syrjinnän pelon estäneen palveluiden käyttöä. Sama päti epäasialliseen kohteluun. Tämä antaa viitteitä siitä, että aiemmat ikävät kokemukset saattavat vähentää palveluihin hakeutumista jatkossa. Palvelujen käytön estymisellä syrjinnän tai epäasiallisen kohtelun pelon vuoksi voi olla laajempaa kielteistä vaikutusta henkilön elämään.

## Kaupunkilaisilta laaja kirjo ehdotuksia sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden vahvistamiseksi

Monet vastaajat näkivät tarpeelliseksi kouluttaa kaupungin henkilöstöä vielä lisää tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusasioista, jotta heillä olisi riittävä osaaminen syrjimättömään ja asialliseen asiakaskohtamiseen eri tilanteissa. Myös toive esteettömyyden ja saavutettavuuden vahvistamisesta niiden laajassa merkityksessä toistui vastauksissa. Fyysisen esteettömyyden lisäksi nostettiin esiin tiedon saavutettavuutta, johon ratkaisuksi ehdotettiin esimerkiksi laadukkaampia tulkkauspalveluita sekä monikielistä ja selkokielistä viestintää. Lähipalveluiden takaaminen nähtiin tärkeänä erityisesti ikääntyneiden yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Taustoiltaan ja ominaisuuksiltaan monenlaisten kaupunkilaisten vahvempi osallistaminen kaupungin palvelujen kehittämiseen sai myös kannatusta.

# Liite 1. Kyselylomake

Helsinki

Vastaamalla kyselyyn suostun siihen, että henkilötietojani käsitellään Helsingin kaupungin tilasto- ja tutkimustoiminnan tietorekisteriä koskevan rekisteriselosteen mukaisesti ([www.hel.fi/rekisteriseloste](http://www.hel.fi/rekisteriseloste)).

## Vastaajan taustatiedot

### 1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen
- Muu
- En halua kertoa

### 2. Syntymävuosi (Merkitse koko nelinumeroinen vuosiluku, esim. 1960)

-----

### 3. Äidinkieli tai -kielet (voit valita useita)

- Suomi
- Ruotsi
- Jokin muu kieli

### 4. Postinumero (Merkitse koko viisinumeroinen postinumero)

-----

### 5. Koulutus

- Ylempi korkeakoulututkinto
- Alempi korkeakoulututkinto
- Toisen asteen koulutus (ammattikoulu tai lukio)
- Perusasteen koulutus (perus-, keski- tai kansakoulu)
- Perusaste jäänyt kesken tai ei koulutusta

### 6. Perhetilanne

- Yksin asuva
- Pariskunta
- Yhden vanhemman lapsiperhe
- Kahden vanhemman lapsiperhe
- Muu

7. Työllisyystilanne

- Palkkatyössä
- Yrittäjä
- Opiskelija
- Työelämän ulkopuolella (esim. perhevapaalla, eläkkeellä)
- Työtön tai lomautettu
- Muu

8. Kuinka helppoa on kattaa kotitalouden menot kotitalouden nykyisillä tuloilla?

- Erittäin helppoa
- Melko helppoa
- Ei helppoa eikä hankalaa
- Melko hankalaa
- Erittäin hankalaa

9. Kuulutko johonkin vähemmistöön?

- Kyllä, mihin (rastita kaikki soveltuvat)
  - Sukupuolivähemmistö
  - Etninen tai kansallinen vähemmistö (saamelaiset, tataarit, romanit, maahanmuuttajat, maahanmuuttajataustaiset)
  - Uskonnollinen tai aatteellinen vähemmistö
  - Vammainen tai pitkäaikaissairas henkilö
  - Seksuaalivähemmistö
  - Muu, mikä: \_\_\_\_\_
- En
- En halua kertoa

10. Millaiseksi arvioit elämänlaatusi?

- Erittäin hyvä
- Melko hyvä
- Ei hyvä eikä huono
- Melko huono
- Erittäin huono

# 1. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus Helsingin kaupungissa

**Tasa-arvolla** tarkoitetaan tässä kyselyssä sitä, että kaikkia ihmisiä kohdellaan samanarvoisesti sukupuolesta riippumatta eikä ketään syrjitä sukupuolen, sukupuoli-identiteetin tai sukupuolen ilmaisun vuoksi.

**Yhdenvertaisuudella** tarkoitetaan tässä kyselyssä sitä, että kaikkia ihmisiä kohdellaan samanarvoisesti riippumatta iästä, alkuperästä, kansalaisuudesta, seksuaalisesta suuntautumisesta, vammaisuudesta tai muusta henkilöön liittyvästä seikasta.

## 1.1. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	EOS – en osaa sanoa
Pidän hyvänä, että Helsingissä asuu ja asioi ihmisiä, joilla on erilaiset taustat ja eri ominaisuuksia (esim. ikä, ulkonäkö, toimintakyky).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaupungin palveluissa toteutuu kaikkien palvelun käyttäjien tasa-arvo ja yhdenvertaisuus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaupungin palvelut ovat esteettömiä eli saatavilla kaikille palvelun käyttäjille riippumatta esimerkiksi toimintakyvyn rajoitteista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyvät aiheet ovat vahvasti näkyvissä kaupungin viestinnässä asukkaille.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helsinki on turvallinen kaupunki vähemmistöryhmiin (esim. etniset vähemmistöt, sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt, vammaiset henkilöt) kuuluville ihmisille.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaupungin tilat ja palvelut tukevat taustaltaan ja ominaisuuksiltaan erilaisten ihmisten välistä myönteistä kohtaamista ja vuorovaikutusta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaupunki on onnistunut ehkäisemään digitaalista syrjäytymistä eli syrjäytymistä, joka johtuu palveluiden ja tiedon siirtymisestä verkkoon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaikilla asukkailla on taustastaan tai ominaisuuksistaan riippumatta mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koronakriisi on heikentänyt tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista kaupungin palveluissa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voin elää Helsingissä hyvää elämää sellaisena kuin olen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 2. Käsitykset syrjinnän ja muun epäasiallisen kohtelun yleisyydestä kaupungin palveluissa

**Syrjinnällä** tarkoitetaan tässä kyselyssä tilanteita, joissa kaupungin työntekijä asettaa asiakkaan muita epäedullisempaan asemaan iän, alkuperän, kansalaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän seikan takia ilman hyväksyttävää perustetta. Käytännössä syrjintä voi olla palveluun pääsyn tai palvelun saamisen vaikeuttamista tai estämistä tai huonomman palvelun tarjoamista.

**Epäasiallisella kohtelulla** tarkoitetaan tässä kyselyssä kaikkea henkilöön kohdistuvaa loukkaavaa, nöyryyttävää, väkivaltaista tai muulla tavoin epäasiallista käyttäytymistä paitsi syrjintää. Epäasialliseen kohteluun voi syyllistyä palvelun työntekijä tai muut asiakkaat.

**Sukupuolella** tarkoitetaan ihmisen juridista sukupuolta (nainen tai mies) ja **sukupuoli-identiteetillä** ihmisen kokemusta omasta sukupuolestaan. Ihmisen sukupuoli-identiteetti saattaa poiketa hänen juridisesta sukupuolestaan ja olla myös muuta kuin nainen tai mies.

### 2.1. Kuinka yleisenä pidät syrjintää seuraavilla perusteilla kaupungin palveluissa? Vastaa kysymykseen, vaikka et olisi itse kokenut syrjintää.

	Erittäin harvinaista	Melko harvinaista	Ei yleistä eikä harvinaista	Melko yleistä	Erittäin yleistä	EOS – en osaa sanoa
Sukupuoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sukupuoli-identiteetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etninen tausta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kansalaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kieli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uskonto tai vakaumus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveydentila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vammaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seksuaalinen suuntautuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2.2. Kuinka yleisenä pidät epäasiallista kohtelua seuraavilla perusteilla kaupungin palveluissa? Vastaa kysymykseen, vaikka et olisi itse kokenut epäasiallista kohtelua.

	Erittäin harvinaista	Melko harvinaista	Ei yleistä eikä harvinaista	Melko yleistä	Erittäin yleistä	EOS – en osaa sanoa
Sukupuoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sukupuoli-identiteetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etninen tausta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kansalaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kieli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uskonto tai vakaumus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveydentila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vammaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seksuaalinen suuntautuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 3. Omat kokemukset syrjinnästä kaupungin palveluissa

**Syrjinnällä** tarkoitetaan tässä kyselyssä tilanteita, joissa kaupungin työntekijä asettaa asiakkaan muita epäedullisempaan asemaan iän, alkuperän, kansalaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän seikan takia ilman hyväksyttävää perustetta. Käytännössä syrjintä voi olla palveluun pääsyn tai palvelun saamisen vaikeuttamista tai estämistä tai huonomman palvelun tarjoamista. Muusta epäasiallisesta kohtelusta kysytään erikseen kohdassa 4.

### 3.1. Oletko itse kokenut syrjintää kaupungin palveluissa jollain alla mainituista perusteista? Rastita jokaisen kohdalla joko ”kyllä”, ”en ole varma” tai ”en”.

	Kyllä	En ole varma	En
Sukupuoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sukupuoli-identiteetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etninen tausta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kansalaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kieli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uskonto tai vakaumus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveydentila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vammaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seksuaalinen suuntautuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu henkilöön liittyvä syy, mikä:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ Jos vastasit ainakin yhteen yllä olevista kohdista ”kyllä”, vastaa alla kysymyksiin 3.2.-3.4.

→ Jos vastasit kaikkiin kohtiin ”en ole varma” tai ”en”, siirry suoraan kysymykseen 3.5.

### 3.2. Kuinka usein olet kokenut syrjintää kaupungin palveluissa?

- Yhden kerran
- Harvoin tai melko harvoin
- Melko usein tai usein
- Jatkuvasti

### 3.3 Missä seuraavista kaupungin palveluista olet kokenut syrjintää? Rastita kaikki soveltuvat.

- Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)
- Julkinen liikenne
- Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)
- Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut
- Kulttuuripalvelut
- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Muu kaupungin palvelu, mikä: \_\_\_\_\_

### 3.4. Tässä voit kertoa tarkemmin syrjinnästä, jota olet kokenut kaupungin palveluissa. Voit kertoa enintään kolmesta kokemuksesta. Kirjoita jokainen kokemus omaan tekstiruutuunsa ja rastita ensin, mihin palvelukokonaisuuteen se ensisijaisesti liittyi.

#### Kokemus 1:

- Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)
- Julkinen liikenne
- Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)
- Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut
- Kulttuuripalvelut
- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Muu kaupungin palvelu, mikä: \_\_\_\_\_

### Kokemus 2:

- Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)
- Julkinen liikenne
- Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)
- Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut
- Kulttuuripalvelut
- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Muu kaupungin palvelu, mikä: \_\_\_\_\_

### Kokemus 3:

- Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)
- Julkinen liikenne
- Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)
- Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut
- Kulttuuripalvelut
- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Muu kaupungin palvelu, mikä: \_\_\_\_\_

**3.5. Onko syrjinnän pelko estänyt sinua käyttämästä näitä kaupungin palveluita?**

	Ei koskaan	Harvoin tai melko harvoin	Melko usein tai usein	Jatkuvasti
Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Julkinen liikenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liikuntapalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuorisopalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosiaalipalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveyspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työllisyyspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu kaupungin palvelu, mikä:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3.6. Tässä voit perustella yllä kohdassa 3.5. antamaasi vastausta omin sanoin:**

## 4. Omat kokemukset epäasiallisesta kohtelusta kaupungin palveluissa

**Epäasiallisella kohtelulla** tarkoitetaan tässä kyselyssä kaikkea henkilöön kohdistuvaa loukkaavaa, nöyryyttävää, väkivaltaista tai muulla tavoin epäasiallista käyttäytymistä paitsi syrjintää. Epäasialliseen kohteluun voi syyllistyä palvelun työntekijä tai muut asiakkaat. Syrjinnästä kysytään erikseen kyselyn kohdassa 3.

**4.1. Oletko itse kokenut epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa jollain alla mainituista perusteista? Rastita jokaisen perusteen kohdalla joko ”kyllä”, ”en ole varma” tai ”en”.**

	Kyllä	En ole varma	En
Sukupuoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sukupuoli-identiteetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ikä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etninen tausta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kansalaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kieli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uskonto tai vakaumus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveystila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vammaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seksuaalinen suuntautuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu henkilöön liittyvä syy, mikä:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ Jos vastasit ainakin yhteen yllä olevista kohdista ”kyllä”, vastaa alla kysymyksiin 4.2.-4.6.

→ Jos vastasit kaikkiin kohtiin ”en ole varma” tai ”en”, siirry suoraan kysymykseen 4.7.

**4.2. Kuinka usein olet kokenut epäasiallista kohtelua kaupungin palveluissa?**

- Yhden kerran
- Harvoin tai melko harvoin
- Melko usein tai usein
- Jatkuvasti

#### 4.3. Missä seuraavista kaupungin palveluista olet kokenut epäasiallista kohtelua? Rastita kaikki soveltuvat.

- Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)
- Julkinen liikenne
- Kadut, puistot ja muut yleiset alueet
- Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut
- Kulttuuripalvelut
- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Muu kaupungin palvelu, mikä: \_\_\_\_\_

#### 4.4. Ovatko sinua kohdelleet epäasiallisesti työntekijät vai muut asiakkaat? Jos molemmat, rastita vaihtoehto ”sekä työntekijät että muut asiakkaat”, vaikka kyse olisi ollut eri tilanteista.

- Työntekijät
- Muut asiakkaat
- Sekä työntekijät että muut asiakkaat

#### 4.5. Minkälaista epäasiallista kohtelua olet kokenut? Rastita kaikki soveltuvat.

- Vähättelevä tai loukkaava kohtelu
- Huutelu, nimittely, uhkailu
- Fyysinen kajoaminen (esim. päälle sylkeminen, töniminen)
- Vakava fyysinen väkivalta (esim. lyöminen, potkiminen, kuristaminen)
- Seksuaalinen häirintä
- Muu epäasiallinen kohtelu, mikä \_\_\_\_\_

#### 4.6. Tässä voit kertoa tarkemmin epäasiallisesta kohtelusta, jota olet kokenut kaupungin palveluissa. Voit kertoa enintään kolmesta kokemuksesta. Kirjoita jokainen kokemus omaan tekstiruutuunsa ja rastita ensin, mihin palvelukokonaisuuteen se ensisijaisesti liittyy.

##### Kokemus 1:

- Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)
- Julkinen liikenne
- Kadut, puistot ja muut yleiset alueet
- Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut
- Kulttuuripalvelut
- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Muu kaupungin palvelu, mikä: \_\_\_\_\_

### Kokemus 2:

- Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)
- Julkinen liikenne
- Kadut, puistot ja muut yleiset alueet
- Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut
- Kulttuuripalvelut
- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Muu kaupungin palvelu, mikä: \_\_\_\_\_

### Kokemus 3:

- Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)
- Julkinen liikenne
- Kadut, puistot ja muut yleiset alueet
- Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut
- Kulttuuripalvelut
- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Muu kaupungin palvelu, mikä: \_\_\_\_\_



#### 4.7. Onko epäasiallisen kohtelun pelko estänyt sinua käyttämästä näitä kaupungin palveluita?

	Ei koskaan	Harvoin tai melko harvoin	Melko usein tai usein	Jatkuvasti
Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Julkinen liikenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kadut, puistot ja muut yleiset alueet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liikuntapalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuorisopalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosiaalipalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveyspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työllisyyspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu kaupungin palvelu, mikä:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 4.8. Tässä voit perustella yllä kohdassa 4.7. antamaasi vastausta omin sanoin.

## 5. Toimenpiteet tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi helsingin kaupungin palveluissa

Tässä voit ehdottaa **käytännön toimenpiteitä**, jotka mielestäsi edistäisivät tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista kaupungin palveluissa. Voit tehdä enintään **kolme** ehdotusta.

Kirjoita jokainen ehdotus omaan tekstiruutuunsa. Rastita jokaisen ehdotuksesi kohdalla ensin, mihin palvelukokonaisuuteen tai palvelukokonaisuuksiin se liittyy.

### Ehdotus 1:

- Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)
- Julkinen liikenne
- Kadut, puistot ja muut yleiset alueet
- Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut
- Kulttuuripalvelut
- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Muu kaupungin palvelu, mikä: \_\_\_\_\_
- En osaa nimetä palvelukokonaisuutta

## Ehdotus 2:

- Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)
- Julkinen liikenne
- Kadut, puistot ja muut yleiset alueet
- Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut
- Kulttuuripalvelut
- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Muu kaupungin palvelu, mikä: \_\_\_\_\_
- En osaa nimetä palvelukokonaisuutta

## Ehdotus 3:

- Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)
- Julkinen liikenne
- Kadut, puistot ja muut yleiset alueet
- Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut
- Kulttuuripalvelut
- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Muu kaupungin palvelu, mikä: \_\_\_\_\_
- En osaa nimetä palvelukokonaisuutta

**Kiitos vaivannäöstäsi!**

## Liite 2. Väittämät tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaupungin palveluissa

Vastaukset ristiintaulukoitu vastaajan tiettyjen taustamuuttujien kanssa.

**Pidän hyvänä, että Helsingissä asuu ja asioi ihmisiä, joilla on erilaiset taustat ja eri ominaisuuksia (esim. ikä, ulkonäkö, toimintakyky).**

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS	Yhteensä	N
Kaikki	65 %	22 %	6 %	3 %	3 %	1 %	100 %	992
<b>Sukupuoli</b>								
Mies	60 %	25 %	7 %	4 %	3 %	1 %	100 %	397
Nainen	68 %	19 %	6 %	3 %	2 %	2 %	100 %	576
<b>Ikäryhmä</b>								
16-29 v.	78 %	11 %	5 %	1 %	4 %	1 %	100 %	177
30-49 v.	76 %	15 %	3 %	1 %	4 %	2 %	100 %	292
50-64 v.	59 %	23 %	5 %	10 %	2 %	0 %	100 %	201
65+ v.	51 %	33 %	11 %	3 %	1 %	2 %	100 %	313
<b>ÄIDINKIELI</b>								
Suomi	64 %	23 %	6 %	4 %	2 %	1 %	100 %	813
Ruotsi	69 %	17 %	5 %	3 %	2 %	3 %	100 %	58
Vieraskielinen	71 %	12 %	8 %	2 %	7 %	1 %	100 %	117
<b>Vähemmistöasema</b>								
Ei vähemmistöä	66 %	23 %	5 %	3 %	2 %	1 %	100 %	743
Jotakin vähemmistöä	64 %	18 %	8 %	3 %	4 %	2 %	100 %	214
Sukupuoli-vähemmistö	53 %	6 %	18 %	0 %	18 %	6 %	100 %	17
Etninen/kansallinen	72 %	13 %	11 %	0 %	4 %	0 %	100 %	75
Uskonnollinen/aatteellinen	61 %	15 %	9 %	3 %	12 %	0 %	100 %	33
Vammainen/pitkäaikaissairas	46 %	28 %	11 %	9 %	2 %	4 %	100 %	54
Seksuaali-vähemmistö	76 %	11 %	4 %	0 %	9 %	0 %	100 %	46

## Voin elää Helsingissä hyvää elämää sellaisena kuin olen.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS	Yhteensä	N
Kaikki	61 %	26 %	5 %	4 %	3 %	2 %	100 %	993
<b>Sukupuoli</b>								
Mies	62 %	25 %	5 %	2 %	4 %	2 %	100 %	397
Nainen	61 %	26 %	4 %	5 %	2 %	1 %	100 %	577
<b>Ikäryhmä</b>								
16-29 V.	58 %	28 %	6 %	4 %	4 %	1 %	100 %	177
30-49 V.	66 %	21 %	4 %	3 %	4 %	2 %	100 %	291
50-64 V.	59 %	26 %	3 %	7 %	4 %	1 %	100 %	201
65+ V.	60 %	28 %	6 %	3 %	1 %	2 %	100 %	315
<b>Äidinkieli</b>								
Suomi	62 %	26 %	4 %	4 %	3 %	2 %	100 %	813
Ruotsi	69 %	24 %	2 %	0 %	3 %	2 %	100 %	58
Vieraskielinen	53 %	24 %	9 %	6 %	6 %	2 %	100 %	118
<b>Vähemmistöasema</b>								
Ei vähemmistöä	65 %	24 %	4 %	3 %	2 %	2 %	100 %	743
Jotakin vähemmistöä	49 %	32 %	8 %	5 %	6 %	1 %	100 %	213
Sukupuoli-vähemmistö	29 %	18 %	12 %	24 %	18 %	0 %	100 %	17
Etninen/kansallinen	53 %	29 %	7 %	4 %	5 %	1 %	100 %	75
Uskonnollinen/aatteellinen	48 %	30 %	3 %	9 %	9 %	0 %	100 %	33
Vammainen/pitkäaikaissairas	47 %	30 %	9 %	8 %	4 %	2 %	100 %	53
Seksuaali-vähemmistö	41 %	41 %	7 %	4 %	7 %	0 %	100 %	46

**Helsinki on turvallinen kaupunki vähemmistöryhmiin (esim. etniset vähemmistöt, sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt, vammaiset henkilöt) kuuluville ihmisille.**

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS	Yhteensä	N
<b>Kaikki</b>	18 %	37 %	13 %	15 %	4 %	13 %	100 %	991
<b>Sukupuoli</b>								
Mies	23 %	41 %	11 %	10 %	3 %	12 %	100 %	396
Nainen	14 %	35 %	15 %	18 %	4 %	15 %	100 %	576
<b>Ikäryhmä</b>								
16-29 V.	20 %	27 %	16 %	18 %	7 %	12 %	100 %	177
30-49 V.	18 %	43 %	8 %	13 %	4 %	14 %	100 %	291
50-64 V.	19 %	38 %	13 %	19 %	3 %	7 %	100 %	201
65+ V.	15 %	37 %	16 %	13 %	2 %	17 %	100 %	313
<b>Äidinkieli</b>								
Suomi	17 %	37 %	14 %	15 %	3 %	15 %	100 %	811
Ruotsi	14 %	40 %	14 %	16 %	2 %	16 %	100 %	58
Vieraskielinen	28 %	37 %	11 %	14 %	7 %	3 %	100 %	118
<b>Vähemmistöasema</b>								
Ei vähemmistöä	17 %	37 %	13 %	14 %	2 %	16 %	100 %	742
Jotakin vähemmistöä	19 %	37 %	14 %	16 %	8 %	5 %	100 %	214
Sukupuoli- vähemmistö	6 %	18 %	18 %	24 %	35 %	0 %	100 %	17
Etninen/ kansallinen	21 %	43 %	17 %	13 %	4 %	1 %	100 %	75
Uskonnollinen/ aatteellinen	19 %	38 %	16 %	9 %	13 %	6 %	100 %	32
Vammainen/ pitkäaikaissairas	18 %	36 %	18 %	13 %	9 %	5 %	100 %	55
Seksuaali- vähemmistö	11 %	41 %	20 %	20 %	9 %	0 %	100 %	46

**Kaupungin tilat ja palvelut tukevat taustaltaan ja ominaisuuksiltaan erilaisten ihmisten välistä myönteistä kohtaamista ja vuorovaikutusta.**

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS	Yhteensä	N
Kaikki	16 %	34 %	17 %	9 %	2 %	21 %	100 %	991
<b>Sukupuoli</b>								
Mies	17 %	38 %	17 %	5 %	3 %	20 %	100 %	397
Nainen	16 %	32 %	17 %	11 %	1 %	23 %	100 %	575
<b>Ikäryhmä</b>								
16-29 V.	18 %	31 %	21 %	10 %	2 %	19 %	100 %	177
30-49 V.	17 %	37 %	15 %	6 %	3 %	23 %	100 %	290
50-64 V.	18 %	36 %	14 %	12 %	3 %	15 %	100 %	201
65+ V.	14 %	33 %	17 %	10 %	1 %	25 %	100 %	314
<b>Äidinkieli</b>								
Suomi	15 %	35 %	17 %	9 %	2 %	22 %	100 %	813
Ruotsi	16 %	34 %	22 %	7 %	0 %	21 %	100 %	58
Vieraskielinen	28 %	31 %	12 %	9 %	5 %	15 %	100 %	116
<b>Vähemmistöasema</b>								
Ei vähemmistöä	16 %	35 %	16 %	8 %	1 %	24 %	100 %	742
Jotakin vähemmistöä	17 %	34 %	17 %	12 %	6 %	14 %	100 %	214
Sukupuoli-vähemmistö	6 %	29 %	18 %	24 %	18 %	6 %	100 %	17
Etninen/kansallinen	23 %	36 %	15 %	11 %	1 %	15 %	100 %	75
Uskonnollinen/aatteellinen	9 %	42 %	6 %	24 %	9 %	9 %	100 %	33
Vammainen/pitkäaikaissairas	20 %	22 %	22 %	15 %	4 %	17 %	100 %	54
Seksuaali-vähemmistö	7 %	41 %	15 %	15 %	4 %	17 %	100 %	46

**Tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyvät aiheet ovat vahvasti näkyvissä kaupungin viestinnässä asukkaille.**

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS	Yhteensä	N
Kaikki	16 %	33 %	20 %	12 %	3 %	16 %	100 %	989
<b>Sukupuoli</b>								
Mies	21 %	35 %	18 %	9 %	3 %	14 %	100 %	396
Nainen	13 %	32 %	21 %	14 %	2 %	17 %	100 %	574
<b>Ikäryhmä</b>								
16-29 V.	21 %	31 %	17 %	15 %	4 %	12 %	100 %	176
30-49 V.	16 %	33 %	17 %	13 %	3 %	18 %	100 %	290
50-64 V.	16 %	35 %	26 %	9 %	2 %	12 %	100 %	202
65+ V.	14 %	33 %	20 %	10 %	2 %	20 %	100 %	312
<b>Äidinkieli</b>								
Suomi	15 %	34 %	21 %	11 %	2 %	16 %	100 %	813
Ruotsi	12 %	38 %	22 %	16 %	2 %	10 %	100 %	58
Vieraskielinen	25 %	25 %	11 %	11 %	6 %	21 %	100 %	114
<b>Vähemmistöasema</b>								
Ei vähemmistöä	17 %	34 %	19 %	11 %	1 %	18 %	100 %	742
Jotakin vähemmistöä	15 %	33 %	24 %	12 %	7 %	10 %	100 %	212
Sukupuoli-vähemmistö	6 %	29 %	29 %	18 %	6 %	12 %	100 %	17
Etninen/kansallinen	18 %	34 %	19 %	7 %	7 %	15 %	100 %	73
Uskonnollinen/aatteellinen	18 %	33 %	15 %	9 %	15 %	9 %	100 %	33
Vammainen/pitkäaikaissairas	15 %	31 %	37 %	6 %	4 %	7 %	100 %	54
Seksuaali-vähemmistö	11 %	35 %	22 %	22 %	7 %	4 %	100 %	46



**Kaikilla asukkailla on taustastaan tai ominaisuuksistaan riippumatta mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan.**

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS	Yhteensä	N
Kaikki	17 %	30 %	13 %	17 %	6 %	16 %	100 %	989
<b>Sukupuoli</b>								
Mies	21 %	34 %	13 %	15 %	5 %	13 %	100 %	397
Nainen	15 %	28 %	13 %	19 %	5 %	20 %	100 %	573
<b>Ikäryhmä</b>								
16-29 V.	18 %	29 %	13 %	15 %	3 %	21 %	100 %	177
30-49 V.	20 %	31 %	10 %	15 %	5 %	19 %	100 %	291
50-64 V.	20 %	29 %	13 %	21 %	8 %	9 %	100 %	202
65+ V.	12 %	32 %	16 %	18 %	6 %	16 %	100 %	310
<b>Äidinkieli</b>								
Suomi	17 %	31 %	14 %	17 %	5 %	16 %	100 %	812
Ruotsi	14 %	25 %	16 %	27 %	5 %	13 %	100 %	56
Vieraskielinen	17 %	29 %	7 %	17 %	9 %	21 %	100 %	117
<b>Vähemmistöasema</b>								
Ei vähemmistöä	18 %	30 %	13 %	18 %	4 %	17 %	100 %	741
Jotakin vähemmistöä	15 %	33 %	12 %	15 %	11 %	15 %	100 %	212
Sukupuoli-vähemmistö	18 %	12 %	24 %	6 %	29 %	12 %	100 %	17
Etninen/kansallinen	14 %	31 %	8 %	22 %	9 %	16 %	100 %	74
Uskonnollinen/aatteellinen	18 %	30 %	3 %	12 %	24 %	12 %	100 %	33
Vammainen/pitkäaikaissairas	21 %	25 %	13 %	17 %	8 %	17 %	100 %	53
Seksuaali-vähemmistö	15 %	39 %	20 %	7 %	9 %	11 %	100 %	46

**Kaupungin palveluissa toteutuu kaikkien palvelun käyttäjien tasa-arvo ja yhdenvertaisuus.**

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS	Yhteensä	N
Kaikki	16 %	31 %	11 %	16 %	4 %	22 %	100 %	992
<b>Sukupuoli</b>								
Mies	19 %	34 %	11 %	10 %	4 %	21 %	100 %	396
Nainen	14 %	29 %	10 %	20 %	4 %	24 %	100 %	577
<b>Ikäryhmä</b>								
16-29 V.	20 %	33 %	8 %	16 %	6 %	18 %	100 %	177
30-49 V.	16 %	27 %	11 %	15 %	4 %	26 %	100 %	291
50-64 V.	15 %	29 %	10 %	21 %	6 %	18 %	100 %	201
65+ V.	14 %	34 %	13 %	14 %	2 %	24 %	100 %	314
<b>Äidinkieli</b>								
Suomi	14 %	31 %	11 %	16 %	4 %	24 %	100 %	812
Ruotsi	21 %	33 %	12 %	16 %	3 %	16 %	100 %	58
Vieraskielinen	30 %	29 %	8 %	16 %	7 %	10 %	100 %	118
<b>Vähemmistöasema</b>								
Ei vähemmistöä	16 %	30 %	11 %	14 %	3 %	26 %	100 %	743
Jotakin vähemmistöä	15 %	36 %	11 %	20 %	9 %	10 %	100 %	214
Sukupuoli-vähemmistö	0 %	35 %	24 %	0 %	29 %	12 %	100 %	17
Etninen/kansallinen	19 %	40 %	9 %	16 %	7 %	9 %	100 %	75
Uskonnollinen/aatteellinen	21 %	27 %	9 %	15 %	15 %	12 %	100 %	33
Vammainen/pitkäaikaissairas	11 %	24 %	19 %	31 %	11 %	4 %	100 %	54
Seksuaali-vähemmistö	7 %	41 %	15 %	17 %	7 %	13 %	100 %	46

**Kaupungin palvelut ovat esteettömiä eli saatavilla kaikille palvelun käyttäjille riippumatta esimerkiksi toimintakyvyn rajoitteista.**

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS	Yhteensä	N
Kaikki	14 %	27 %	11 %	15 %	3 %	29 %	100 %	990
<b>Sukupuoli</b>								
Mies	17 %	31 %	12 %	7 %	2 %	30 %	100 %	395
Nainen	12 %	24 %	10 %	20 %	4 %	30 %	100 %	576
<b>Ikäryhmä</b>								
16-29 V.	14 %	27 %	9 %	10 %	3 %	37 %	100 %	175
30-49 V.	15 %	24 %	8 %	14 %	2 %	37 %	100 %	292
50-64 V.	14 %	29 %	15 %	16 %	4 %	20 %	100 %	201
65+ V.	12 %	31 %	13 %	18 %	3 %	24 %	100 %	313
<b>Äidinkieli</b>								
Suomi	11 %	30 %	11 %	16 %	3 %	30 %	100 %	811
Ruotsi	14 %	12 %	11 %	23 %	4 %	37 %	100 %	57
Vieraskielinen	34 %	16 %	13 %	6 %	8 %	24 %	100 %	118
<b>Vähemmistöasema</b>								
Ei vähemmistöä	14 %	28 %	12 %	13 %	2 %	31 %	100 %	742
Jotakin vähemmistöä	14 %	26 %	9 %	19 %	7 %	25 %	100 %	213
Sukupuoli- vähemmistö	12 %	29 %	6 %	12 %	18 %	24 %	100 %	17
Etninen/ kansallinen	24 %	20 %	12 %	12 %	5 %	27 %	100 %	75
Uskonnollinen/ aatteellinen	6 %	42 %	3 %	6 %	15 %	27 %	100 %	33
Vammainen/ pitkäaikaissairas	9 %	30 %	13 %	31 %	7 %	9 %	100 %	54
Seksuaali- vähemmistö	4 %	29 %	11 %	16 %	7 %	33 %	100 %	45

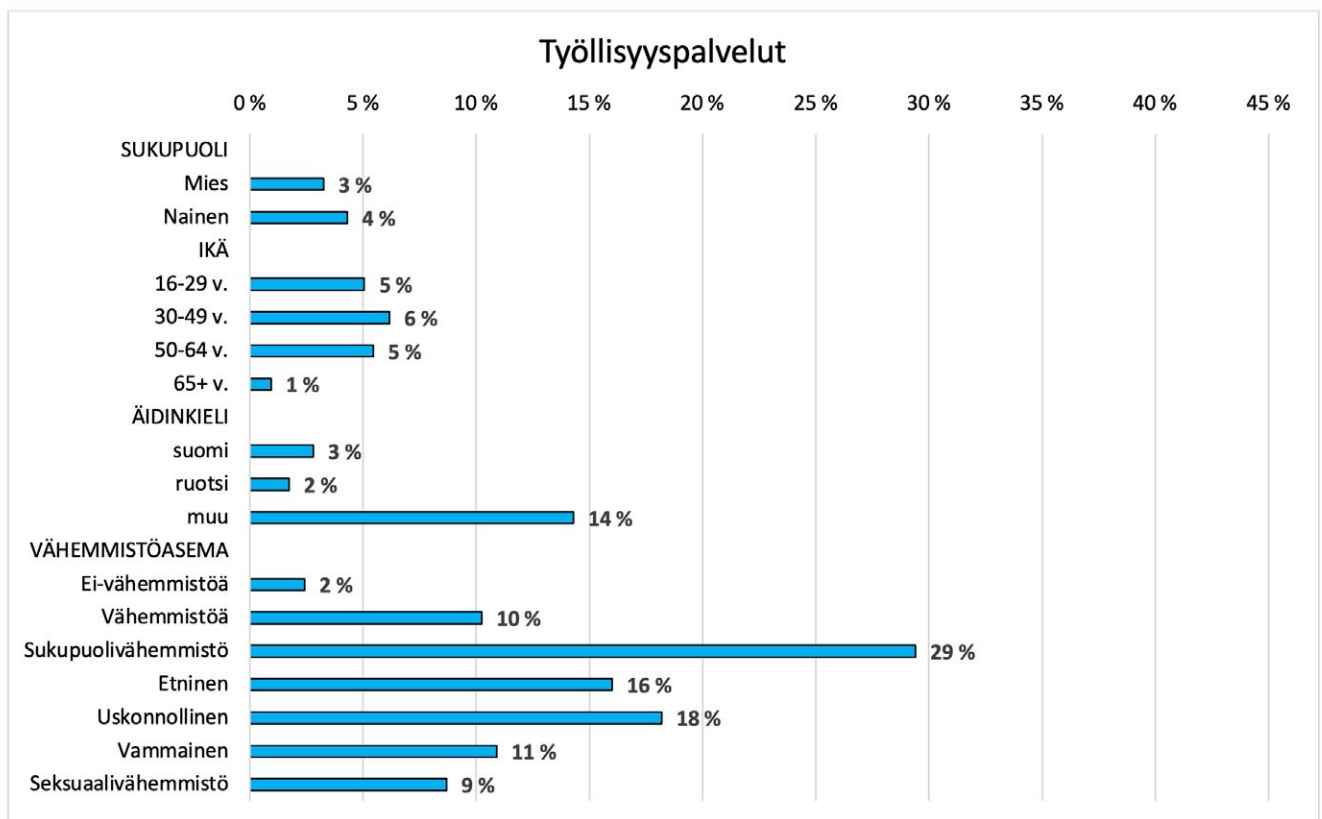
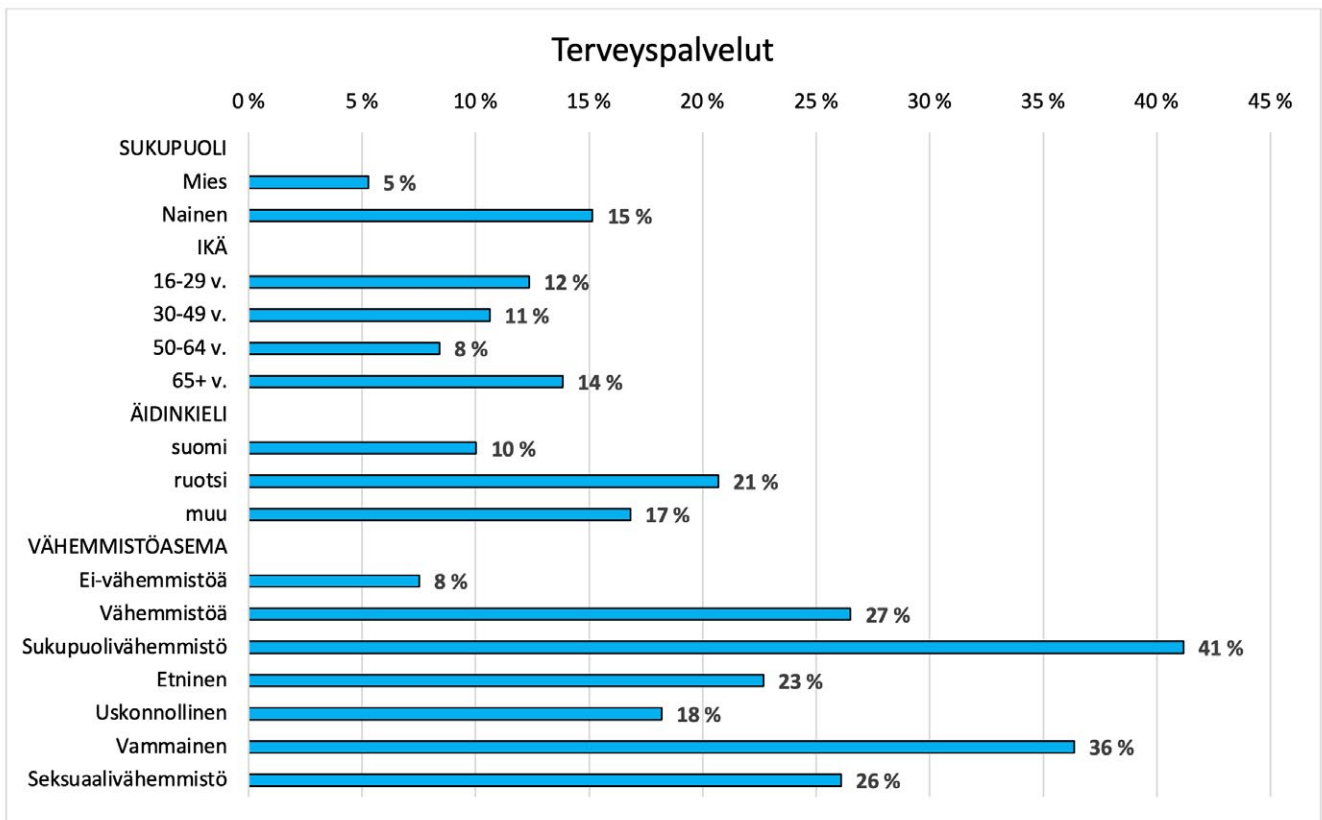
**Kaupunki on onnistunut ehkäisemään digitaalista syrjäytymistä eli syrjäytymistä, joka johtuu palveluiden ja tiedon siirtymisestä verkkoon.**

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS	Yhteensä	N
<b>Kaikki</b>	5 %	18 %	16 %	21 %	6 %	33 %	100 %	988
<b>Sukupuoli</b>								
Mies	6 %	23 %	18 %	15 %	5 %	33 %	100 %	396
Nainen	5 %	14 %	15 %	25 %	7 %	34 %	100 %	573
<b>Ikäryhmä</b>								
16-29 V.	6 %	15 %	12 %	20 %	4 %	43 %	100 %	177
30-49 V.	7 %	18 %	13 %	12 %	5 %	45 %	100 %	292
50-64 V.	6 %	20 %	20 %	29 %	8 %	19 %	100 %	200
65+ V.	3 %	19 %	19 %	25 %	9 %	26 %	100 %	310
<b>Äidinkieli</b>								
Suomi	5 %	18 %	17 %	22 %	6 %	33 %	100 %	811
Ruotsi	4 %	18 %	9 %	32 %	7 %	30 %	100 %	56
Vieraskielinen	9 %	20 %	13 %	12 %	9 %	38 %	100 %	117
<b>Vähemmistöasema</b>								
Ei vähemmistöä	5 %	17 %	17 %	22 %	5 %	34 %	100 %	740
Jotakin vähemmistöä	5 %	21 %	13 %	18 %	12 %	31 %	100 %	212
Sukupuoli-vähemmistö	0 %	18 %	18 %	12 %	35 %	18 %	100 %	17
Etninen/kansallinen	8 %	19 %	9 %	19 %	8 %	36 %	100 %	74
Uskonnollinen/aatteellinen	3 %	24 %	12 %	21 %	12 %	27 %	100 %	33
Vammainen/pitkäaikaissairas	9 %	20 %	17 %	28 %	9 %	17 %	100 %	54
Seksuaali-vähemmistö	0 %	9 %	24 %	9 %	13 %	44 %	100 %	45

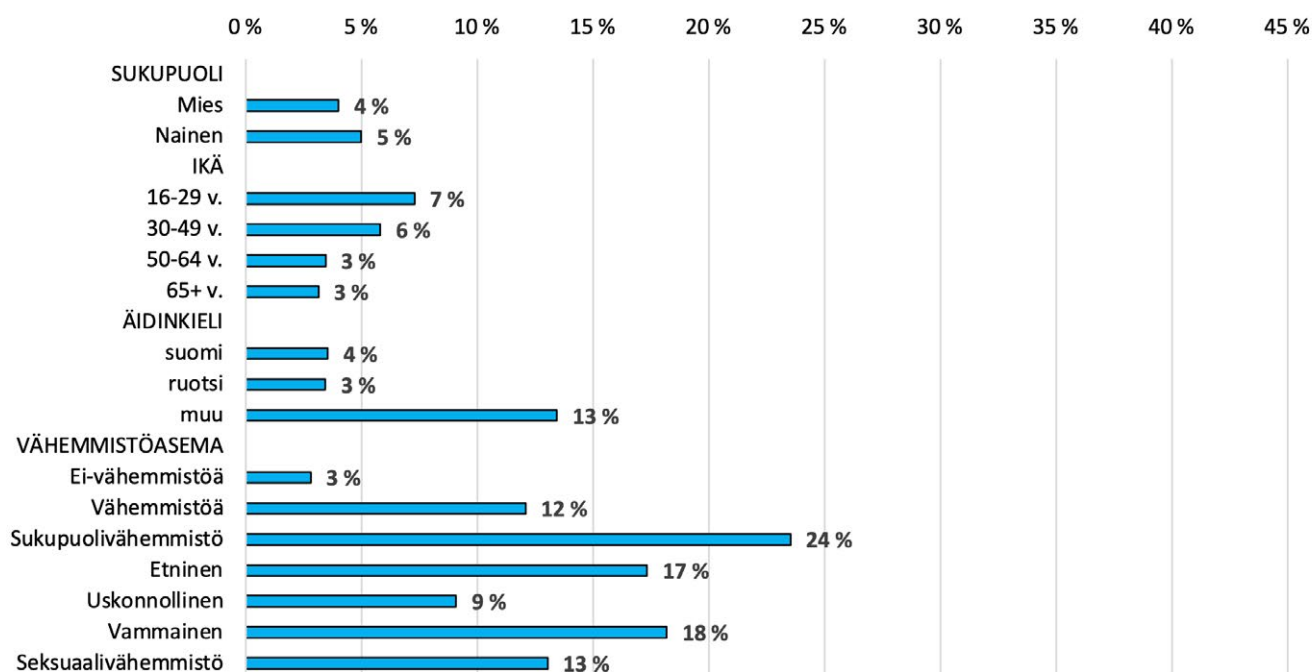
**Koronakriisi on heikentänyt tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista kaupungin palveluissa.**

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	EOS	Yhteensä	N
Kaikki	8 %	12 %	14 %	27 %	10 %	30 %	100 %	985
<b>Sukupuoli</b>								
Mies	12 %	15 %	18 %	21 %	7 %	28 %	100 %	394
Nainen	4 %	9 %	12 %	31 %	12 %	32 %	100 %	572
<b>Ikäryhmä</b>								
16-29 V.	6 %	11 %	8 %	28 %	12 %	34 %	100 %	174
30-49 V.	10 %	10 %	13 %	22 %	9 %	36 %	100 %	288
50-64 V.	8 %	18 %	15 %	25 %	11 %	22 %	100 %	201
65+ V.	5 %	10 %	18 %	32 %	9 %	27 %	100 %	313
<b>Äidinkieli</b>								
Suomi	7 %	12 %	14 %	28 %	9 %	30 %	100 %	809
Ruotsi	9 %	9 %	13 %	27 %	11 %	32 %	100 %	56
Vieraskielinen	13 %	8 %	17 %	18 %	14 %	30 %	100 %	118
<b>Vähemmistöasema</b>								
Ei vähemmistöä	6 %	12 %	14 %	27 %	9 %	32 %	100 %	734
Jotakin vähemmistöä	13 %	10 %	13 %	27 %	14 %	24 %	100 %	214
Sukupuoli-vähemmistö	29 %	12 %	12 %	24 %	12 %	12 %	100 %	17
Etninen/kansallinen	16 %	7 %	17 %	20 %	16 %	24 %	100 %	75
Uskonnollinen/aatteellinen	15 %	6 %	6 %	36 %	18 %	18 %	100 %	33
Vammainen/pitkäaikaissairas	15 %	13 %	16 %	27 %	15 %	15 %	100 %	55
Seksuaali-vähemmistö	13 %	9 %	11 %	29 %	11 %	27 %	100 %	45

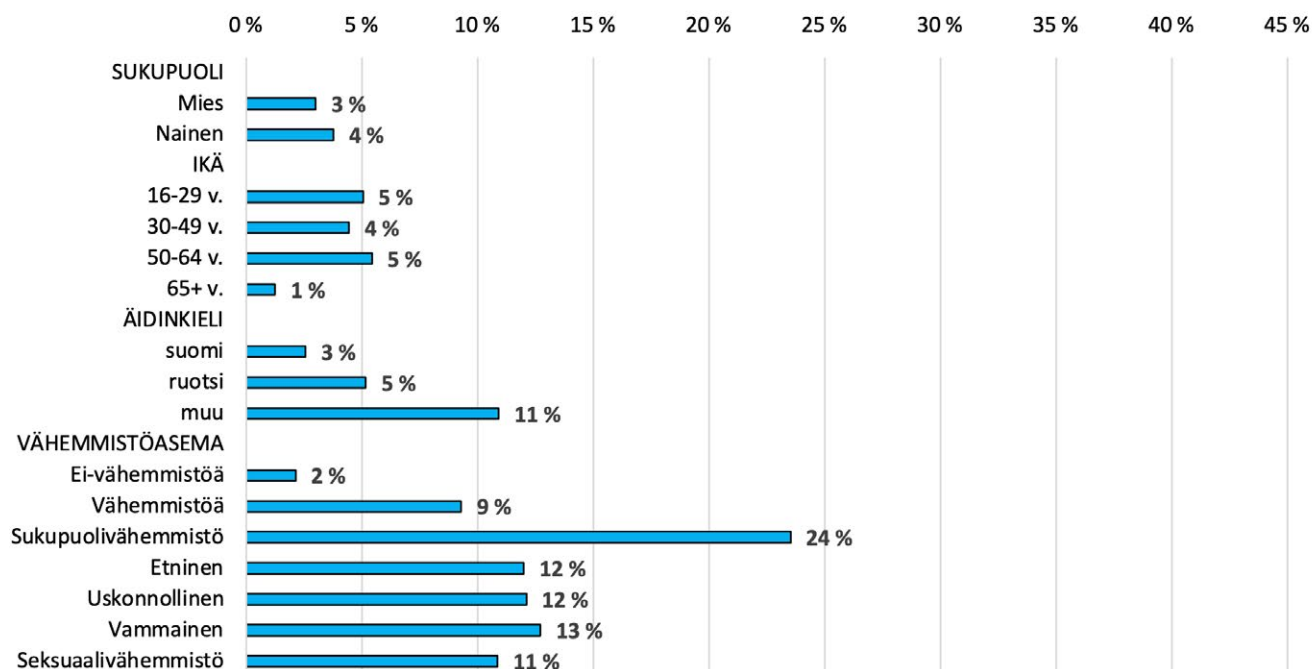
## Liite 3. Koettu syrjintä kaupungin palveluissa vastaajaryhmien mukaan



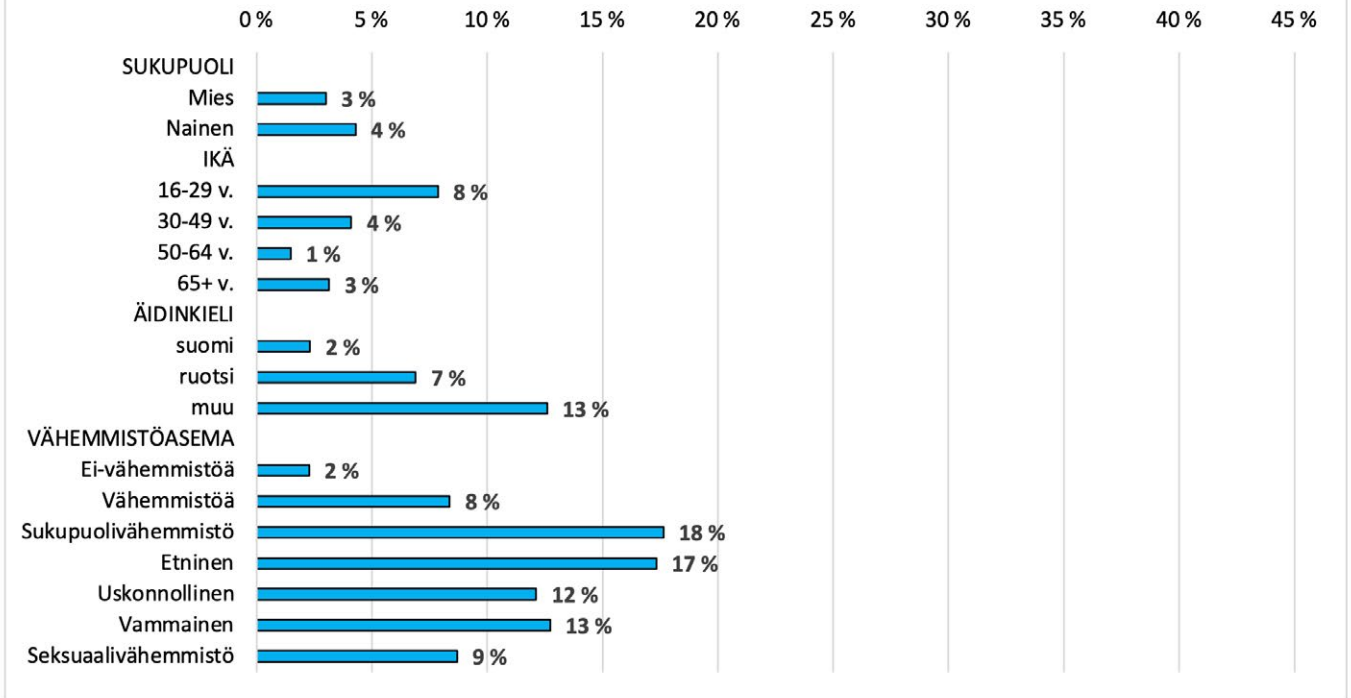
## Sosiaalipalvelut



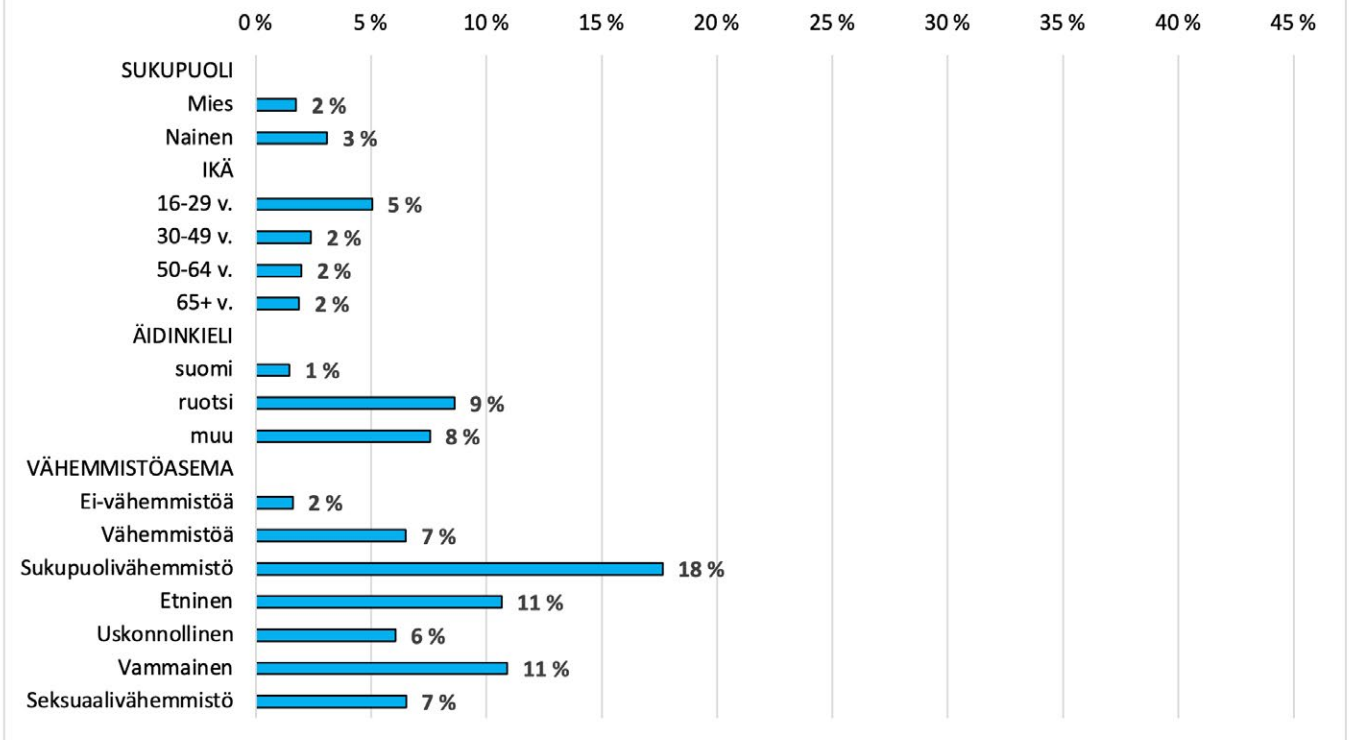
## Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)



## Julkinen liikenne

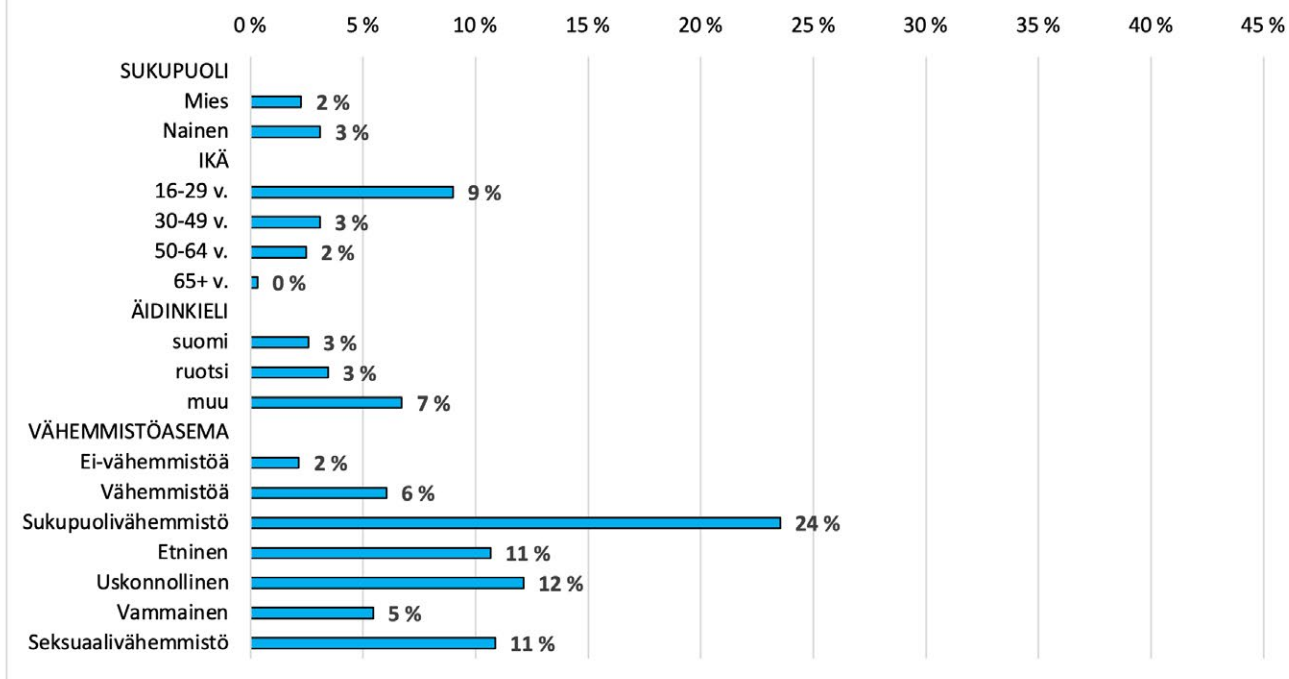


## Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)

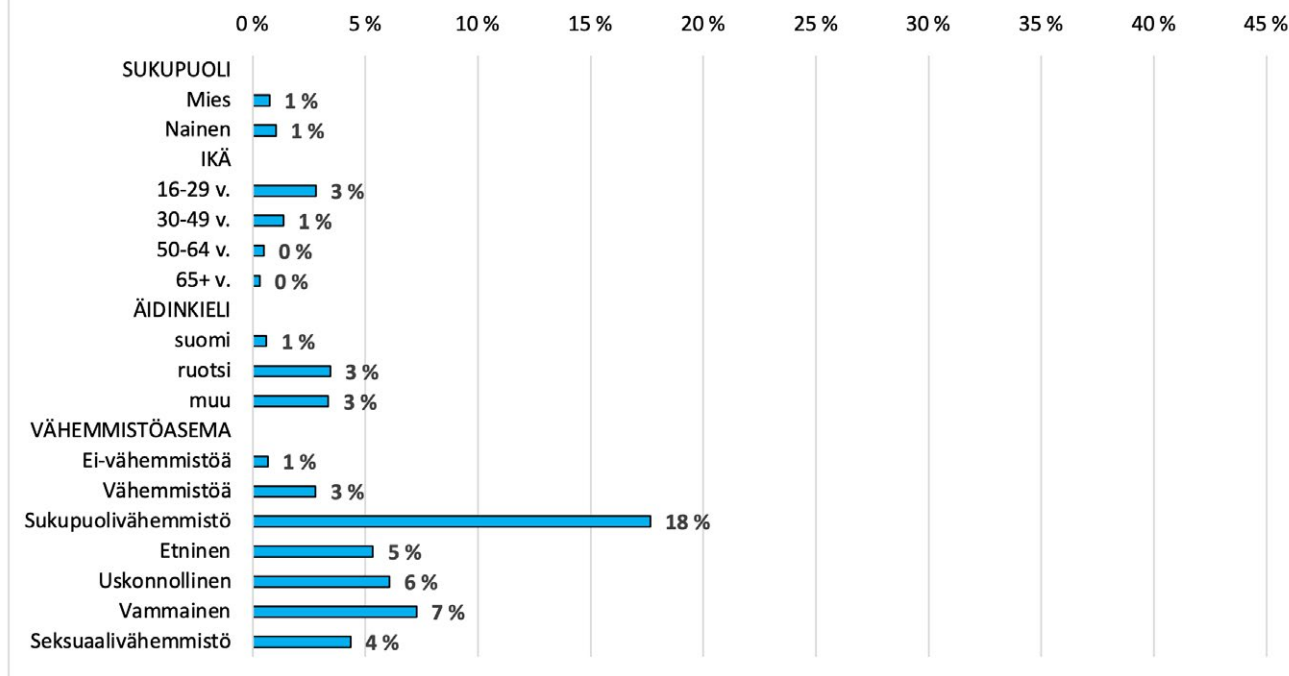




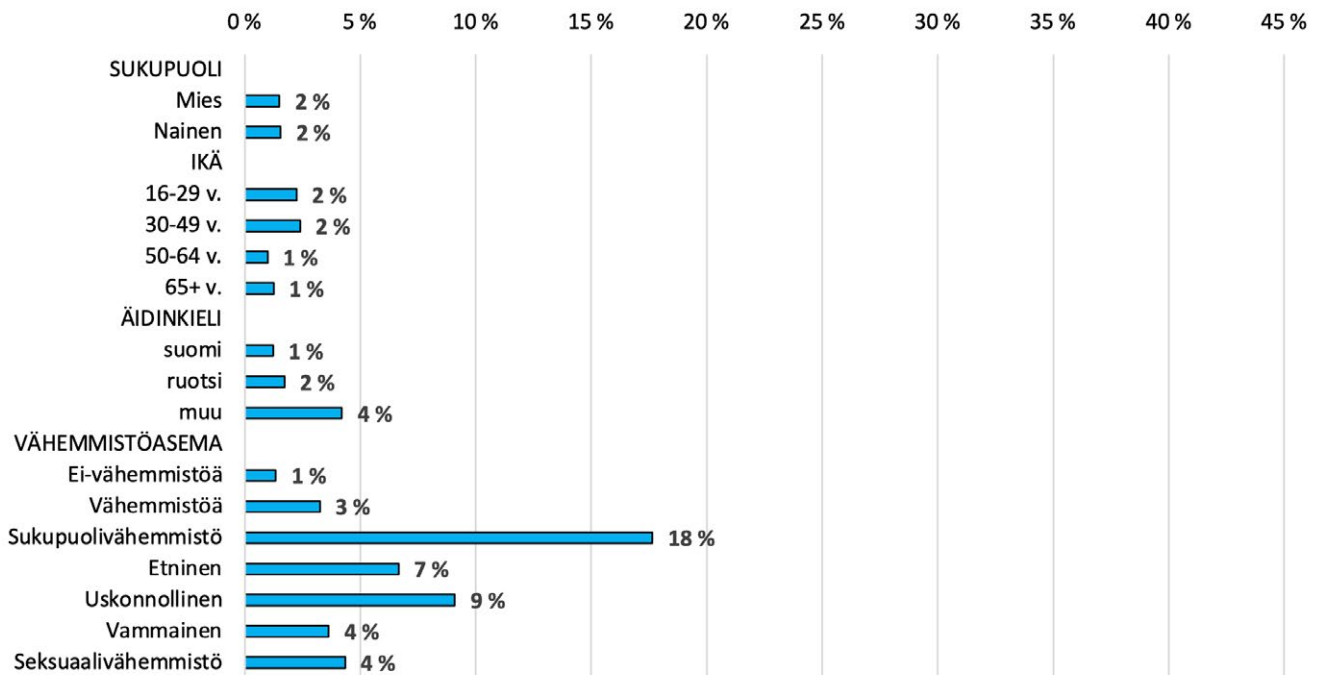
## Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut



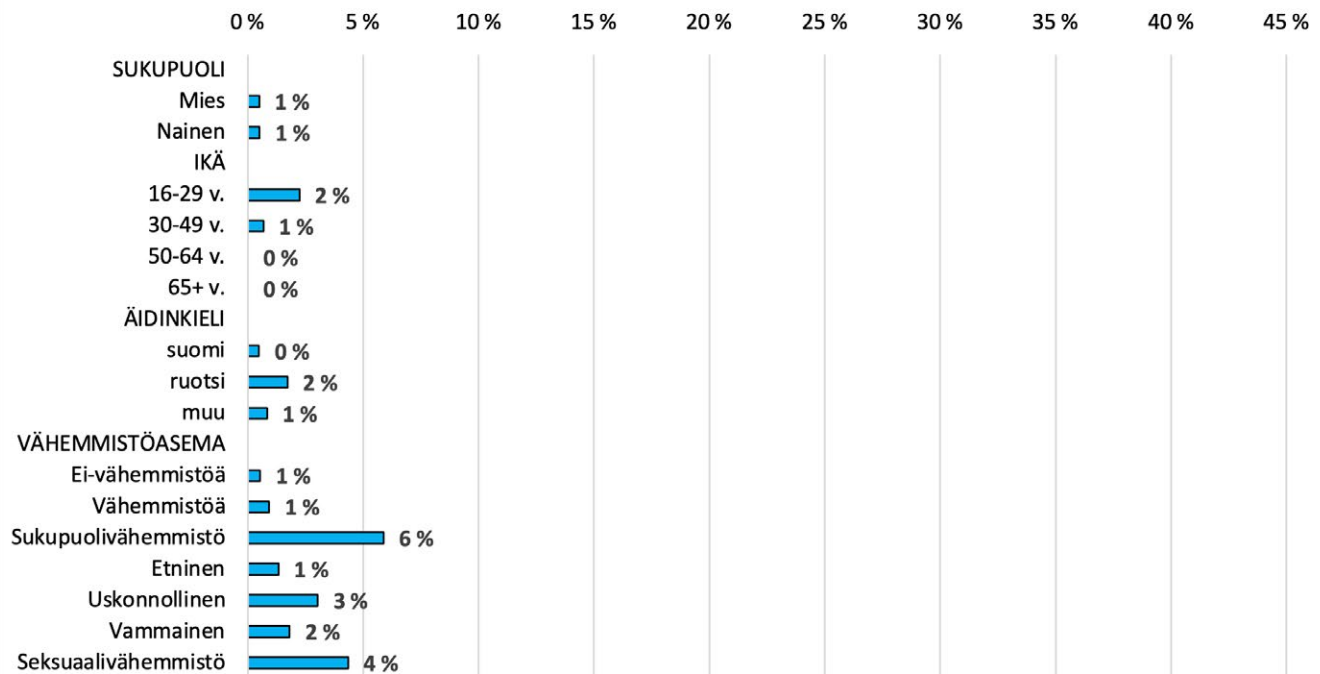
## Kulttuuripalvelut



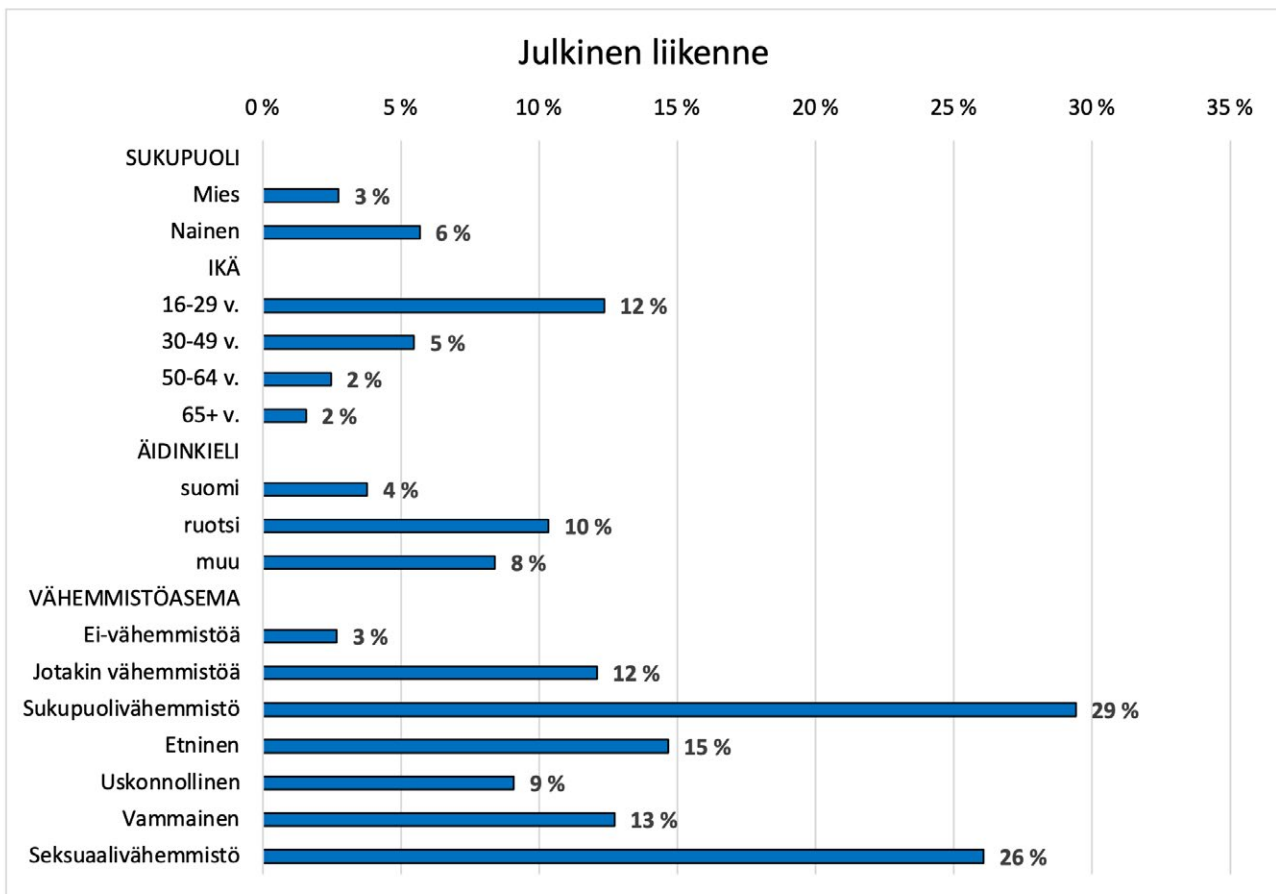
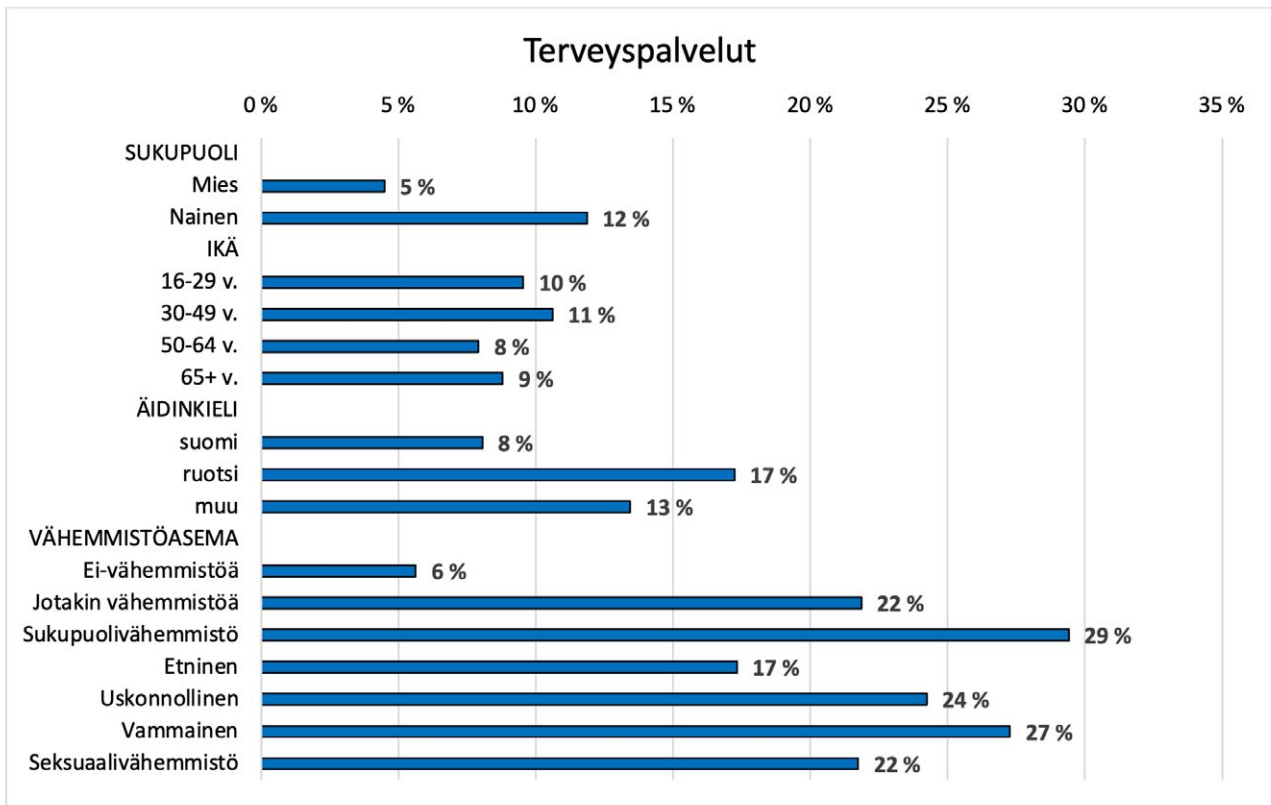
## Liikuntapalvelut



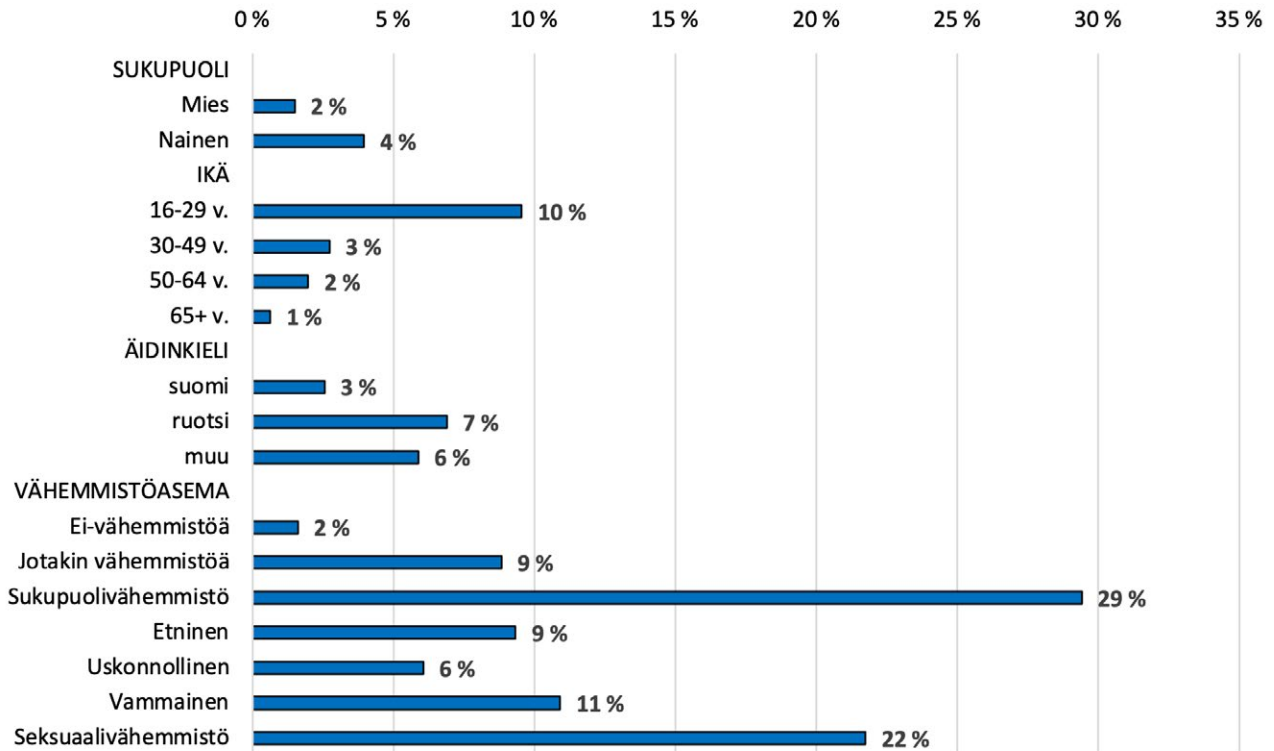
## Nuorisopalvelut



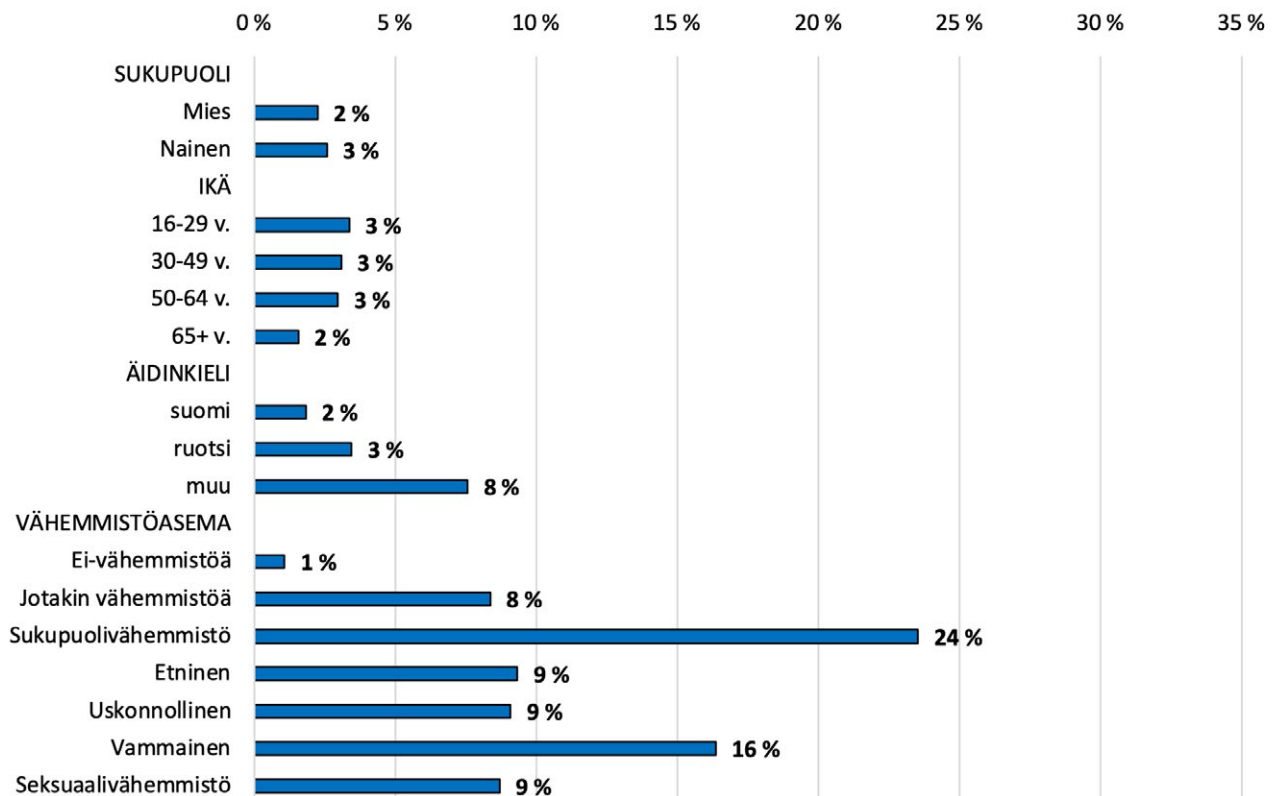
## Liite 4. Koettu epäasiallinen kohtelu kaupungin palveluissa vastaajaryhmien mukaan



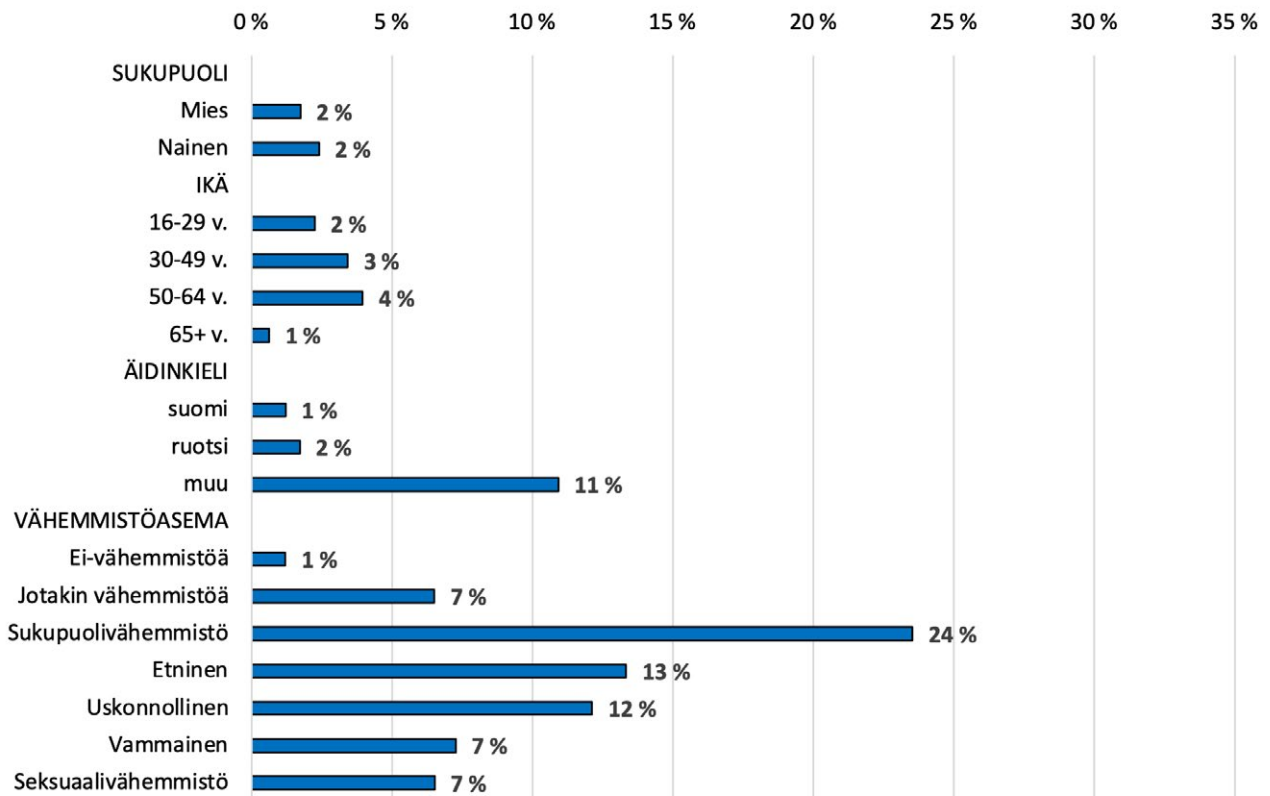
## Kadut, puistot ja muut yleiset alueet (esim. kunnossapito, lupa-asiat)



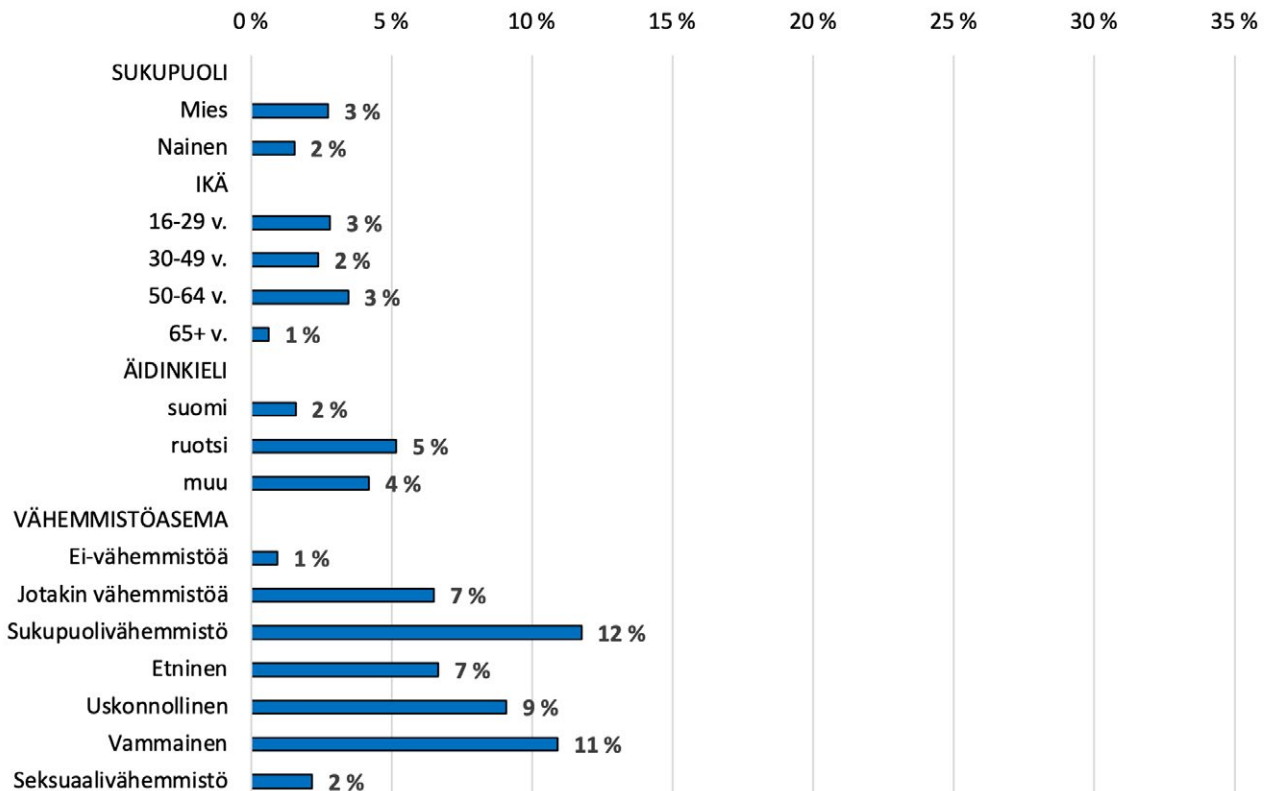
## Sosiaalipalvelut



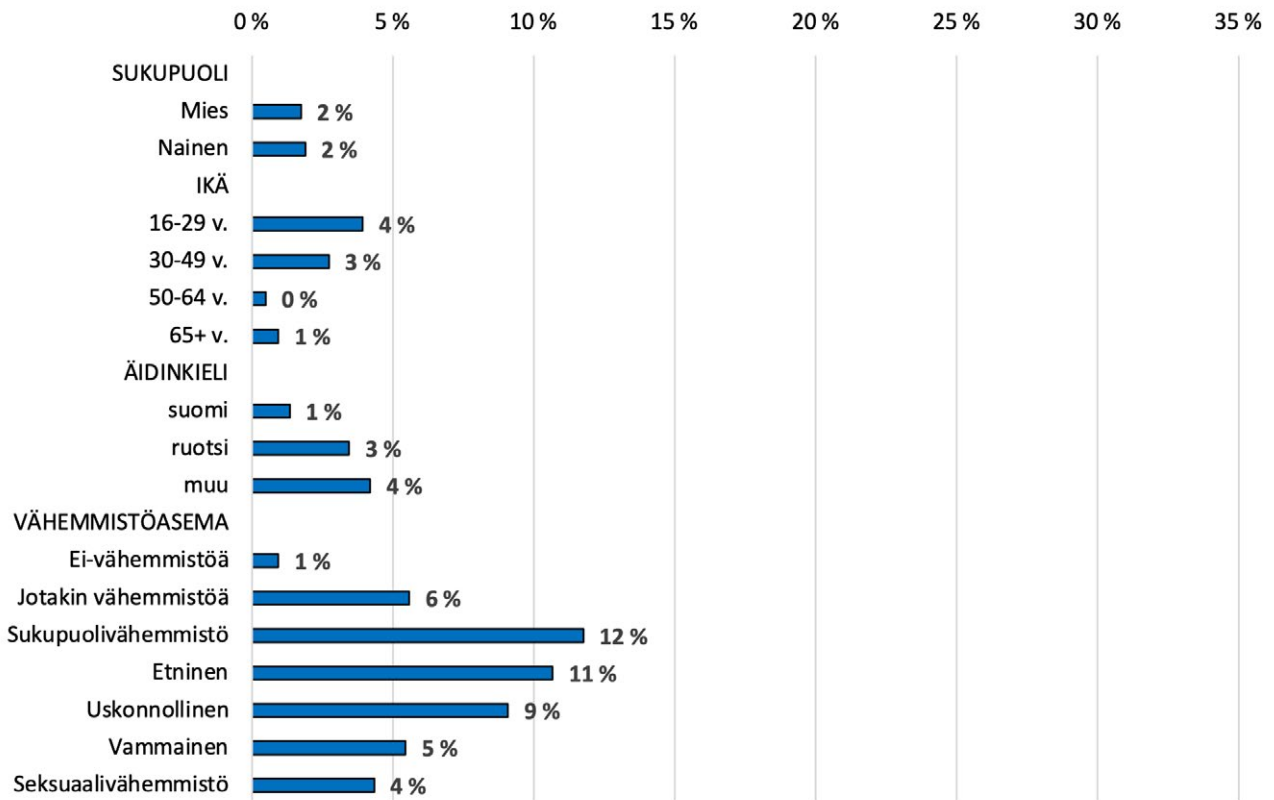
## Työllisyyspalvelut



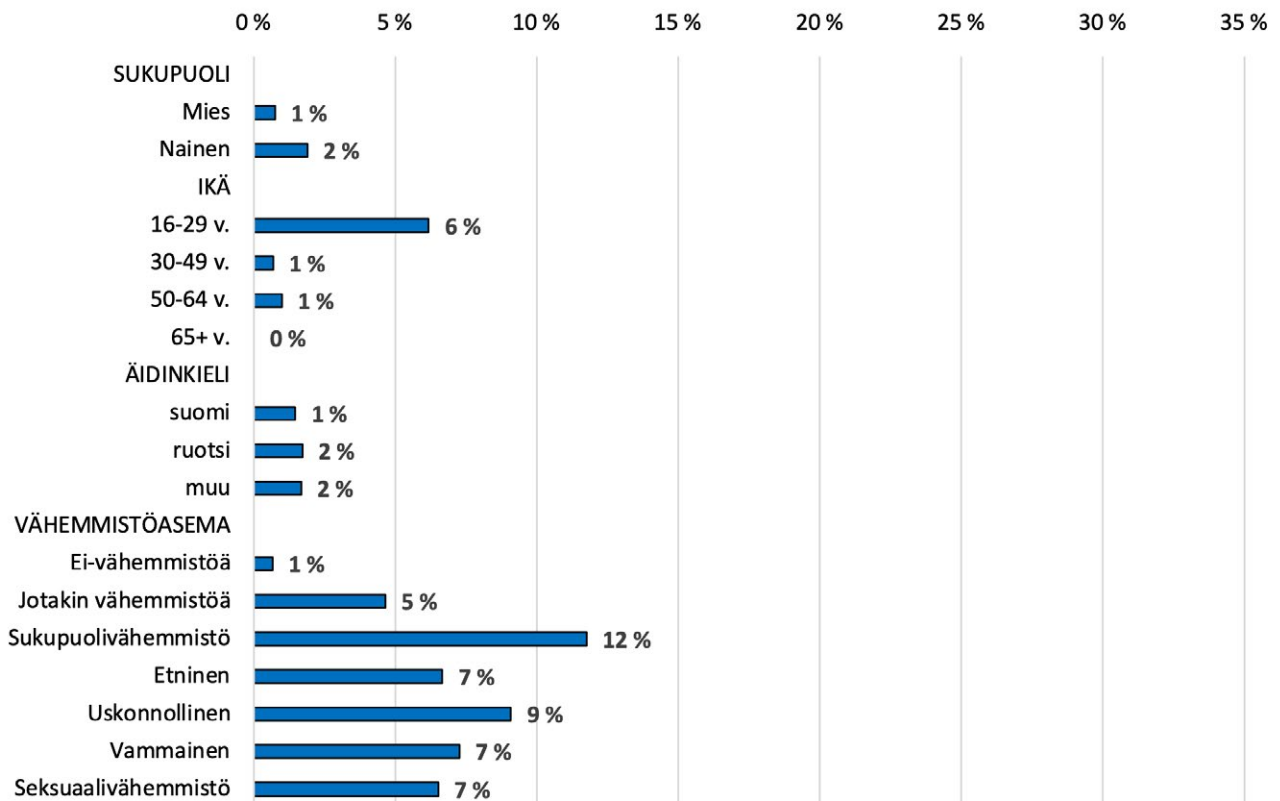
## Asumisen palvelut (kaupungin vuokra-asunnot)



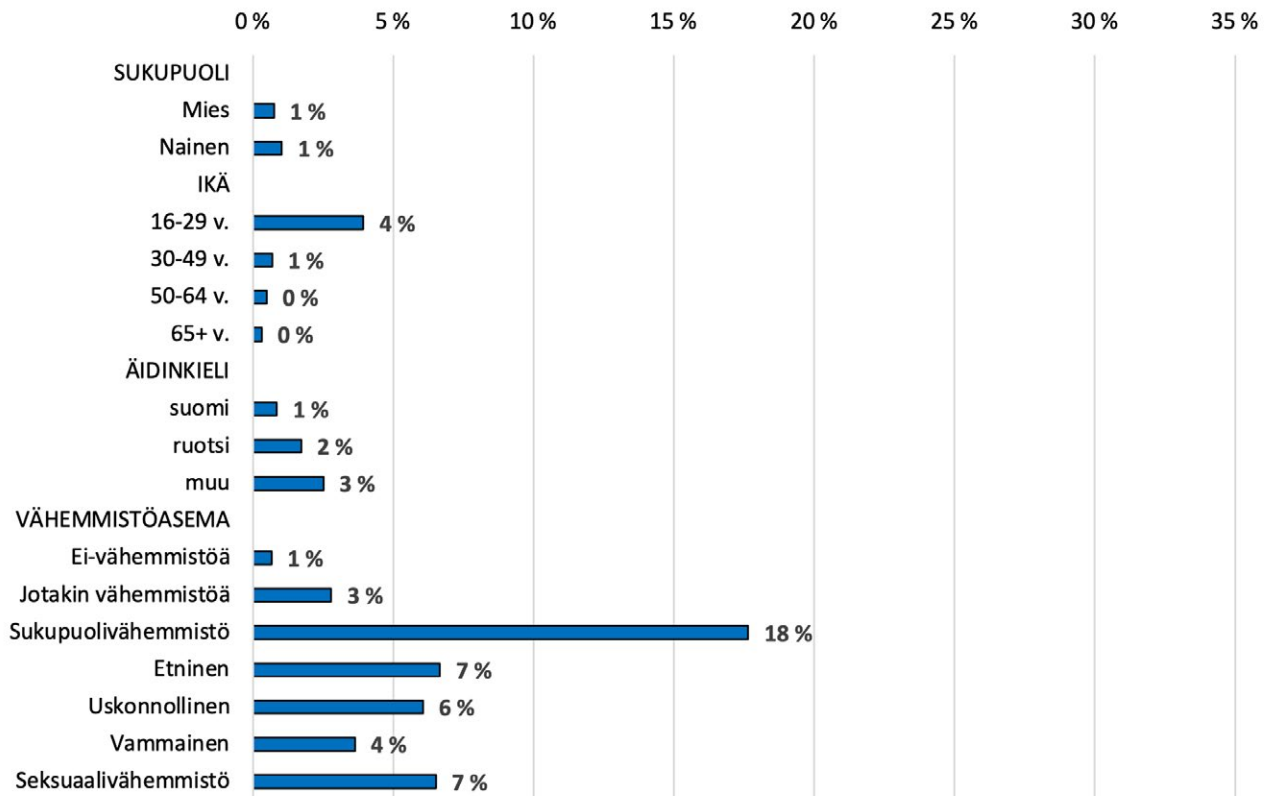
## Liikuntapalvelut



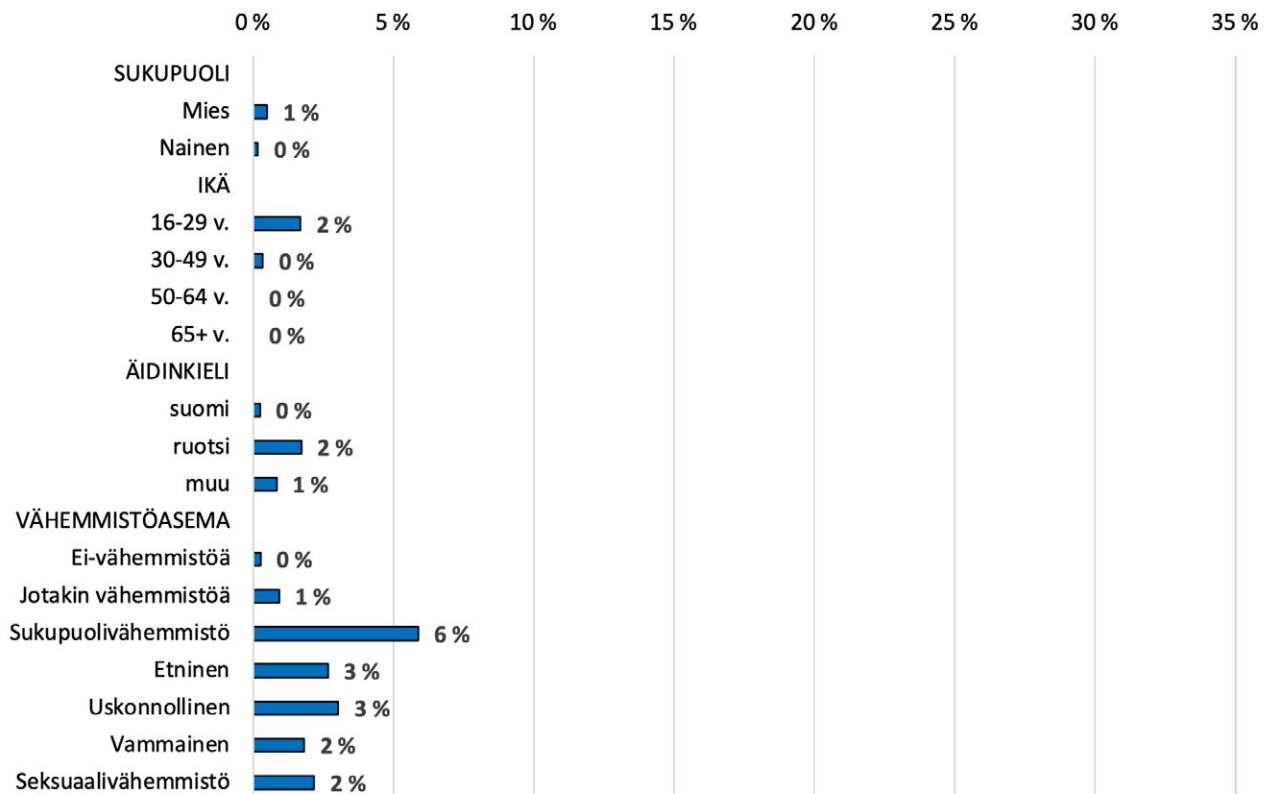
## Kasvatuksen ja koulutuksen palvelut



## Kulttuuripalvelut



## Nuorisopalvelut



## Liite 5. Epäasiallisen kohtelun luonne vastaajaryhmän mukaan

	Vähättelevä tai loukkaava kohtelu		Huutelu, nimittely, uhkailu		Fyysinen kajoaminen (esim. päälle sylkeminen, töniminen)		Vakava fyysinen väkivalta (esim. lyöminen, potkiminen, kuristaminen)		Seksuaalinen häirintä	
	Epäasiallista kohtelua kokeneista	Kaikista vastaajista	Epäasiallista kohtelua kokeneista	Kaikista vastaajista	Epäasiallista kohtelua kokeneista	Kaikista vastaajista	Epäasiallista kohtelua kokeneista	Kaikista vastaajista	Epäasiallista kohtelua kokeneista	Kaikista vastaajista
Mies	94 %	11 %	19 %	2 %	2 %	0 %	2 %	0 %	4 %	1 %
Nainen	100 %	20 %	32 %	6 %	14 %	3 %	4 %	1 %	22 %	4 %
16-29 v.	83 %	19 %	39 %	9 %	20 %	5 %	7 %	2 %	41 %	10 %
30-49 v.	100 %	19 %	36 %	6 %	14 %	2 %	4 %	1 %	16 %	3 %
50-64 v.	100 %	18 %	28 %	5 %	9 %	2 %	3 %	1 %	13 %	2 %
65+ v.	93 %	12 %	5 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Suomenkielinen	100 %	15 %	28 %	4 %	8 %	1 %	3 %	0 %	19 %	3 %
Ruotsinkielinen	81 %	24 %	25 %	7 %	13 %	4 %	6 %	2 %	13 %	4 %
Vieraskielinen	76 %	22 %	29 %	9 %	21 %	6 %	3 %	1 %	15 %	4 %
Ei vähemmistöä	100 %	12 %	22 %	2 %	9 %	1 %	4 %	0 %	14 %	2 %
Jotakin vähemmistöä	89 %	33 %	35 %	13 %	14 %	5 %	4 %	1 %	23 %	9 %
Sukupuoli-vähemmistö	100 %	41 %	57 %	24 %	29 %	12 %	14 %	6 %	71 %	29 %
Etninen	88 %	31 %	38 %	14 %	27 %	9 %	4 %	1 %	23 %	8 %
Uskonnollinen	100 %	36 %	25 %	9 %	17 %	6 %	8 %	3 %	25 %	9 %
Vammainen	88 %	40 %	29 %	13 %	17 %	8 %	8 %	4 %	25 %	11 %
Seksuaali-vähemmistö	95 %	40 %	53 %	22 %	21 %	9 %	5 %	2 %	58 %	24 %