

# Mitä väliä asukaspalautteella osallistumisen ekosysteemissä?

**Demokratia-teemaryhmä 5.4.2023**

Pauli Saloranta, asiantuntija

Uudet vaikuttamisen tavat, Sitra



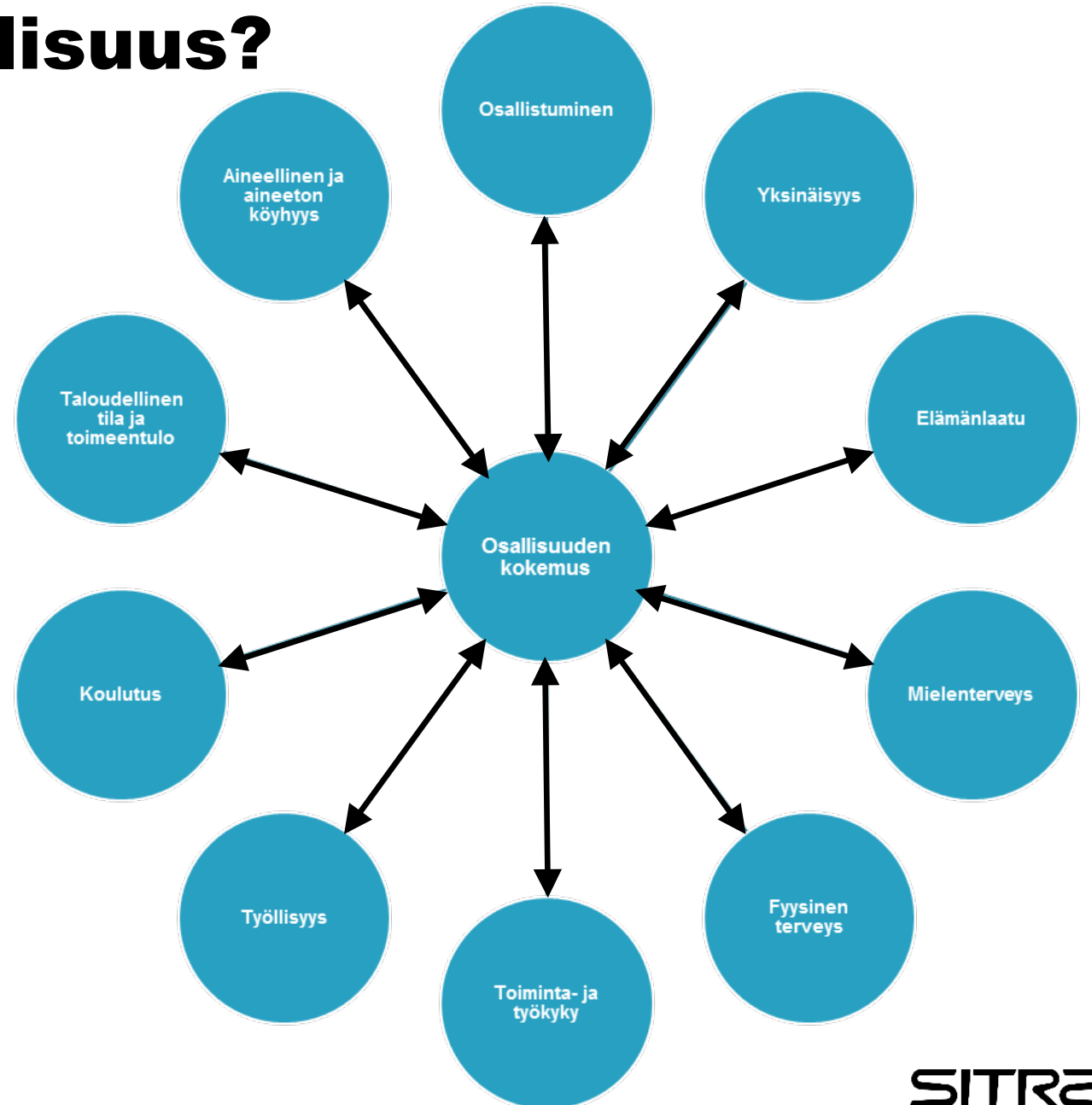
# Osallistuminen & osallisuus?

## THL 2019: Osallistuminen edistää myös laajempaa osallisuutta

### Osallisuusindikaattorin mittarien sisältö:

1. Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä
2. Saan myönteistä palautetta tekemisistäni
3. Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön
4. Olen tarpeellinen muille ihmisille
5. Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun
6. Tunnen, että elämälläni on tarkoitus
7. Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita
8. Saan itse apua silloin, kun sitä todella tarvitsen
9. Koen, että minuun luotetaan
10. Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin.

[https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta#Osallisuusindikaattorin\\_yleinen\\_kuvaus](https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta#Osallisuusindikaattorin_yleinen_kuvaus)



# Demokratiakehityksen iso kuva:

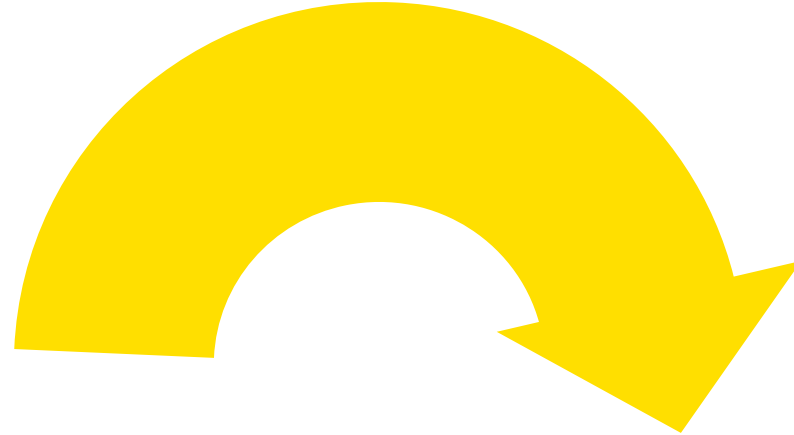
Osallistumisinto hiipuu ja ääriliikkeiden suosio kasvaa  
Autokratioiden kamppailu demokratiaa vastaan kiihtyy

→ Meidän tulee toimia yhä paremmin



# OECD: ”Suomalaisen osallistumisen paradoksi”

<https://www.oecd-forum.org/posts/faith-in-the-future-further-action-is-needed-to-build-greater-trust-in-finland-9b00d153-704c-4775-a1c2-62ed7165d37a>



Luottamus instituutioihin on vahvaa, mutta usko omaan vaikutusmahdollisuuteen ei.



# Suomalaiset vaikuttajina, kysely 2022

Ei ole yhtä hegemonista ryhmää tai osallistumistapaa  
Täytyy tarjota monta tapaa osallistua ja vaikuttaa



**16 %**

Puolueisiin  
kiinnittymättömät  
osallistujat



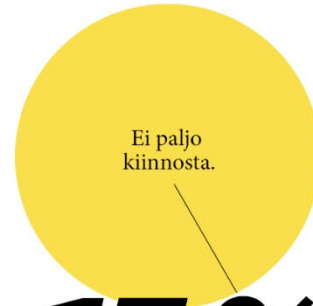
**22 %**

Epävarmat  
osallistujat



**16 %**

Arvosidonnaiset  
aktiivit



**15 %**

Päätöksenteosta  
syrjäytyneet



**16 %**

Tyytymättömät  
vaikutushaluiset



**15 %**

Luottavaiset  
vaikuttajat

Lähde: Sitra/Taloustutkimus: **Demokraattiset osallistumismahdollisuudet Suomessa**

<https://www.sitra.fi/julkaisut/demokraattiset-osallistumismahdollisuudet-suomessa/>

**SITRA**

700 000

suomalaista

**haluaa vaikuttaa**

**enemmän**

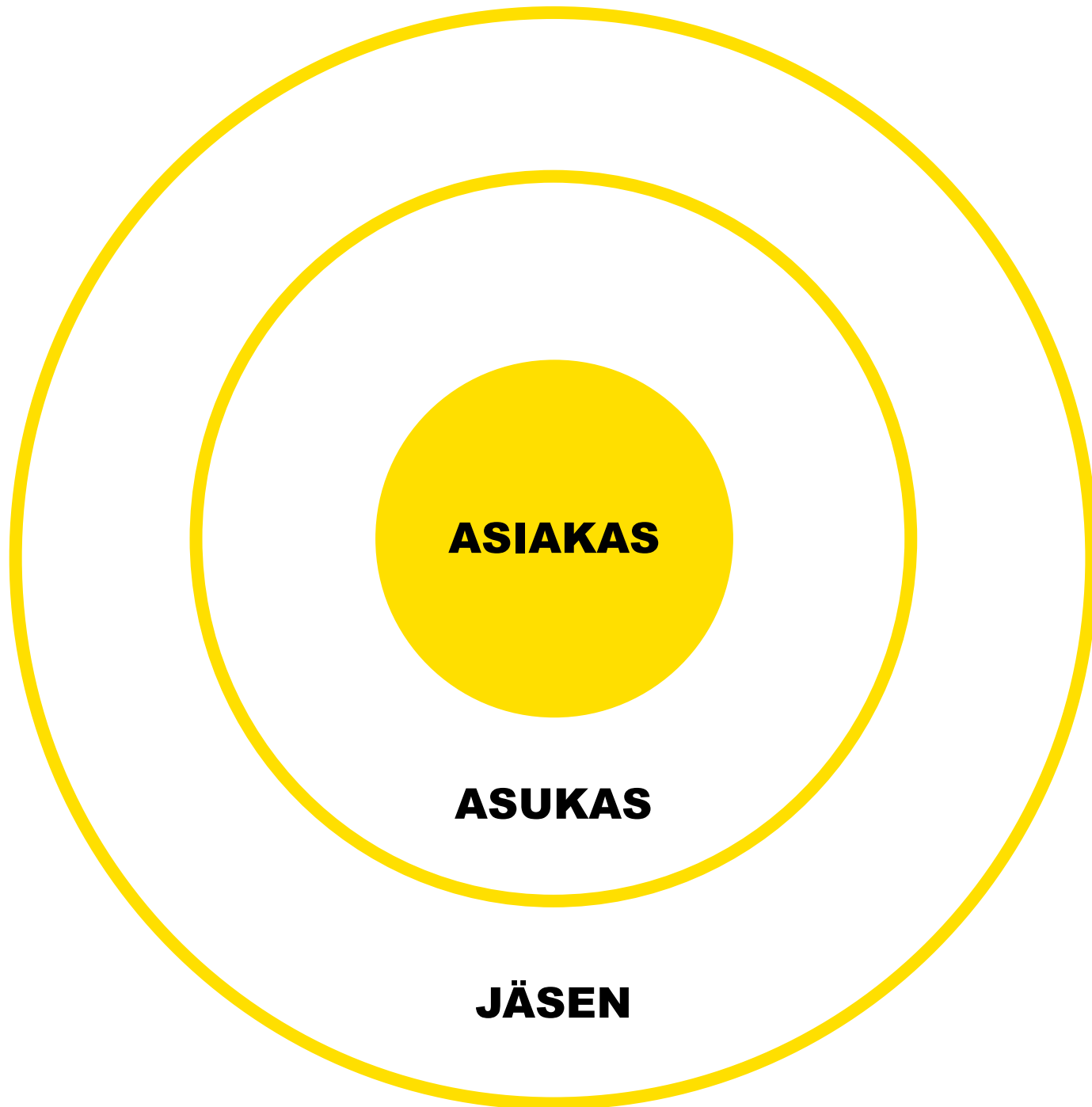
heitä koskeviin

päätöksiin.

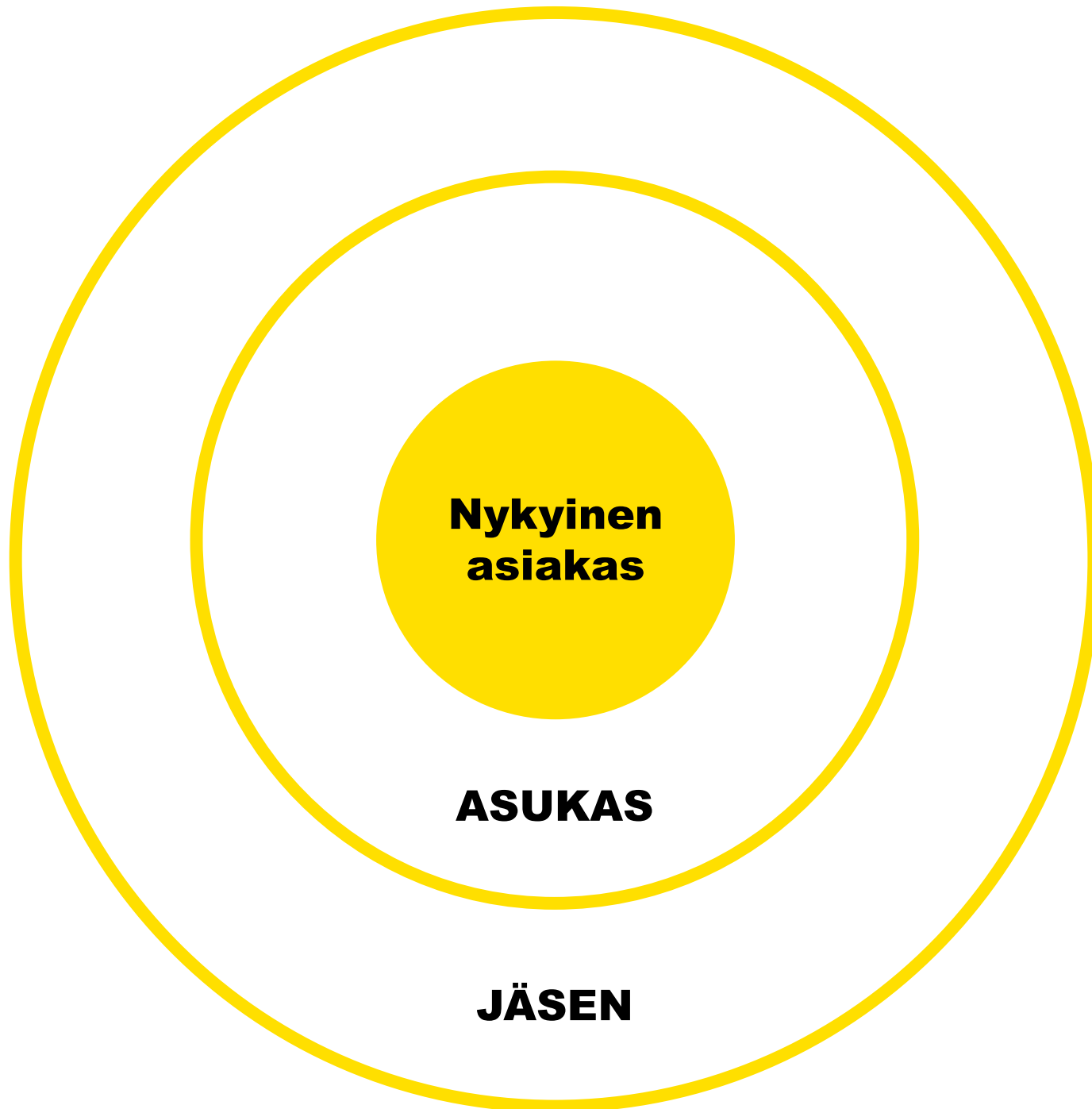
"Tuollako siitä  
terveysaseman  
lakkauttamisesta  
päätetään?"



**Asukas?**



# Asukas?





# Asukas?



# Asukas?



# Hyvinvointialueen jäsen?

Laki hyvinvointialueesta 611/2021 § 3

## Hyvinvointialueen jäsenet:

- henkilö, jonka kotikunta sijaitsee hyvinvointialueen alueella (hyvinvointialueen asukas)
- kunta, joka sijaitsee hyvinvointialueen alueella
- yhteisö ja säätiö, jonka kotipaikka on hyvinvointialueen alueella olevassa kunnassa
- se, joka omistaa tai hallitsee hyvinvointialueen alueella sijaitsevaa kiinteää omaisuutta

**Eli sote ei ole enää toimiala, vaan itsellinen oikeushenkilö**



# Jäsenten oikeuksia

## Aloiteoikeus (§ 30)

- Hyvinvointialueen **jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita** hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa
- Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettavat toimenpiteet

## Yleinen tiedonsaantioikeus (Julkisuuslaki 621/1999)

- Viranomaisten laatimat ja heidän hallussaan olevat **asiakirjat ovat julkisia**, ellei niitä ole lailla määrätty salaisiksi
- Jokaisella on **oikeus saada tieto** mistä tahansa julkisesta viranomaisen asiakirjasta riippumatta siitä, onko hän asiassa asianosainen vai ei.
- Viranomaisen voi harkintansa mukaan antaa tiedon myös asiakirjasta, joka ei vielä ole julkinen.
- Viranomaisen on **edistettävä toimintansa avoimuutta** ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoaineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan.

## Asiakkaan tiedonsaantioikeudet:

- Potilas- tai asiakastietopyyntö
- Tietojen oikaisu ja poisto

# HVA-lakihan ei kirjaimellisesti velvoita keräämään palautetta

## Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet (§ 29)

- Aukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan
- Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä
- Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:
  - 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja;
  - 2) selvittämällä asukkaiden ja hyvinvointialueella säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
  - 3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin;
  - 4) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
  - 5) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun;
  - 6) tukemalla asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

**Mutta jo § 1: Tämän lain tarkoituksena** on luoda edellytykset itsehallinnolle kuntia suuremmalla hallintoalueella (hyvinvointialue) sekä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteuttamiselle hyvinvointialueen toiminnassa.

# Myös perustuslaki velvoittaa edistämään osallistumismahdollisuuksia

Näin on.

## Perustuslaki 1999 § 2 Kansanvaltaisuus ja oikeusvaltioperiaate:

- Valtiovalta Suomessa kuuluu kansalle, jota edustaa valtiopäiville kokoontunut eduskunta.
- Kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen.
- Julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

## Myös § 14 Vaali- ja osallistumisoikeudet:

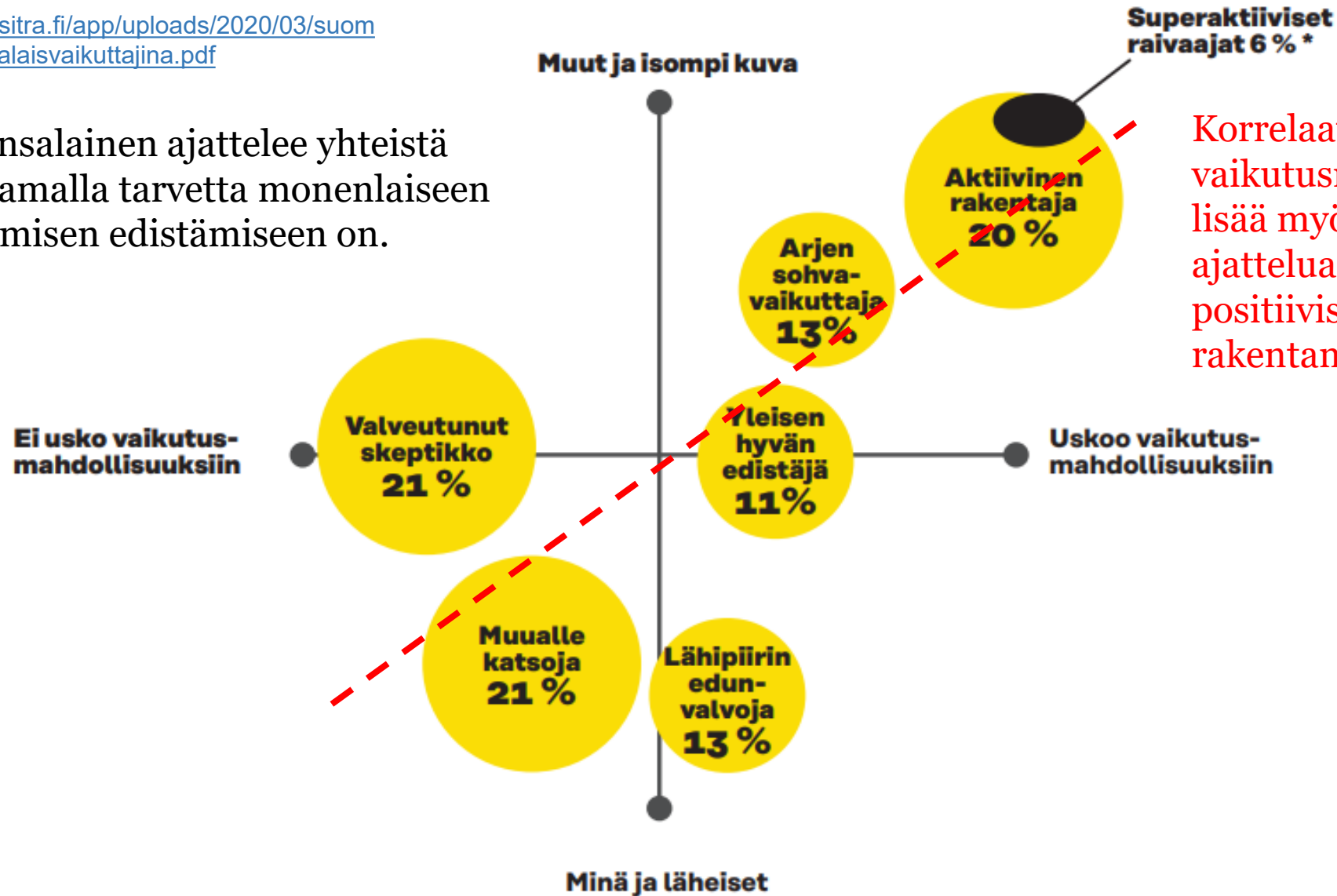
- Oikeus äänestää vaaleissa ja kansanäänestyksissä
- **Julkisen vallan tehtävänä on edistää** yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.



# Kansalaisten vaikuttamisprofiilit, kysely 2020:

<https://www.sitra.fi/app/uploads/2020/03/suomalaiset-kansalaisvaikuttajina.pdf>

Moni kansalainen ajattelee yhteistä hyvää. Samalla tarvetta monenlaiseen osallistumisen edistämiseen on.



**Korrelaatiohypoteesi: Usko vaikutusmahdollisuuksiin lisää myös yhteisen hyvän ajattelua → Mahdollisuus positiivisen kierteen rakentamiseen.**

# Mihin ihmiset haluaisivat vaikuttaa? Kysely 2022:

SITRAN SELVITYKSIÄ 220 – DEMOKRAATTISET OSALLISTUMISMAHDOLLISUUDET SUOMESSA

<https://www.sitra.fi/julkaisut/demokraattiset-osallistumismahdollisuudet-suomessa/>



Kuvio 14. Mihin asioihin haluaisit itse vaikuttaa? (TOP-16, KANSALAISET)

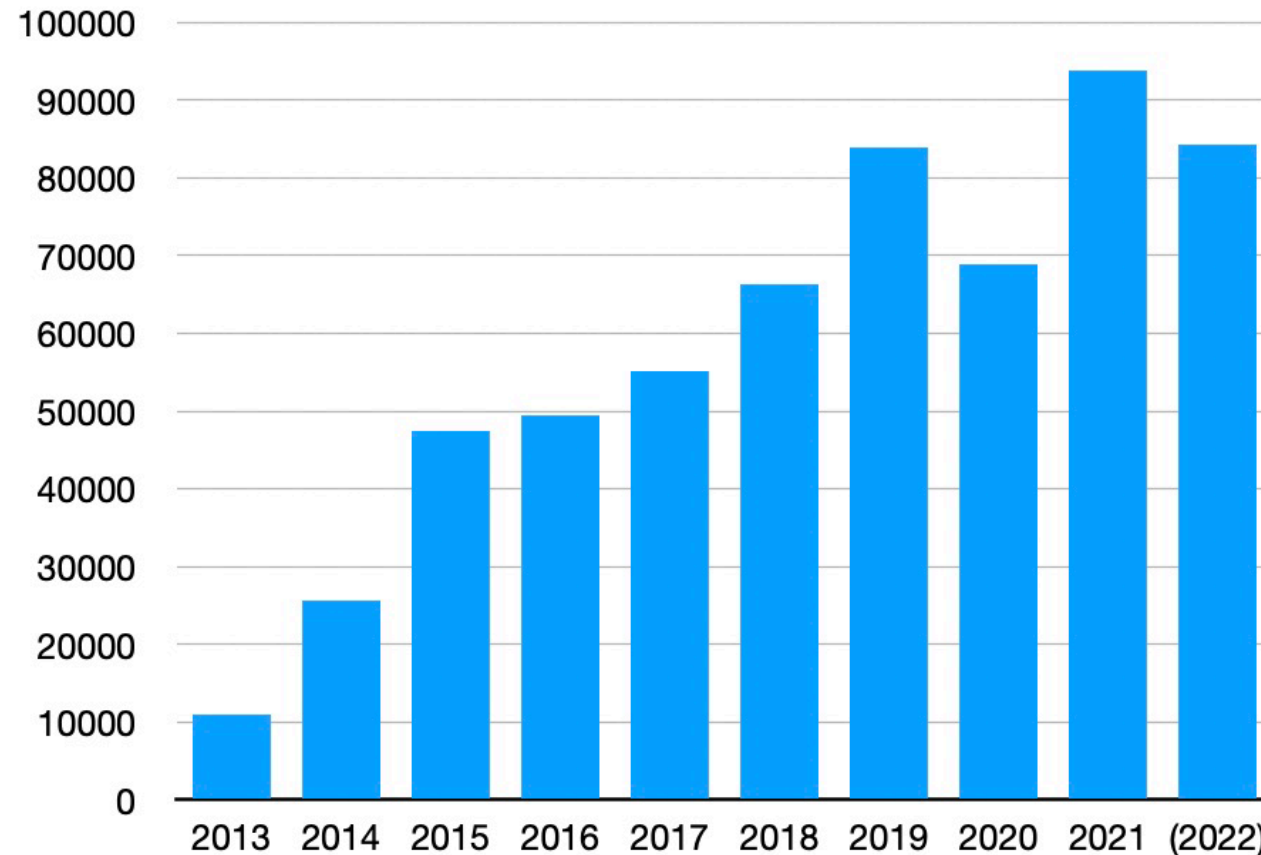


# Big data

Helsingin kaupunki (662 618 asukasta) → noin 90 000 palautetta/vuosi ja kasvussa

Karkeasti 50 % kymppiin ja 10 % soteen → noin 9 000/vuosi (lisäksi suora asiakaspalaute Maisasta)

Kuva: Kaupunkiyhteiseen palautejärjestelmään saapuneet palautteet 2013–2022 (15.12. saakka)



# Mikä on palautejärjestelmä?

- Julkinen *käyttöliittymä ja sen rajapinnat* muihin hallinnon järjestelmiin
- Palautetta koskevat *menettelytavat, reunaehdot ja yhteydet* prosesseihin
- Palautteiden hyödyntämiseen liittyvä *kulttuuri ja osaaminen* hallinnossa

## Mikä on palautejärjestelmän tavoite?

- *Ottaa vastaan* palautetta, *ohjata* se oikeaan paikkaan ja *vastata* palautteeseen?
- Lisätä alueen asukkaiden ja palveluiden käyttäjien *suoraa vaikutusta* toimintaan?
- *Jalostaa* palautteesta alueen toimintaa parantavia tietotuotteita?

# Ideoita palautejärjestelmien kehittämiseen

- **Osallistumiseen kehottava vastaus** palautteeseen
  - Erityisesti ei pelkkä tekninen ilmoitus asian siirtämisestä eteenpäin ja muuta ei kuulu!
  - Huom. Myös ei-vastaus voi olla myönteinen kokemus, jos se osoittaa empatiaa, lisää ymmärrystä hyvinvointialueen toiminnasta ja ohjaa eteenpäin uuteen osallistumiseen
- Palautteen **etenemisen seuranta** asukkaan näkökulmasta (vrt. pakettikuljetus)
- Palautteiden **valikoitu julkaiseminen** (luvan kanssa tietysti)
  - Julkaistujen palautteiden peukutus/pisteytys → parhaiden käsittely aluealoitteina
- Palautteen **ketjuttaminen muiden** osallistumismenetelmien kanssa
  - Alueellisen tai väestöryhmän palauteaktiivisuuden lisääminen robopuheluilla ym.
  - Nousseiden teemojen jatkojalostus esim. asukaspaneelin tai osbun kautta sekä viestintä prosessista!
- **Trendien/teemojen louhiminen** palautteista (huom. tekoälyn mahdollisuudet)

# Pirhan avoimen palautteen analysointi tekoälyn avulla

(tiedot antoi Marika Järvinen)

- Suoran palautteen teemoittelu tehdään nykyisin käsin (Tays)
  - Teemoittelu on aikaa vievää ja sen yhdenmukaisuus on haaste
- Asiakaslähtöisyys → palautemäärä kasvaa ja avointen kysymysten määrä kasvaa
  - **Tekoälyn tarve yksittäisten vastausten käsittelyssä, eri lähteistä kerätyn avoimen palautteen yhdistämisessä, reaaliaikaisessa käsittelyssä ja toimenpiteiden seurannassa**
- Kokeilu 2023: Asukas- ja henkilöstökyselyn analyysin apuna Lumoan tekoäly-ohjelma:
  - Vastauksia 4 200 ja molemmissa useita avoimia kysymyksiä
  - Vaatii paljon opettamista ja varmistusta, aluksi aikaavievää
  - Korvaamaton apu avointen vastausten käsittelyssä
- **Kokeiltavia asioita mm. teemoittelumalli, anonymisointikyky, tietosuoja, käyttäjähallinta, datan käsittely ja raportointi → todelliset hyödyt asiakasymmärrysratkaisuissa**

# Eräitä asukkaiden osallistumismenetelmiä hyvinvointialueilla

	<b>Tieto-osallisuus</b> = tiedon oikea-aikaista saamista ja tuottamista asioiden valmisteluun	<b>Aloiteosallisuus</b> = itselle tai yhteisölle tärkeiden asioiden nostamista valmisteluun	<b>Suunnittelu-osallisuus</b> = asioiden valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta	<b>Päätöksenteko-osallisuus</b> = suoraa tai epäsuoraa osallistumista päätöksen muodostamiseen	<b>Toimintaosallisuus</b> = asukkaiden osallistumista palveluiden tuottamiseen	<b>Arviointiosallisuus</b> = päätösten ja toiminnan arviointia tulevan suunnittelun pohjaksi
← Helppo / kevyt — Vaativa / intensiivinen →	<p>Erätauco-keskustelu</p> <p>Asukasillat ja infotilaisuudet, kumppanuuspöydät</p> <p>Neuvonta, ohjaus, asiamiehet ja yhdyskuntatyö</p> <p>Tietopyyntö</p> <p><b>Palaute</b></p> <p>Päätösarkisto verkossa, karttapalvelu ja muu avoin data</p> <p>Uutiskirjeet, somekanavat, striimit ja suunnitelmavahdit</p> <p>Mielipidekyselyt</p> <p>Robottipuhelut</p>	<p>Yhteydenotto valmistelijaan tai luottamushenkilöön</p> <p>Osallistuva budjetointi</p> <p>Hyvinvointialuealoite</p> <p>Mielipidekirjoitus</p> <p>Robottipuhelut</p>	<p>Yhteissuunnittelu</p> <p>Asukaspaneeli ja verkkopaneeli (3)</p> <p>Varjo- ja vastasuunnittelu</p> <p>Osallistuva budjetointi</p> <p>Keskustelu- ja kuulemistilaisuudet, kehittäjäyhteisöt/poolit</p> <p>Keskustelu verkkoalustalla (2)</p> <p>Verkkokuuleminen (1 tai muu kannanotto)</p> <p>Kokemusasiantuntijat</p> <p>Vaikuttamistoimielimet</p>	<p>Luottamustehtävät</p> <p>Asukaspaneeli ja verkkopaneeli (3)</p> <p>Mielenosoitus!</p> <p>Oikaisuvaatimus ja aluevalitus</p> <p>Lobbaaminen</p> <p>Mielipidekirjoitus</p> <p>Osallistuva budjetointi</p> <p>Kansanäänestys</p> <p>Keskustelu verkkoalustalla (2)</p> <p>Päättäjien valinta äänestämällä vaaleissa</p>	<p>Haktivismi, sissipuutarhat ja muut tempaukset</p> <p>Vapaaehtoistehtävät</p> <p>Joukkoistetut hankkeet alueen palveluissa</p> <p>Palveluiden ystävät ja tukiyhdistykset</p> <p>Toiminta-avustukset järjestöille ja ryhmille</p> <p>Aluekummit</p> <p>Joukko- ja hybridirahoitus</p>	<p>Erätauco-keskustelu</p> <p>Asukasillat, kumppanuuspöydät</p> <p>Hallintokantelu aluehallintovirastoon</p> <p>Sosiaalihuollon muistutusmenettely</p> <p>Mielipidekirjoitus</p> <p><b>Palaute</b></p> <p>Avoin seurantadata</p> <p>Mielipidekyselyt</p> <p>Robottipuhelut</p>

1) Otakantaa.fi ja Lausuntopalvelu.fi

2) Pol.is, Innoduel, Decidim, Howspace, Maptionnaire, Sarastia365 ym.

3) Digiraati.fi ym.

Osallisuuden lajit: Ryynänen 1997, Gretschel 2002, Backman & Hyssälä 2018

Taulukko: Saloranta 2022

# Esimerkki menetelmien ketjuttamisesta

	<b>Tieto-osallisuus</b> = tiedon oikea-aikaista saamista ja tuottamista asioiden valmisteluun	<b>Aloiteosallisuus</b> = itselle tai yhteisölle tärkeiden asioiden nostamista valmisteluun	<b>Suunnittelu-osallisuus</b> = asioiden valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta	<b>Päätöksentekosallisuus</b> = suoraa tai epäsuoraa osallistumista päätöksen muodostamiseen	<b>Toimintaosallisuus</b> = asukkaiden osallistumista palveluiden tuottamiseen	<b>Arviointiosallisuus</b> = päätösten ja toiminnan arviointia tulevan suunnittelun pohjaksi
← Helppo / kevyt — Vaativa / intensiivinen →	Erätauko-keskustelu Asukasillat ja infotilaisuudet, kumppanuuspöydät Neuvonta, ohjaus, asiamiehet ja yhdyskuntatyö Tietopyyntö <b>Palaute</b> Päätösarkisto verkossa, karttapalvelu ja muu avoin data Uutiskirjeet, somekanavat, striimit ja suunnitelmavahdit Mieli-pidekyselyt Robottipuhelut	Yhteydenotto valmistelijaan tai luottamushenkilöön Osallistuva budjetointi Hyvinvointialuealoite Mieli-pidekirjoitus <b>Robottipuhelut</b>	Yhteissuunnittelu <b>Asukaspaneeli ja verkkopaneeli (3)</b> Valjo- ja vastasuunnittelu Osallistuva budjetointi Keskustelu- ja kuulemistilaisuudet, kehittäjäyhteisöt/poolit Keskustelu verkkoalustalla (2) Verkkokuuleminen (1 tai muu kannanotto) Kokemusasiantuntijat Vaikuttamistoimielimet	Luottamustehtävät Asukaspaneeli ja verkkopaneeli (3) Mielenosoitus! Oikaisuvaatimus ja aluevalitus Lobbaaminen Mieli-pidekirjoitus Osallistuva budjetointi <b>Kansanäänestys</b> Keskustelu verkkoalustalla (2) Päätäjien valinta äänestämällä vaaleissa	Haktivismi, sissipuutarhat ja muut tempaukset Vapaaehtoistehtävät Joukkoistetut hankkeet alueen palveluissa Palveluiden ystävät ja tukiyhdistykset Toiminta-avustukset järjestöille ja ryhmille Aluekurssit Joukko- ja hybridirahoitus	Erätauko-keskustelu Asukasillat, kumppanuuspöydät Hallintokantelu aluehallintovirastoon Sosiaalihuollon muistutusmenettely Mieli-pidekirjoitus Palaute <b>Avoin seurantadata</b> <b>Mieli-pidekyselyt</b> <b>Robottipuhelut</b>

1) Otakantaa.fi ja Lausuntopalvelu.fi

2) Pol.is, Innoduel, Decidim, Howspace, Maptionnaire, Sarastia365 ym.

3) Digiraati.fi ym.

Osallisuuden lajit: Ryynänen 1997, Gretschel 2002, Backman & Hyssälä 2018

Taulukko: Saloranta 2022

**HYVÄÄ  
HUOMISTA,  
SUOMI!**

