
KAUPUNKIKIRJAT

Kansalaisvaikuttamisen kynnyksiä madaltamassa



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Sosiaalialan koulutusohjelma

Lahdensivu 4.5.2011

Taru Arnkil



Sosiaalialan Koulutusohjelma
Hämeenlinna

Työn nimi Kaupunkikirjat – Kansalaisvaikuttamisen kynnyksiä madal-
tamassa

Tekijä Taru Arnkil

Ohjaava opettaja Marja Sirkkola

Hyväksytty _____._____.20____

Hyväksyjä

LAHDENSIVU

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagoginen sosiaalityö

Tekijä	Taru Arnkil	Vuosi 2011
Työn nimi	Kaupunkikirjat – Kansalaisvaikuttamisen kynnyksiä madaltamassa	

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus uudelta tavasta kerätä kuntalaisten ajatuksia Hämeenlinnassa ja tämän avulla muodostaa kuva erityisesti kolmannen sektorin asemasta palautekanavana. Työn tilaajana toimii Hämeenlinnan lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX. Tutkimuksen keskeisin mielenkiinto kohdistui siihen miten kaupunkikirjat eli avoimet päiväkirjat voisivat toimia kansalaisille palautekynnystä alentavana menetelmänä. Kaupunkikirjoja oli kahta tyyppiä, joista käytän nimitystä virallinen ja vapaamuotoinen kirja. Tutkimustehtävänä oli tutkia, millä tavoilla kaupunkikirjat osallistavat kaupunkilaisia kertomaan omasta ympäristöstään ja erosivatko kirjojen sisällöt toisistaan. Tutkimuksessa on kartoitettu myös kirjojen kohdepaikkojen asiakkaiden suhtautumista kaupunkikirjoihin ja palautteen antamiseen ja sitä, miten kolmannen sektorin ja kaupungin välistä yhteistyötä voisi kehittää. Aineistona toimivat kaupunkikirjat, haastattelut niistä paikoista missä kirjat olivat, sähköpostikysely sekä Hämeenlinnan setlementti ry:n järjestöyhteistyön koordinaattorin ja Hämeenlinnan kehitysjohtajan haastattelut.

Kaupunkikirjat keräsivät yhteensä 123 merkintää, joista yhdeksän oli kuvia ja loput kirjoitusta. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön aineisto kertoo siitä, että osa hämeenlinnalaisista suhtautuu omiin vaikuttamismahdollisuuksiinsa pessimistisesti, ja nykyisten palautekanavien rinnalle tarvitaan myös menetelmiä, joissa asukkaita voitaisiin kuulla arkipuheesta. Luomalla yhteyttä kolmannen sektorin ja Hämeenlinnan kaupungin välille voisi asukkaita osallistaa tätä kautta kaupungin kehittämiseen.

Jatkotutkimuksen aiheiksi sopisivat Hämeenlinnan ja kolmannen sektorin yhteyksien kokonaisvaltaisempi ja tarkempi luotaus. Sosionomien ammatia ajatellen, koen että myös laajempi kansalaisvaikuttamisen ja kunnan demokratian toteutumisen tutkimus on tärkeää.

Avainsanat Kaupunkikirjat, kansalaisvaikuttamisen menetelmät, osallisuus, kolmas sektori, demokratia, matalan kynnyksen palvelut.

Sivut 38 s, + liitteet 5 s.

Hämeenlinna
Degree Programme in Social Services
Sociopedagogical Social Work

Author	Taru Arnkil	Year 2011
Subject of Bachelor's thesis	City books – Lowering the Thresholds for Citizen Participation	

ABSTRACT

This bachelor's thesis was a qualitative research of a new way of collecting citizen feedback in the city of Hämeenlinna. The research was commissioned by the Cultural Centre for Children and Youth ARX. Citizen feedback was collected in twelve empty books called city books. Half of the books had covers with an official look and the other half had a more informal look. The research task was to study how the city books engage people to tell about their environment and if there were any differences in what the books contained. The research also includes opinions about the city books and citizen feedback in general and suggestions how the cooperation between the city of Hämeenlinna and the third sector parties could be developed.

The research material consists of the city books, e-mail questionnaires and also interviews among third sector employees, the organizational cooperation coordinator and the development manager of Hämeenlinna. The city books collected 123 notes from which nine were pictures and the rest were writings. As a whole the research material tells that there is a pessimistic attitude towards citizen participation from the citizens' point of view. There is also a need for new ways how to hear the citizens in their everyday lives. In the connection between the city and the third sector lies a possibility: citizen participation and engagement through third sector organizations could help improve both, the citizen's attitudes and the service development of the city.

A topic for further research could be a more thorough examination of what kind of connections there is between the city of Hämeenlinna and the third sector. It would be important for the work of Bachelors of Social Services to study citizen participation and the realization of democracy in municipalities.

Keywords City books, citizen participation methods, third sector, democracy, low-threshold services.

Pages 38 p + appendices 5 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TYÖELÄMÄKYTKENTÄ.....	3
3	KAUPUNKIKIRJAT	4
3.1	Kaupunkikirjoista.....	5
3.2	Tutkimustehtävä ja tutkimuksen tavoite	5
4	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	6
4.1	Sosiaalipedagogiikka ja yksilö osana kuntaa	6
4.2	Osallistuminen, osallisuus ja demokratia	7
4.3	Oma kokemus tutkimuksen taustalla	8
5	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET JA HANKKEET	9
5.1	Kokemuksia päiväkirjoista ja osallistavista menetelmistä.....	9
5.2	Osallistumismahdollisuuksien aikaisempia vaiheita Hämeenlinnassa.....	11
5.3	Palaute- ja osallistumismahdollisuuksien tulevaisuus Hämeenlinnassa	12
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	12
6.1	Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu.....	13
6.2	Kohderyhmä	13
6.3	Tutkimuksen kulku.....	14
6.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	15
7	AINEISTON ANALYSOINTIMENETELMÄT	17
8	TUTKIMUSTULOKSET	18
8.1	Kaupunkikirjojen vastausten määrät ja sisällöt.....	18
8.1.1	Hämeen Sininauha ry	20
8.1.2	Living Room.....	22
8.1.3	Nummi-Jukolan Lähiökeskus	23
8.1.4	Vapaaehtoiskeskus Pysäkki.....	24
8.1.5	Kulttuuriolohuone Kutomo	26
8.1.6	Hämi ry.....	27
8.1.7	Hämeenlinnan kaupunginkirjasto	28
8.1.8	Työ- ja elinkeinotoimisto	28
8.2	Yhteyttä kaupungin ja asukkaiden välille järjestökenttää hyödyntäen	29
8.2.1	Kehitysjohtajan haastattelu.....	29
8.2.2	Järjestövastaavan haastattelu	31
8.3	Yhteenvedo tuloksista	34
9	POHDINTA.....	35
	LÄHTEET	37

-
- LIITE 1 Kaupunkikirjojen teemoittelu
 - LIITE 2 Kaupunkikirjojen paikkakohtaiset määrät ja yleiset sisällöt
 - LIITE 3 Haastattelukysymykset kaupunkikirjojen vastaanottaneen tahon työntekijälle
 - LIITE 4 Haastattelukysymykset Hämeenlinnan kehitysjohtajalle
 - LIITE 5 Haastattelukysymykset Hämeenlinnan setlementti ry:n järjestöyhteistyön koordinaattorille

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus uudelta tavasta kerätä kansalaispalautetta Hämeenlinnassa. Opinnäytetyössä luodetaan vaikuttamisen mahdollisuutta kahdenlaisilla kaupunkikirjoilla (N=12), työntekijöiden haastatteluilla (N=8), sähköpostikyselyllä (N=3) ja lisäksi Hämeenlinnan kehitysjohtajan ja Hämeenlinnan Setlementti ry:n järjestöyhteistyön koordinaattorin haastatteluilla (N=2). Työn tilaajana toimii Hämeenlinnan lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX. Tutkimustehtävänä on tutkia, millä tavoilla kaupunkikirjat osallistavat kaupunkilaisia kertomaan omasta ympäristöstään.

Ensinnäkin on kyse kaupunkikirjoista; uudesta luovasta tiedon keruun menetelmän kokeilusta, jossa asukas tai asiakas tuottaa tietoa elämästään tarinalla, piirroksella tai vaikkapa mielipidekirjoituksella. Kirjan kirjoittaja voi valita kahdesta kirjasta. Myös kumpaankin kirjaan kirjoittaminen oli mahdollista. Tiedon keruuseen käytetään tyhjiä kirjoja. Kaupunkikirjojen sijoituspaikkana olivat Hämeenlinnalaiset vapaaehtoisjärjestöt sekä pari vertailukohteena olevaa keräyspaikkaa. Vapaaehtoisjärjestöt edustavat muun muassa päihde-, mielenterveys-, maahanmuutto- ja muutoin syrjäytymisuhan alaisia ryhmiä, joiden asema palautteen antamisessa yleensä on heikko. Toisin sanoen tutkimus kohdistuu ennen kaikkea siihen, mitä mahdollisuuksia kaupunkikirjan tyylinen menetelmä tarjoaa heikossa palautteen antamisen asemassa olevien ryhmille. Lisäksi tutkimuksessa on mahdollista luoda näitä järjestöjä palautteen antamisen kanavana ja näiden järjestöjen asemaa Hämeenlinnan päätöksenteossa yleisemminkin. Tämä osa tutkimusta vastaa tutkimuskysymykseen kumpi kirja kerää enemmän sisältöä ja onko sisällöissä eroja tai yhtäläisyyksiä.

Toisena osana tutkimusta haastattelin niiden paikkojen työntekijöitä joissa kirjat olivat. Keskustelin työntekijöiden kanssa muun muassa siitä, onko heidän asiakkaillaan tasa-arvoiset mahdollisuudet vaikuttaa Hämeenlinnan kaupungissa. Tämän lisäksi kolmen eri paikan työntekijää selvitti asiakkaaltaan, miksi asiakkaat eivät halunneet kirjoittaa kaupunkikirjoihin. Tämä osa tutkimusta vastaa tutkimuskysymykseen miten asukkaat ja ohjaajat kuvaavat palautteen antamisen haasteita.

Kolmas osio vastaa toiseen tutkimuskysymykseen, miten rakennetaan yhteyttä kaupungin ja järjestöjen välille. Tässä materiaalina toimii pääosin kehitysjohtaja Tarja Majurin sekä Hämeenlinnan setlementti ry:n järjestöyhteistyön koordinaattori Heli Laurikaisen haastattelu. Aineisto luotaa järjestökentän ja Hämeenlinnan kaupungin vuorovaikutuksen vahvoja alueita ja kehittämisen kohtia.

Asetin tutkimukselle tavoitteeksi kerätä jokaiseen kirjaan kymmenen kirjoitusta. Tutkimuksen aineistonkeruuseen varasin yhteensä 16 kirjaa, joista 12 päätyi lopulta tutkimukseen. Kirjoituksia tuli yhteensä 123. Tavoitemäärä alittui hieman. Kokonaisvaltaisen tarkastelun vuoksi rakensin kaupunkikirjojen tueksi puolistrukturoidut haastattelut ja kolme kirjan vastaanottanutta tahoja vastasi sähköpostitse kysymykseen siitä, miksi osa asi-

akkaista ei halunnut tuottaa kirjoihin sisältöä. Kokonaisuudessaan tutkimuksesta muotoutui mielestäni hyvin mielenkiintoinen. Kirjat keräsivät yleisiä kuvauksia kaupungista ja kaupunkilaisista, näkemyksiä päättäjätahosta ja hämeenlinnalaisesta demokratiasta. Vaikka aineisto ei ensisilmäyksellä tuntunut antavan kovinkaan paljoa uutta tietoa, osien kokonaisuus antoi tutkimukselle syvemmän kontekstin.

2 TYÖELÄMÄKYTKENTÄ

Hämeenlinnan palvelutuotantojohtaja Päivi Raukko perusti 2010 alussa lasten ja nuorten kuulemisen työryhmän, jonka tehtävänä oli tehdä ehdotuksia yhteiseksi toimintamalliksi uudessa kunnassa. Tässä työryhmässä oli laaja edustus Hämeenlinnan lasten ja nuorten palveluista. Hyvinvointipalvelujen kehittämissyksikön johtaja Kirsti Mäensivu ja Hämeenlinnan kehitysjohtaja Tarja Majuri ottivat työn alle asiakaspalautejärjestelmän kehittämisen. Kummassakin näistä työryhmistä toimi Lasten ja nuorten kulttuurikeskuksen johtaja Noora Herranen. Olin jo aikaisemmin tehnyt yhteistyötä Noora Herrasen kanssa, ja sosionomi-opintojeni kytkeminen osaksi työryhmien tehtäviä tuntui luontevalta. Oma roolini näissä työryhmissä vaihtelikin kuvittamisesta kansalaisvaikuttamisen uudistamisen ideointiin vuoden 2010 alusta. Lasten ja nuorten kuulemisen työryhmä ideoi toiminnallista osallisuutta, jossa asukkaiden oman toiminnan ja osallistumisen seurauksena voitaisiin saada aikaan muutoksia asukkaissa itsessään, heidän elämässään tai heidän elinympäristössään (Herranen, Hiltunen & Kaakinen, 2010).

Pohjana kuulemiselle ja osallisuuden ideoinnille toimivat muun muassa Hämeenlinnan kaupungin asiakirjat ja strategiat. Strategia ohjaa kaupungin kokonaissuunnittelua sekä lautakuntien suunnittelua ja toimintaa. Näistä asiakirjoista löysin myös perustat järjestökentän ja Hämeenlinnan kaupungin yhteyden tutkimukselle.

Uudistuva Hämeenlinna 2015 asiakirjassa kerrotaan, että Hämeenlinnan menestystekijöinä, muiden muassa, ovat hyvinvoivat kaupunkilaiset. Tavoitteena ovat yhdenvertaiset mahdollisuudet hyvään elämään ja kaupunkilaisten monipuoliset vaikuttamismahdollisuudet. Näiden mittareina toimii asiakirjan mukaan muun muassa toimiva palautejärjestelmä ja yhteys kolmannen sektorin kanssa. Asiakirjan mukaan asukkaiden toivotaan osallistuvan heitä koskeviin asioihin ja esittävän ideoitaan. Hämeenlinna pyrkii toimimaan elinkaarimallin mukaisesti, jossa asukkaille ja asiakkaille halutaan tuottaa ikäkauteen sopivia palveluita ja osallistumismahdollisuuksia. (Hämeenlinnan kaupunki 2010a.)

Hämeenlinnan kaupungin arvot ovat yhdenvertaisuus ja yhteisöllisyys, asukaslähtöisyys ja palveluhenkisyys, luovuus ja rohkeus ja ekologisuus. Auki kirjoitettuna arvot ovat tasapuolinen kohtelu, yhteisöllisyys, aktiivisuus, asukaslähtöinen ideointi ja osallistuminen, hyvinvoinnin lisääminen kehittämällä uusia keinoja ja ekologisen Hämeenlinnan säilyttäminen tuleville sukupolville. (Hämeenlinnan kaupunki 2010b.)

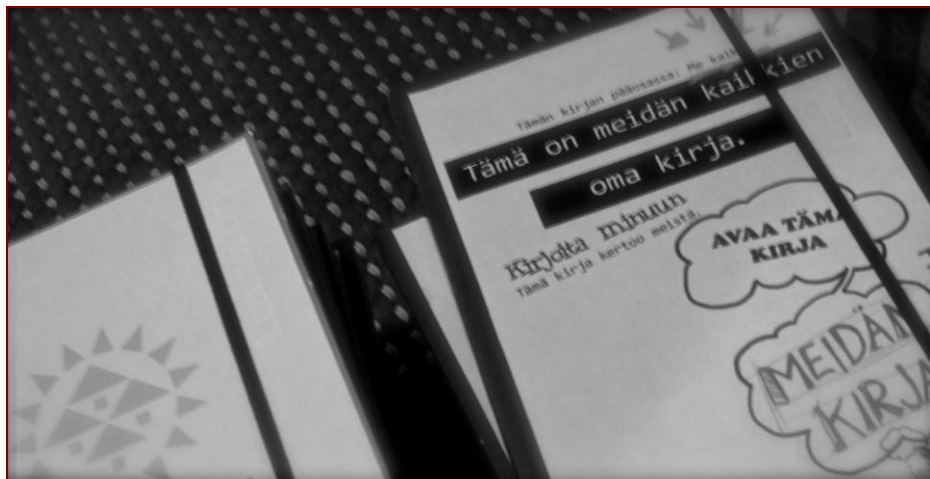
Näiden lisäksi Kunnanvaltuustolla on myös lain mukainen velvollisuus huolehtia siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan (Kuntalaki 27 §). Suhteessa kaupungin asiakirjoihin, myös Kuntalaki herätti tässä yhteydessä huomioni.

Osallisuus-työryhmä teki ehdotuksia osallisuuden uudelleen organisoinnista sekä Hämeenlinnan kaupunginhallitukselle että esitteli niitä kaupunginvaltuustolle. Tehdyistä ehdotuksista kaupunki valitsi osallisuuden edistämisen portaittaisen mallin, jossa osallisuutta kehitetään askel kerrallaan. Toiminnallinen osallisuus ja sen kehittäminen odottaa vielä hetken vuoroaan; aluksi kaupunki keskittyy tulevan asiakaspalautejärjestelmän sekä lasten ja nuorten osallisuuden kehittämiseen. Konkreettisia muutoksia on kuitenkin tapahtunut. Hämeenlinnaan nimettiin vuonna 2010 osallisuuskoordinaattori.

3 KAUPUNKIKIRJAT

Tutustuessani kansalaisvaikuttamisen mahdollisuuksiin Hämeenlinnassa huomasin etsiväni Hämeenlinnan strategiaa ja kuntalakeja arjen tasolta. Jäin kuitenkin toistuvasti pohtimaan osallisuuden näkökulmaa esimerkiksi päihdeasiakkaiden tai liikuntarajoitteisten osalta. Tavoittaako Kuntalain toteutus erilaisia asukasryhmiä? Pohdin mielenkiintoni kohteeksi valikoitunutta kolmatta sektoria ja sen asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua niin palautteenantoon kuin toimia palveluiden arvioijana ja kehittäjänä. Näin ollen kaupungin ja kolmannen sektorin yhteyden luotaaminen tuntui tärkeältä.

Ollessani työharjoittelussa Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX:lla keuhällä 2010, kehitelimme Noora Herrasen kanssa kaupunkikirjojen ideaa. Myös kehitysjohtaja Tarja Majuri oli myönteinen kokeilulle ja Kaupunkikirjoista muotoutui opinnäytetyön aihe.



KUVA 1. Kaupunkikirjat.

3.1 Kaupunkikirjoista

Kaupunkikirjat ovat tyhjiä kirjoja. Parhaiten ideasta saa kiinni ajattelemalla tyhjiä päiväkirjoja joihin olisi kuitenkin tarkoitus kirjoittaa yhdessä, sen sijaan että kirjat ovat vain yhden ihmisen käytössä. Jaottelen kirjat tässä tutkimuksessa termeillä virallinen ja vapaamuotoinen kirja (KUVA 1. Kaupunkikirjat). Jaottelun tarkoituksena on vertailla virallisen ja vapaamuotoisen kannen vaikutusta vastausten määrään ja laatuun. Virallisen kirjan kannessa on Hämeenlinnan kaupungin logo. Vapaamuotoisen kirjan kansi on enemmän käsintehtyyn näköinen eikä siinä ole mitään Hämeenlinnan kaupunkiin viittaavaa.

Kirjojen kansien sisäpuolella on ohje. Virallisen kirjan kannen sisäpuolella lukee: ”Tämä on kaupunkikirja hämeenlinnalaisilla tarinoille. Kerro sinusta kaupunkilaisena. Merkitse vastauksesi perään sukupuoli ja ikä (esimerkiksi, mies 32, nainen 45). Kirjat käsittelee Hämeen Ammattikorkeakoulun viimeisen vuoden sosionomi-opiskelija. Kirjan sisältö viedään Hämeenlinnan kaupungin virkamiehille. Kiitos osallistumisestasi!”.

Vapaamuotoisemman kirjan ohje on: ”Tämä on meidän yhteinen kirja. Sinun, minun ja meidän. Kerro tähän kirjaan sinusta kaupunkilaisena. Millainen on sinun kaupunkisi? Mitä sinä näet ympärilläsi? Kirjoita tarina, piirrä kuva, runoile – kirjoita vähän tai paljon, piirrä sivu täyteen tai vaikka kaksi. Tärkeintä on että kerrot. Jos haluat, laita sivusi perään sukupuoli ja ikä (esimerkiksi, mies 32, nainen 45). Katso muiden sivuja ja laita omasi muiden joukkoon. Kirjat käsittelee hämeenlinnalainen sosionomi-opiskelija ja sisältö viedään kaupungin virkamiehille. Loistavia hetkiä kirjan parissa!”. Ohjeen tarkoitus oli yrittää varmistaa, että kirja olisi mahdollista ymmärtää ilman ulkopuolista ohjaajaa.

Kirjojen kohteeksi valikoitui pääasiallisesti kolmannen sektorin palveluita. Kaupunkikirjoja sijoitettiin kohteisiin virallinen-vapaamuotoinen -pareina. Kaikkiin kirjoihin tehtiin niin kutsutut alukkeet, eli ennen kirjojen vientiä päämääriinsä, niihin kirjoitti tai piirsi kirjojen ohjeistuksella opinnäytetyön tekijän valitsemat henkilöt lähipiiristäni, muuten kirjat olivat tyhjä. Alukkeiden tarkoitus oli helpottaa kirjaan kirjoittamista ja välttää niin kutsuttua tyhjän sivun syndroomaa, jossa tyhjään kirjaan ensimmäisenä kirjoittaminen voisi tuntua hankalalta. En itse tuottanut missään vaiheessa muuta sisältöä kuin ulkoasun ja ohjeen, enkä myöskään ohjeistanut ennakoon alukkeiden tekijöitä millään tavalla. Näistä poikkeuksena oli A-Klinikkasäätien Living room, jonne haluttiin kirjojen lisäksi kirjoitettu ohje siitä mitä kirjat ovat ja mitä niiden sisällöllä tehdään.

3.2 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen tavoite

Kaupunkikirjojen sijoituspaikkana olivat edellä mainitut vapaaehtoisjärjestöt sekä pari vertailukohteena olevaa keräyspaikkaa. Tutkimus kohdistuu ennen kaikkea siihen, mitä mahdollisuuksia kaupunkikirjan tyylinen menetelmä tarjoaa heikossa palautteen antamisen asemassa olevien ryh-

mille. Lisäksi tutkimuksessa on mahdollista luodata näitä järjestöjä palautteen antamisen kanavana ja näiden järjestöjen asemaa Hämeenlinnan päätöksenteossa yleisemminkin. Tältä pohjalta tutkimuskysymykset muodostuvat seuraavasti:

1. Kerääkö vapaamuotoinen kirja enemmän sisältöä kuin virallinen kirja ja millaisia eroja tai yhtäläisyyksiä kirjoilla on?
2. Miten asukkaat ja ohjaaja kuvaavat palautteen antamisen haasteita?
3. Miten voisi rakentaa yhteyttä kaupungin ja asukkaiden välille järjestökenttää hyödyntäen?

Tutkimus osittuu kaupunkikirjoihin (N=12), työntekijöiden haastatteluihin (N=8), sähköpostikyselyyn (N=3) ja Hämeenlinnan kehitysjohtajan ja Hämeenlinnan settlementti ry:n järjestöyhteistyön koordinaattorin haastatteluihin (N=2). Tutkimustehtävänä oli tutkia, millä tavoilla kaupunkikirjat osallistavat kaupunkilaisia kertomaan omasta ympäristöstään, eli toimivatko kaupunkikirjat palautteen antamisen kynnystä alentavana menetelmänä.

Tutkimuksen tavoitteena oli vertailla kaupunkikirjoja ja tutkia niiden sisältöä, vastata kattavasti tutkimustehtävään ja tutkimuskysymyksiin, ja avata opinnäytteellä jatkotutkimuksen mahdollisuuksia kansalaisvaikuttamisen ja järjestökentän tutkimuksen saralla. Tutkimustehtävään vastaaminen tapahtuu katsomalla kokonaisaineiston läpi. Käyn tulokset läpi kohdassa 8. Tutkimustulokset.

4 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Tässä osiossa käydään läpi opinnäytetyön taustateorioita, sosiaalipedagogiikkaa ja kansalaiskasvatusta. Teen luotauksen myös kuntalakiin ja kuntademokratiaan. Näiden lisäksi liitän tutkimukseen omaa kokemustani kouluprojekteissa ja eurooppalaisessa nuorisoprojektissa.

4.1 Sosiaalipedagogiikka ja yksilö osana kuntaa

Tutkimukseni keskeisin teoreettinen lähtökohta on sosiaalipedagogiikka. Sosiaalipedagogiikan määrittelyssä ovat vahvana sosiaalisen kasvun tukeminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Määrittely on koostunut persoonan sosiaalisen puolen kasvun tuesta, jossa tavoitteena on tukea kasvua kansalaisuuteen ja ala on nähty enemmän kasvatuksen sosiaalisena tieteenä. Sosiaalipedagogiikka on myös määritelty ihmisen sosiaalisen kasvun tueksi ja hädässä ja sosiaalisesti ristiriitaisessa elämässä elävien tueksi – ja kaikista näistä koostuvaksi (Kurki 2006, 115–117). Näiden lisäksi Kurki mainitsee professori Jaume Trillan, joka näki sosiaalipedagogiikan osana myös non-formaalisen, eli muodollisen koulutusjärjestelmän ulkopuoliset ympäristöt ja menetelmät, jossa kasvatusta toteutetaan (Kurki 2006, 117). Myös sosiokulttuurinen innostaminen liittyy läheisesti sosiaalipedagogiikkaan ja nimenomaan non-formaaleihin oppimisympäristöihin. Ranskassa ei edes ole omaa käsitettään sosiaalipedagogiikalle, vaan siellä vastaava teoria ja

toiminta kulkee sosiokulttuurisen innostamisen, animation socioculturelle, nimikkeen alla (Kurki 2000, 45).

Vapautuksen kasvatustieteen isä, Paulo Freire, alkoi kehittää dialogista metodologiaan kun hän huomasi, ettei hänellä ole keinoja kommunikoida huonossa asemassa olevien, alistettujen ihmisten kanssa. Hän väitteli kasvatustieteen tohtoriksi 1959, aiheenaan dialoginen metodi. Freire päätyi vankilaan ja jopa maanpakoon opettaessaan ihmisiä pääsemään osaksi yhteiskuntaa. Hän opetti ihmisiä lukemaan ja kirjoittamaan ja tätä kautta havahduttamaan omasta asemastaan ja kohti muutosta. (Kurki 2000, 36–37). Freiren metodi oli hyvin looginen. Hän aloitti opettamisen siitä mikä oli yhteisöä yhdistävä tekijä, esimerkiksi työ, ja jatkoi siitä aina laajempiin kokonaisuuksiin. Pää tavoitteenaan Freirellä oli herättää ihmisen oma tietoisuus.

Myös Argentiinassa toimiva Que Vivan los Chicos! –yhdistys käyttää Freireläistä pedagogiikkaa työssään lasten oikeuksien puolesta. Yhdistys kasvattaa ihmisiä lukutaidon kautta vapautteen ja solidaarisuuteen. (Kurki 2000, 40). Freireläinen tietoisuuden herättäminen muistuttaa oman näkemykseni mukaan kansalaiskasvatusta.

Sosiaalipedagogiikka pohtii yksilön ja yhteisön suhdetta. Ala pyrkii tutkimaan sitä, miten päästä oikeudenmukaiseen ja hyvään elämään, mikä ihminen on yhteiskunnassa ja mitä on yksilön persoonan kasvu suhteessa muihin. Ihminen kasvaa aina omaksi ainutlaatuiseksi persoonakseen, ja kaikki nähdään yhtä arvokkaina. (Kurki & Nivala 2006, 13).

4.2 Osallistuminen, osallisuus ja demokratia

Tutkimukseni toinen keskeinen teoreettinen lähtökohta liittyy osallistumiseen, osallisuuteen ja demokratiaan. Kansalaiskasvatuksesta kirjoittanut Pauli Arola kuvaa kansalaiskasvatuksen ajatusmaailman kasvaneen valistusajan näkemyksistä, joissa valistuneet ihmiset olisivat valistumattomien sivistäjiä. Nykymaailmassa kansalainen on aktiivinen toimija, joka rakentaa yhteiskuntaa omilla valinnoillaan, omalla suhteellaan yhteiskuntaan ja valtioon. (Arola 2004, 13).

Kansanvalta -sivusto kertoo että kokonaisvaltainen osallistuminen tarkoittaa esimerkiksi sitä että kansalaisjärjestö on mukana kunnan palvelukehittämisessä niin mietintävaiheessa kuin toteuttamisessakin. Palautteen antaminen tarkoittaa sitä, että kuntalaisella on mahdollisuus esittää näkemyksiään tarpeensa mukaisesti ja että virkamiesten tulee huomioida saamansa palaute. (Kansanvalta.fi 2011.) Mahdollisuuksien luomisella on kuitenkin myös toinen puoli. Vaikuttaminen vaatii kansalaisilta myös oma-aloitteisuutta. (Arola & Aromaa & Haapala & Hentilä & Kauppinen 2010, 41.)

Kirjassa Kuntalaiset ja hyvä osallisuus, kerrotaan osallistumisen pitävän sisällään ajatuksen kuntalaisesta aktiivisena osallistujana, aloitteentekijästä joka toimii itselleen tärkeissä yhteiskunnallisissa asioissa. Osallisuus taasen voi liittyä edustuksellisen demokratian kehittämiseen ja pitää sisällään omaehtoista toimintaa, kuten järjestötoiminta tai kansalaisaktivismi. Käsit-

teelle ei löydy yhtä tapaa määritellä sitä. 1997 käynnistetyssä sisäministeriön valtakunnallisessa osallisuushankkeessa päädyttiin jäsentelemään kuntalaisten suoran osallisuuden muotoja jaolla neljään: tieto-osallisuus, suunnitteluosallisuus, päätösosallisuus ja toimintaosallisuus. Tieto-osallisuus viittaa muun muassa kuntalaisten kuulemiseen ja kunnan tiedottamiseen, suunnitteluosallisuus on edellistä syvempää kuntaorganisaation ja kuntalaisen välistä vuorovaikutusta, kuten yhteiset suunnittelut ja forumit. Päätösosallisuus taasen pitää sisällään palvelujen käyttäjien mahdollisuuden osallistua palvelujen tuottamiseen tai asuinalueita koskeviin päätöksiin. Toimintaosallisuus on kuntalaisten yhteisöllistä toimintaa, yhteisiä talkoita tai ympäristön kunnostusta, jopa niin, että kunta voi osoittaa taloudellista apua kuntalaisten omiin projekteihin. (Kohonen & Tiala 2002, 5–6). Oli osallisuuden varsinainen määrittely sanataarkasti mitä tahansa, Kuntalaissakin kerrotaan että valtuuston tehtävä on huolehtia edellä olevista, että edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan toteutuu.

Kunnallisessa demokratiassa valtuusto päättää ja vastaa kunnan toiminnasta talouden lisäksi. Valtuuston on tiedotettava asukkaita vireillä olevista suunnitelmista, muun muassa kunnan palveluissa ja tiedotettava miten asukas voi vaikuttaa näihin hankkeisiin. (Arola & kumpp. 2010, 91). Kuntalaisen on saatava vaikuttaa häntä koskeviin kysymyksiin ja asuin- ja elinympäristöönsä liittyvissä asioissa. Niin kuin aiemmin mainitsin, kaikkea vastuuta ei voi myöskään sysätä valtuustolle; yksilöllä on omaakin vastuuta. Vaikuttaminen alkaa aina omasta itsestä ja omista valinnoista (Arola & kumpp. 2010, 102).

4.3 Oma kokemus tutkimuksen taustalla

Tutkimuksen muotoutumiseen ovat vaikuttaneet myös omakohtaiset kokemukset. Sosionomikoulutukseni vuoden 2009–2010 koulutusohjelmassa olevan toiminnallisen projektityön aiheeksi valikoitui kehittämäni Nykyaakkoset nimellä kulkeva idea. Sain projektipariksi kurssitoverini Outi Hakalan. Projektissa kahdeksan hämeenlinalaista oppilasryhmää kuvitti aiheita ”Mitä on olla nuori tai lapsi”. Tarkoituksena oli koostaa materiaali niin, että kuvia voitaisiin tutkia yhdessä perheessä, kavereiden kesken tai vaikkapa koulussa. Kuvittajat olivat 7–20-vuotiaita.

Nykyaakkoset nimellä kulkevaa dvd:tä, joka esitteli osaa kuvista ja sanoista, näytettiin Hämeenlinnan valtuustoseminaarissa 14.5.2010. Sain seminaarissa henkilökohtaista palautetta siitä, että aakkoset koettiin erittäin mielenkiintoisena tapana esittää lasten ja nuorten ajatuksia. Dvd:tä on myös käytetty yhden hämeenlinalaisen yläasteen vanhempainilloissa ajatustenherättäjänä. Nykyaakkoset oli lapsia ja nuoria osallistavana menetelmänä yhden tyyppinen esimerkki toiminnallisesta osallisuudesta.

Opinnäytetyön ideaa hahmottaa myös koulutusohjelmani sosiokulttuurisen innostamisen kurssi vuonna 2009, jossa kehitimme työparini ja luokkatoverini Mirikka Wihisen kanssa eräänlaisen epäsuoran kohtaamisen menetelmän Työ- ja elinkenotoimistoon (TE-toimisto). Menetelmässä asiakkaat saivat lähettää toisilleen viestejä, aforismeja, kannustuksia ja ajatuksiaan

pienillä lapuilla, odotusaulan ilmoitustaulun kautta. Ajatus tässä kutsu-massamme Hyvien ajatusten kierrätyspisteessä oli, että asiakas tuo ajatuk-sen taululle ja ottaa toisen asiakkaan ajatuksen mukaansa välttämättä koh-tamaatta ketään fyysisesti. Tästä tulikin nimitys epäsuoralle kohtaamiselle. Niin asiakkaiden kuin virkailijoidenkin mukaan, samassa elämäntilantees-sa elävien, kuten koulutusta tai työpaikkaa hakevien, kannustavat viestit antoivat iloa ja voimaa. Virkailijat kuvasivat ilmoitustaululla tapahtuvaa vilinää ilahduttavana virkistyksenä työpäiviin. Ilmoitustaulu pysyi TE-toimiston tiloissa tietävästi ainakin puoli vuotta. Kierrätyspisteen suhde opinnäytetyöhöni on kokemus siitä, että tällainen vertaistuen mahdollisuus koettiin hyvänä ja että nimettömänä toimiminen tuntui antavan toimintaan vapautta.

My Generation on Euroopan Unionin URBACT -kaupunkiohjelman pro-jekti. URBACT on kaupunkien kehittämisen hyvien käytäntöjen tuottami-sen ja välittämisen ohjelma, jossa on 44 projektia, 700 kaupungissa, 29 maassa. My Generation on Rotterdamin kaupungin johtama kymmenen maan verkosto, jossa tavoitteena on kehittää kaupunkien nuorisopolitiik-kaa ja -toimintaa niin, että nuoret itse ovat niissä aito ja aktiivinen toimija, ja nuoret nähdään kaupunkien positiivisena voimavarana. Verkostossa kar-toitetaan, luodaan ja välitetään hyviä käytäntöjä kontaktin ja yhteistoimin-nan luomisesta nuorison kanssa, pääasiassa ikäryhmissä 15 - 25. (My Ge-neration n.d.) Vaikka eurooppalainen projekti menee suurusluokaltaan ohi kaupunkikirjoista, yhtäläisyyttä on kuitenkin olemassa: kehittäessä palve-luita ja menetelmiä kohderyhmä itse otetaan mukaan työhön.

Tutkimustani inspiroi myös kokemukseni eurooppalaisessa My Generation nuorisoprojektissa. Sen keskeinen sanoma oli, että monipuolinen epävir-alisen tiedon ja taidon hyödyntäminen esimerkiksi nuorisotyössä on työ-elämämahdollisuuksien lisäksi yksilön omaa elämää tukevaa. Kouluaikana tehdyt projektityöt myös osoittavat, että osallistavalle toiminnalle näyttäisi olevan paikkansa. Sosiaalipedagogiikka ja demokratia eivät saa olla vain puheissa tai tekstinä strategioissa, vaan ihmisille on luotava aitoja kohtaa-misympäristöjä ja tehdä kansalaiskasvatusta tavalla joka edesauttaa tietoi-suutta omista oikeuksista. Leena Kurki kirjoittaa Heinrich Pestalozzin nähneen, että politiikan sijaan, nimenomaan kasvatus on avain ihmisten tietoisuuden ja elämän parantamiseen (Kurki 2006, 131).

5 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET JA HANKKEET

Käyn tässä osiossa läpi hankkeita ja tutkimuksia jotka tukevat tutkimusta ja antavat katsauksen Hämeenlinnan entisiin ja nykyisiin palautekanaviin. Kansalaisvaikuttamisen kehittäminen on hyvin moniulotteinen kysymys ja opinnäytetyön valmistuessa Hämeenlinnassa vielä muutoksen alla.

5.1 Kokemuksia päiväkirjoista ja osallistavista menetelmistä

Hämeenlinnan Kirjassa Asiakaspalautteen haaste, Tuula Salmela kirjoittaa päiväkirjoista ja asiakasmuistioista. Periaate päiväkirjassa voi olla käytet-tyjen palveluiden kirjaaminen, lääkkeiden käytön seuranta tai päiväkirjaan

subjektiivisen kokemuksen kirjaaminen vaikkapa lääkärin vastaanotolta. Päiväkirjaa voi pitää työntekijä tai potilas, asiakas itse. Salmela kertoo kirjassa Nurmeksen vanhainkotimiljöössä toteutetusta päiväkirjamenetelmästä, joka tuotti asukkaiden ja työntekijöiden yhteistyönä tarinoista ja palautteesta tehdyn käsikirjoituksen ja teatteriesityksen. (Salmela 1997, 52–53.)

Päiväkirjamenetelmän mahdollisuuksia ovat sen nopeus, hinnan alhaisuus, helppous ja sen asiakas- ja sisältökeskeisyys, kun taas heikkouksia muun muassa ne, ettei päiväkirjan pito sovi kaikille ja että aineiston tulkinta voi olla työlästä (Salmela 1997, 53). Onkin myönnettävä, että tällaisiin kaupunkikirjojen tyyliin menetelmiin on hankala valjastaa työvoimaa. Mutta olisiko Salmelan päiväkirjojen ja asiakasmuistioiden, kertomusten ja tarinoiden tulkitsemisessa kuitenkin löydettävissä jokin yhteys kansalaisvaikuttamiseen?

Hämeenlinnan kaupungin nuorisopalvelut ja Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX, lanseerasivat vuonna 2010 yhdessä nuorille suunnatun Megafoni-kampanjan. Kampanjassa toivottiin nuorten kertovan mikä olisi heille luontevin tapa jakaa mielipiteitään ja kehitysehdotuksiaan. Tapaa osallistua Megafonikampanjaan ei rajattu, päinvastoin – kampanjassa kehoitettiin nuoria runoilemaan, piirtämään tai vaikka videoimaan ideansa. (Megafonikampanja, 2010.) Kampanjassa mukana olleen osallisuuskoordinaattorin mukaan kampanja ei hyvästä yrityksestä huolimatta tuottanut yhtäkään osallistumista, mikä saattaa kertoa siitä että jotain osallistumista tukevia rakenteita tai toimintatapoja jäi puuttumaan.

Nuorisofoorumi ja ARX-komissio kokoontuivat pian Megafoni-kampanjan jälkeen samoilla osallistumisen ja vaikuttamisen teemoilla. Nuorisofoorumi koostuu neljästä vaikuttajaryhmästä, jotka toimivat Hauholla, Kalvolassa, Kanta-Hämeenlinnassa ja Lammi-Tuulos -alueella. Niiden ajatus on kerätä ja toteuttaa nuorten keskuudesta saatuja ideoita. ARX-komissio on lasten ja nuorten oma vaikuttamisryhmä, jonka tarkoitus on pohtia ja järjestää kulttuuritoimintoja yhdessä ARX-talon kävijöiden, lasten ja nuorten kanssa.

Sain käyttööni Nuorisofoorumin ja ARX-komission tapaamisista tehdyn yhteenvedon Hämeenlinnan osallisuuskoordinaattori Mervi Hiltuselta. Tapaamiset käsittelivät muun muassa sitä, miten nuoret määrittävät itse osallisuuden, mitä tapoja vaikuttamiseen on, miten nuoret haluaisivat osallistua ja miten vaikuttamisesta saataisiin hauskaa ja innostavaa. Asiakirjassa on todella hyviä ja vakuuttavia esimerkkejä siitä, että ideoita kyllä riittäisi. Nuoret ehdottivat hyvinkin luovia menetelmiä siihen, miten he voisivat sekä vaikuttaa että auttaa kaupunkia kehittämään palveluitaan. Näistä esimerkkeinä ehdotukset, joissa nuoret itse voisivat tuottaa kaupungin verkkomateriaaleiksi kuvia ajankohtaisista aiheista tai kommentoida tehokkaammin verkossa mitä tiloja tulisi kunnostaa. Nuoret myös peräänkuuluttivat selkokielisyyttä ja luontevia tapaamisia päättäjien kanssa, joissa voitaisiin keskustella vapaasti vaikkapa biljardia pelaten. Nuoret tuntuivat nuotoilevan asiansa hyvin jäməkästi: nuorisolla on kokemusta nuoria koskevista asioista. (Hiltunen, 2010.) Megafoni-kampanja oli luova esimerkki kansalaisvaikuttamisen mahdollisuuksien avaamisesta mutta ei

tuottanut tulosta. Koolle kutsuttu, kasvokkain läpikäyty kartoitus oli selvästi tehokkaampi ratkaisu.

Hämeenlinnan kaupungin ”Uudistuva kylä kaupungissa – Asukkaat, kaupunki, yritykset, järjestöt ja yhteisöt palvelujen tekijöinä” -hankkeessa rakennetaan lasten ja nuorten palvelujen kehittämistä yhdessä alueen toimijoiden kanssa. (Hämeenlinnan kaupunki 2011). Hanke on vielä pilottiasiteella, mutta on kuitenkin askel kohti aluetta osallistavaa toimintaa. Hankkeen tarkoitus on koota alueen ihmisiä kokoon ja kuulla heidän kertomaan mitä kehitysideoita tai tarpeita alueella on. Hanke rahoittaa pienimuotoisesti alueen omia toiminta- tai kehitysideoita.

5.2 Osallistumismahdollisuuksien aikaisempia vaiheita Hämeenlinnassa

Hämeenlinna oli 1990-luvulla aktiivinen paikallisdemokratian ja palautejärjestelmien kehittämisessä. Hämeenlinnan kaupunki arvioitiin kansainvälisen hankkeen toimesta yhdeksi edelläkävijöistä Suomessa ja maailmassa. Hämeenlinna sijoittui keskikastiin kymmenen kaupungin huippuryhmässä kansainvälisessä vertailussa, jonka teki saksalainen Bertelsmann-säätiö vuonna 1993. (Carl Bertelsmann Prize, 1993).

Vertailussa oli kaupunkeja Euroopasta, Yhdysvalloista, Japanista ja Uudesta-Seelannista. Vertailun teemoina olivat palvelut ja demokratia, kansalais- ja asiakasosallistuminen, politiikan ja hallinnon yhteistyö, hajautettu johtaminen, arviointi, henkilöstöjohtaminen ja innovaatiokyky. Hämeenlinnan vahvuuksina pidettiin kansalaissuuntautumista ja Hämeenlinnan aktiivisuutta niin sanotun palvelutakuun ja palautekorttien kehittämisessä. Palvelutakuun idea oli saatu Braintreen kaupungilta Iso-Britanniasta. Siinä kukin kaupungin palvelu määritteli millaiset palvelut se kansalaisille takaa. Palautekortit olivat kaupungin palvelupisteessä olleita avoimia kortteja joilla saattoi lähettää kaupungille palautetta, kiitosta, moitteita, kommentteja ja kortit menivät asianomaisesta palvelusta vastaaville virkailijoille ja Hämeenlinna takasi että kysymykseen vastattiin viikon kuluessa. (Baldersheim & Ståhlberg 1999). Kansainvälisen kilpailuun osallistuneista kaupungeista muodostettiin niin sanottu Cities of tomorrow kaupunkiverkosto jossa kaupungit vaihtoivat ideoita paikallisdemokratian kehittämisestä.

”Case Hämeenlinna” tutkielma käsittelee niin ikään Cities of tomorrow kaupunkiverkoston kokemuksia. Se käsittelee paikallishallinnon haasteita, mutta se ottaa myös kantaa kahden kaupungin, Lahden ja Hämeenlinnan kansalaisten osallisuuteen ja sen kehittämiseen. Tutkielmassa todetaan, että äänestyskiinnostuksessa on puutteita ja vaihtoehtoisten vaikuttamisen mallien, kuten ideapajojen kehittäminen on tehotonta. Cities of Tomorrow-hankkeen pääteemoiksi nousi muun muassa kolmannen sektorin aktivoiminen siten, että tavalliset kansalaiset pystyisivät vaikuttamaan tehokkaammin elinympäristönsä asioihin. (Pekkala & Rönkkö 2010, 6 - 9).

Hämeenlinna otti Hämeenlinna-mallin käyttöönsä Cities of Tomorrow -hankkeen innoittamana. Mallin päätarkoituksena oli kuntalaisten huomiointaminen, palautteenannon helpottaminen ja päätöksenteon demokra-

tisoiminen. Vaivattoman palautteenannon varmistamiseksi haluttiin mahdollisimman konkreettisia välineitä ja väyliä. Hämeenlinna halusi muuttaa rooliaan palveluntarjoajasta enemmänkin palveluntakaajaksi. (Pekkala & Rönkkö 2010, 11).

Hyvin tärkeä viesti tutkielmasta tuntui olevan, että poliittisuuden merkitys johtamisessa on verrannollinen kansalaisaktiivisuuteen ja Hämeenlinnasakin käytetyn edustuksellisen demokratian toimivuuteen. On luotava uusia, ennakkoluulottomia vaikuttamismahdollisuuksia vanhojen ja tehoaan menettävien rinnalle. Näiden lisäksi tarvitaan aikaa ja halua jaksaa yrittää aina uudelleen.

5.3 Palaute- ja osallistumismahdollisuuksien tulevaisuus Hämeenlinnassa

Edellä olevista esimerkeistä käy ilmi että Hämeenlinna on pitkään ollut aktiivinen palaute- ja osallistumismahdollisuuksien kehittämisessä. Mutta kunnat ja niiden palvelurakenteet ovat jatkuvassa muutoksessa. Niinpä Hämeenlinnan palautejärjestelmän kehittäminen on vielä murroksessa kun tämä opinnäytetyö valmistuu. Vaikuttamiskanavia on tällä hetkellä monia, muun muassa kaupungin valtuusto, järjestöt, puolueet, mielipidekirjoitukset, foorumit, hankkeet ja kuntalais- ja palvelukyselyt. Hämeenlinnalla on verkossa muun muassa KommenTori, jossa voi osallistua Hämeenlinnan kaupungin valmisteilla olevien asiakirjojen valmisteluun, nimensä mukaisesti kommentoimalla verkossa.

Hämeenlinnan kaupungin verkkosivuilla on karttapalvelu, jonka palauteosiossa on mahdollista antaa palautetta palvelusta tai elinympäristön korjaustarvehavainnoista. Sivustolta löytyy myös luottamuselinten kokousajat, esityslistat ja pöytäkirjat, sekä kaupungin organisaatiokaavio henkilötietoineen. Pöytäkirjat ja esityslistat ovat myös tulostettuna Hämeenlinnan keskustassa sijaitsevan Palvelukeskus Kastellin aulassa. Kastelli vastaanottaa niin kirjallisen, suullisen kuin verkkopalautteenkin ja välittää sen sopivalle virkamiestaholle. Samaisessa keskuksessa sijaitsee paljon tietoa Hämeenlinnasta ja sen tapahtumista.

Kaikesta edellä olevasta voi päätellä, että kansalaisvaikuttamisen kehittäminen on moniulotteinen kysymys ja jatkuvan kehittämisen aihe kuten jäljempänä olevista Hämeenlinnan kehitysjohtajan ja Hämeenlinnan setlementti ry:n järjestöyhteistyön koordinaattorin haastatteluista ilmenee.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyöni mielenkiinnon kohteeksi muodostui pääasiallisesti kolmannen sektorin kenttä, jossa asiakas- ja asukaskunnassa saattaa olla syrjäytymisuhan alaisia ryhmiä ja joiden asema palautteen antamisessa on yleensä heikko. Lisäksi valitsin myös Hämeenlinnan pääkirjaston ja Työ- ja elinkeinotoimiston vertailun vuoksi.

Kirjojen kohteet olivat: Hämeenlinnan Sininauha, Hämeenlinnan mielen-terveysyhdistys Hämi Ry, Monikulttuurinen olohuone Kutomo, Nummi-

Jukolan lähiökeskus, Työ- ja elinkeinotoimisto, Vapaaehtoiskeskus Pysäkki, A-klinikan Living Room, Kansaneläkelaitos (Kela) ja Hämeenlinnan pääkirjasto. Kirjoja oli yhteensä 12 kappaletta, ja niistä neljä kirjaa kävi kahdessa kohteessa. Nämä kirjat siirrettiin niiden ollessa ensimmäisen paikan jälkeen lähes tyhjät. Alkuperäisestä 16 kirjasta neljä jäi tutkimuksesta kokonaan pois ja kirjojen siirrolla pyrin saamaan enemmän sisältöä.

Ainoastaan Kela kieltäytyi kirjoista. Toimistonjohtaja kertoi sähköpostitse Kelan on linjanneen asiakastilojensa osalta niin, ettei kaupunkikirjojen vastaanottaminen heille ole mahdollista.

6.1 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

Tutkimukseni oli laadullinen tutkimus ja aineiston keruuseen käytettiin tyhjiä kirjoja. Aineiston hankitaan käytettiin lisäksi haastatteluja ja sähköpostikyselyä. Alusta asti oli tiedossa, että kirjat voisivat mahdollisesti tulla tyhjinäkin takaisin, joten rinnakkaisen suunnitelman teko oli tarpeen. Kokonaisuudessaan tutkimuksen tekoprosessi oli eläväinen ja sai uusia, hieman yllättäviäkin piirteitä tutkimuksen edetessä. Päädyinkin ensimmäisten kirjojen noudon yhteydessä ratkaisuun, jossa tarpeen mukaan aineistoa kasvatettaisiin haastatteluin ja kirjojen sisältöön reagoimalla.

Kirjat olivat kohteissaan 2–5-viikkoa ja niihin kirjoittamista ei ohjeistettu suullisesti. Haastattelin kirjat vastaanottaneen tahon yhden työntekijän samalla kun hain kirjat pois. Kaksi henkilöä kieltäytyi haastattelusta siitä syystä, että kirjat olivat suhteellisen tyhjiä. Toinen kieltäytyneistä vastasi kuitenkin myöhemmin sähköpostitse. Haastattelun lisäksi pyysin sähköpostitse kolmen kirjan vastaanottaneen tahon työntekijää kysymään asiakailtaan syitä siihen miksi he eivät kirjoittaneet kirjaan. Kaikki kolme taho olivat kyselleet noin viideltä tai enimmillään kymmeneltä ihmiseltä vastauksia, ja sain nämä vastaukset sähköpostitse.

Opinnäytetyöni aineistona on myös Hämeenlinnan kehitysjohtaja Tarja Majurin ja Hämeenlinnan setlementti ry järjestöyhteistyön koordinaattori Heli Laurikaisen haastattelut. Haastattelut luotaavat tutkimuskysymystä siitä, miten kaupungin ja asukkaiden välille olisi luotavissa yhteyttä järjestökenttää hyödyntäen.

6.2 Kohderyhmä

Tutkimuksen ensisijaisena kohteena olivat heikossa palautteen antamisen asemassa olevat ryhmät joita edustivat Sininauhassa, Hämissä, Kutomossa, Nummi-Jukolan lähiökeskuksessa, Pysäkillä ja Living Roomissa asioivat asiakkaat. Lisäksi tutkimuksessa on mahdollista luodata näitä järjestöjä palautteen antamisen kanavana ja näiden järjestöjen asemaa Hämeenlinnan päätöksenteossa yleisemminkin.

Kirjaan kirjoitettiin nimettömänä ja kohderyhmä oli hyvin avoin. Ainoastaan kirjojen sijoitus toimi jonkinlaisena erottelijana sen suhteen, kuka kirjaan mahdollisesti kirjoittaa.

Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi pohtivat kirjassa ”Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi”, tutkimusaiheen valinnan eettistä näkökulmaa. Heidän mukaansa aiheen eettiseen pohdintaan kuuluu muun muassa se, kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan. Eettinen kestävyys on myös laadukas tutkimus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 129.) Kaupunkikirjat suunniteltiin avoimiksi kaikille. Kirjoissa ei ole tiukkaa määritystä sille miten tulee vastata. Eettisestä näkökulmasta kirjat eivät syrjineet ketään eivätkä pyrkineet myöskään kysymyksenasettelullaan ohjaamaan tutkimusta sen enempää poliittiseen käyttöön kuin yhdistysten tai kaupungin palvelututkimuksikaan. Jako viralliseen ja epäviralliseen kirjaan oli ainoa selkeä viittaus siihen, että ainakin toinen kirja viittaisi visuaalisesti Hämeenlinnan kaupunkiin. Hämeenlinnan kaupungin logo oli tunnistettavissa, mutta ohje it-sessään ei viitannut esimerkiksi palvelututkimukseen.

Kirjoissa ei myöskään ollut mitään sellaista, mikä olisi tahallisesti jättänyt jonkin ryhmän pois. Ohje kirjoissa oli laadittu mahdollisimman selkeäksi ja kirjat vastaanottaneessa paikassa oli ainakin yksi henkilö, joka tiesi tutkimukseni tarkoituksen ja olisi näin ollen tarpeen vaatiessa voinut vastata tutkimukseen liittyviin kysymyksiin. Kulttuuriolohuone Kutomon kautta kulkevilla kirjoissa ohje kulki suullisena ohjaajien kääntämänä. Kaikki kirjoihin kirjoittajat saivat myös kirjoittaa omalla äidinkielellään. Kirjojen kohteiden henkilökuntaa oli myös ohjeistettu, että kirjoista vastaavat voivat olla opinnäytetyön tekijään yhteydessä tarpeen vaatiessa.

6.3 Tutkimuksen kulku

Kaikki alkoi työelämäkytkennän osiossa mainittujen työryhmien ideoinnista. Kaikkien hurjienkin menetelmäpohdintojen seasta nousi ajatus kaupunkilaisten omista päiväkirjoista. Pohdimme tilaajan kanssa kirjojen ohjeen tarkoitusta, kirjojen kohteita ja kansien muotoilua useamman kerran, päätyen aluksi pienimuotoiseen kokeiluun. Varsinkin ohjeen kirjoittaminen aiheutti kysymyksiä. Aluksi ohje perustui päiväkirjamaiseen tyyliin, ohjeen pyytäessä kirjoittajaa kertomaan itsestään tarinan kaupunkilaisena. Tätä päädyttiin kuitenkin muotoilemaan uudelleen, tarina -sanan viitatessa tarinallisuuteen ja heräsi epäily siitä, rajaisiko se jotain pois. Yleispätevän, selkeän ja kuitenkin yksinkertaisen ohjeen luominen osoittautui yllättävänkin haasteelliseksi.

Nostin osallisuus työryhmän tapaamisissa esiin kysymyksiäni järjestökentän suhteesta Hämeenlinnan kaupungin kirjoitettuun strategiaan. Tutkimus, joka luotaisi järjestöjä mahdollisena kanavana tuottaa asukastietoa, otettiin mielenkiinnolla vastaan. Kaupunkikirjojen idea soveltui hyvin sekä kansalaisvaikuttamisen luovien menetelmien että toisaalta kolmannen sektorin tutkimukseen. Tästäkin syystä kokonaisvaltaisemman aineiston hankkiminen oli luonteva osa tutkimusta; kaupunkikirjat yksinään luotaisivat menetelmää tietyllä tavalla, kattavampi tutkimus asian ympärillä aut-

toi asettamaan kaupunkikirjat vakaammalle pohjalle ja näin antamaan tutkimukselle perusteellisempaa luotettavuutta.

Syksyllä 2010 Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX kustansi 20 tyhjää kirjaa. Jätin neljä kirjaa varalle ja 16 kirjasta puolet tein virallisemmän näköiseksi laittamalla kanteen Hämeenlinnan logon ja puolet jäivät vapaamuotoisemmaksi. Logoihin saatiin käyttö lupa tilaajalta ja vapaamuotoisten kirjojen kannen piirsin tietokoneella. Kirjoitutin kirjoihin alukkeet, yksi tai kaksi kirjoitusta, ennen kirjojen vientiä kohteisiin.

Syys-lokakuussa 2010 otin yhteyttä järjestöihin ja toivomiini kohteisiin sähköpostitse tai menemällä paikan päälle. Kerroin tässä yhteydessä tilaajasta, työn tarkoituksesta ja siitä, mitä kirjojen vastaanottaminen tarkoittaisi. Vein yhteensä 12 kirjaa eri kohteisiin. Alun perin oli tarkoitus käyttää 16 kirjaa, mutta tutkimuksessa käytettiin vain 12:ta, alukkeiden kirjoittamisen myöhästyessä kahden kirjaparin kohdalla. Kun kirjat olivat kohteissaan, kävin tarkistamassa osaa niistä aika-ajoin. Tarkoituksena oli uusia kirjat tarpeen mukaan. Loka-marraskuussa 2010 hain kaikki kirjat luettavakseni ja haastattelin kirjat vastaanottaneet tahot. Näiden lisäksi pyysin kolmelta taholta pientä kartoitusta siitä, miksi osa heidän asiakkaistaan valitsi olla kirjoittamatta kirjoihin.

Kirjoja tarkastettaessa ilmeni myös selvä tarve laajentaa alkuperäistä tutkimuslupahakemusta, joka oli suunniteltu aineistonhankinnaltaan liian suppeaksi. Joulukuussa haastattelin Hämeenlinnan kehitysjohtajan Tarja Marjurin. Tammikuussa 2011 aloitin teemoitella kirjojen sisältöjä ja kirjoitin haastattelujen materiaalit puhtaaksi. Otin esiin myös tutkimuskysymyksiin vastaavat sitaatit. Tammikuussa haastattelin vielä järjestöjen edustajan Heli Laurikaisen saadakseni opinnäytetyöhön moninäkökulmaisuutta. Tammi-helmikuussa aloin kirjoittaa opinnäytetyötä ja johtopäätöksiä. Tammikuun loppuun mennessä myös Kulttuuriolohuone Kutomon kirjoitukset oli suomennettu.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Puhuttaessa tutkimuksen luotettavuudesta, käytetään yleensä kahta termiä: validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetissa on kyse siitä, onko tutkimus tehty perusteellisesti ja pätevästi. Reliabiliteetti osoittaa mittausten tai havaintojen luotettavuutta, pysyvyyttä ja johdonmukaisuutta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 23–25.) Käsitteiden käyttöä on kuitenkin kritisoitu, sillä ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä ja näin vastaavat lähinnä määrällisen tutkimuksen tarpeeseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136–137).

Tutkimuksen uskottavuutta voidaan parantaa kriittisellä ja arvioivalla työasenteella. Laadullisessa tutkimuksessa tulisi olla mukana kokonaisvaltaista, jatkuvaa, reflektiivistä tarkastelua, jossa itse tutkimuksen tekemiseen tulisi alusta asti suhtautua uteliaana mutta kriittisenä. Itselle voi jopa esittää sarjan hieman naiiveiltakin tuntuvia miksi-kysymyksiä ja haastaa näin ollen omaa työtään. Kuvaamalla aineiston synnyn kokonaisuus alusta loppuun saakka, antaa tutkimukselle luotettavuutta. On hyvä tarkastella koko

tutkimusprosessia, ongelmiseen ja valintoineen ja pohtia myös niitä tekijöitä jotka ovat voineet vaikuttaa tutkimukseen ja sen tuloksiin. On hyväksyttävä, että tutkimus on aina tutkijansa näköinen, ja toisen tekemänä tuotos voi näyttää toisenlaiselta. Tutkimus ei tarjoa koskaan täysin objektiivista tietoa, sillä se on tehty tutkijan lähtökohdista ja siihen liittyy aina tutkijaan sidoksissa olevia asioita. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 26–27.)

Pidin huolta että opinnäytetyön tarkoitus oli tiedossa alkuperäisestä yhteydenotosta saakka. Jätin aina myös yhteystietoni mahdollisia lisäkysymyksiä varten. Haastatteluissa, joissa tein muistiinpanot itse, kertosin haastattelun jälkeen sen mitä olin kirjoittanut – näin haastateltava sai kommentoida ymmärtämäni heti haastattelu tilanteessa, jos koki sen tarpeelliseksi. Esitin myös joitain tarkentavia kysymyksiä tarpeen mukaan. Järjestöyhteistyön koordinaattorin ja kehitysjohtajan haastattelut litteroin sanatarkasti. Haastateltavat lupautuivat vastamaan mahdollisiin kysymyksiin, jos litteroinnissa ilmeni jotain epäselvyyksiä. Aineiston ollessa hyvin selkeäsanaisista ja nauhoituksen ollessa hyvin kirkasääninen ei mitään jäänyt tulokinnanvaraiseksi.

Tässä tutkimuksessa noudatettiin Tuomen ja Sarajärven ajatuksia tutkimuksen eettisyydestä ja siitä, että oleellinen osa tutkittavien suojaa on muun muassa nimettömyys. Myös saadun aineiston luottamuksellisuus ja aineiston käyttö vain luvattuun tarkoitukseen, toteutuvat tässä tutkimuksessa. Näiden lisäksi toteutuu myös se, että tutkija kantaa vastuunsa ja noudattaa lupaamiaan sopimuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.)

Jokaisesta paikasta, missä kaupunkikirjat olivat tai missä tein haastatteluja, keräsin tutkimusluvut. Poikkeuksena nimellä esiintyy ainoastaan järjestöyhteistyökoordinaattori ja kehitysjohtaja. Perustelut tälle on järjestökentän ohjaajien toive pysyä nimettömänä esimerkiksi siteerausten kohdalla. Sain haastatteluista sen kuvan, että osa koki varautuneisuutta kritisoidessaan kaupungin ja järjestöjen tai Kaupungin valtuuston suhteita toisiinsa. Tästä syystä tein päätöksen käsitellä kaikki nimettömänä.

7 AINEISTON ANALYSOINTIMENETELMÄT

Arvioidakseen tutkimusta, lukijalle on hyvä kuvata aineiston keräämis- ja analyysimenetelmien metodia, se tuo empiiriseen analyysiin uskottavuutta. Teoreettisen tutkimuksen uskottavuus painottuu lähdekirjallisuuteen ja siihen, kuinka pätevästi sitä käytetään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 21.)

Tuomen ja Sarajärven mukaan sisällönanalyysin avulla tutkittavasta ilmiöstä pyritään muodostamaan laajempaan kokonaisuuteen kytketty tiiviimpi kuvaus. Tutkimuksen kohteena voi olla esimerkiksi päiväkirjat ja keskustelut tai muu tekstimuotoinen aineisto. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103.) Tutkittava aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja vaikka analyysin tarkoitus on luoda tiiviimpi kuvaus tutkittavasta ilmiöstä, sisällönanalyysi pyrkii säilyttämään aineiston informaation. Säilyttämisen lisäksi se pyrkii luomaan lisää informaatioarvoa tuottamalla selkeää, yhtenäistä informaatiota tekemällä hajanaisesta aineistosta kokonaisuuden. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Aloittelevan tutkijan ongelmiksi voi muodostua aiheen rajaaminen. Aineisto voi tuottaa asioita mitä ei etukäteen osannut ajatella. Aineisto on kuitenkin rajattava vahvalla päätöksellä, eikä pyrkiä ottamaan kaikkea mielenkiintoista raporttiin. Kun rajattua ilmiötä sitten kuvataan, pitää siitä toki ottaa irti kaikki, minkä pystyy. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–92.)

Teemoittelulla tarkoitetaan laadullisen aineiston ryhmittelyä ja pilkkomista erilaisten aihepiirien, teemojen, alle. Tarkoituksena on nostaa esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja, toisin sanoen aineistosta pyritään löytämään ja erottelemaan tutkimusongelman kannalta olennaisia aiheita. Teemojen muodostamisessa voi käyttää koodausta tai niin kutsuttua indeksointia, jolla tarkoitetaan merkkejä tai muilla keinoin aineistoon tehtyjä jäsentäviä merkintöjä ja luokitteluja. Koodattua aineistoa on helpompi käsitellä jatkossa sillä merkit helpottaa tiedonhaussa ja jäsentämisessä. (Eskola & Suoranta 1998, 174–180.) Koodaaminen voi toimia myös tienä kvalifiointiin. Laskeminen systematisoi analyysia, mutta on otettava huomioon, että laskemiseen vaikuttavat luonnollisesti tutkijan omat intressit. Aineistoa tulisi kuitenkin käsitellä kokonaisuutena ja lukea asiakokonaisuuksia, sillä synonyymit, kiertoilmaukset ja ironia ovat erimerkkejä siitä, kuinka yksi sana voi esiintyä monessa muodossa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 97–98.)

Tutkimukseen varattiin 20 kirjaa, joista neljä jätettiin varalle ja neljä ei päätenyt koskaan kohteisiin. Kaikki viedyt 12 kirjaa sain myös takaisin. Hyvin harva oli laittanut sukupuolta tai ikää näkyville, joten niiden jakaminen taulukkoon ei tuntunut perustellulta. Toisaalta myöskään pelkkien nimimerkkien luettelointi ei vastaa tarkoitusta.

Laskin aluksi kuinka monta kirjoitusta kirjoihin oli tullut. Tämän jälkeen luin kaikki kirjat lävitse ja tein muistiinpanoihin alustavaa teemoittelua. Tämän jälkeen aloin koodata kirjoja ympyröimällä ja alleviivaamalla sanoja ja lausekokonaisuuksia. Koodauksen purin sekä sanoina että sitaatteina

na Excel -taulukoon. Tämä oli hyvin selkeä työvaihe kirjoitusten ollessa suurimmalta osalta hyvin suoria ja helppolukuisia kuvauksia. Tein jakoja, joita käyn tarkemmin läpi seuraavassa osiossa 8. Tutkimustulokset.

Tuomi ja Sarajärvi kuvailevat haastattelua hausalla tavalla: kun haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee – on järkevää kysyä häneltä itseltään (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74). Tämä ajatus kannusti minua vaiheessa, jossa aineisto tuntui puutteelliselta. Tein kaikille haastateltavilleni puolistrukturoidun haastattelun. Käytin kaikilla saman aihepiirin kysymyksiä, muunnellen niitä sen mukaan missä haastateltava työskenteli. Tämä siksi, että esimerkiksi järjestön työntekijän suhde Hämeenlinnan kaupungin palautejärjestelmän kehittämiseen on luonnollisesti eri kuin kaupungin virkamiehen.

Puolistrukturoidusta haastattelusta käytetäänkin nimitystä teemahaastattelu – näin esimerkiksi silloin, jos eri haastateltavien kanssa käytetään tarkkoja kysymyksiä tietystä teemasta, mutta kaikkien haastateltavien kanssa ei käytetä välttämättä samoja kysymyksiä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 55–56). Vaikka puolistrukturoidussa haastattelussa kysymysten järjestys tai sanamuoto voi vaihdella haastateltavien välillä, ei se tarkoita että kysymykset voivat olla kuitenkin mitä tahansa. Tutkimuksen kannalta olennaista on, että löydetään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä osiossa käyn läpi tutkimustuloksia kuvaten kaupunkikirjojen sisältöjä ja määriä. Käyn tuloksia läpi myös paikkakohtaisesti. Kuvaan lyhyesti jokaista paikkaa jossa kirjat olivat ja kirjojen sisältöjä yleisesti. Kolmen paikan kohdalla käyn läpi myös vastaukset jotka sain sähköpostitse kysymykseen siitä, miksi jotkut asiakkaat olivat kokeneet etteivät halua kirjoittaa kirjoihin. Kohdassa 8.2 Järjestökenttä mahdollisena yhteyden rakentajana, käyn läpi Hämeenlinnan kehitysjohtajan ja Hämeenlinnan settlementti ry:n järjestöyhteistyön koordinaattorin haastattelut.

Tutkimustulosten osion tukena toimii kaksi liitettä. Liitteestä 1. Kaupunkikirjojen teemoittelu, ilmenee miten kaupunkikirjat on teemoiteltu. Liitteessä on pieniä otteita kaupunkikirjojen sisällöistä kuvaamassa sitä miten ala- ja yläteemat muodostuivat. Liite 2. Kaupunkikirjojen paikkakohtaiset määrät ja yleiset sisällöt, näyttää tarkemman jaon virallisten ja vapaamuotoisten kirjojen välillä, luonnehtien paikkakohtaisesti kerääntyneiden sisältöjen määrää ja yleistä sisältöä.

8.1 Kaupunkikirjojen vastausten määrät ja sisällöt

Teemoja ja kuvauksia on luonnollisesti enemmän kuin kirjoituksia, sillä yksi kirjoittaja saattoi kirjoittaa monestakin asiasta kirjoituksessaan. Alla olevassa taulukossa 1. on kuvattu kirjojen sisältöjen määrät ja yleiset sisällöt.

TAULUKKO 1. Kaupunkikirjojen kirjoitusten määrät ja yleiset sisällöt.

	Vastauksia yhteensä	Sisällön teema
Logolla varustettu kirja, ”Virallinen kirja”	35 (joista yksi kuva)	Kaupunki, kaupunkilaiset, usko tai uskonto, henkilö itse, Suomi, sijainti ja kulkuyhteydet, harrastukset, kaupungin palvelut, kirjat itse, paikka itse, muu luova
Ei-logoa, ”Vapaamuotoinen kirja”	88 (joista kahdeksan kuvaa)	Kaupunki, kaupunkilaiset, kaupungin palvelut, kaupungin rakenne, yksityiset palvelut, luonto, kansalaisvaikuttaminen, päättäjätaho, sijainti ja kulkuyhteydet, julkinen liikenne, kulttuuri ja tapahtumat, harrastukset, kaupunkikirja, muu luova, henkilö itse, paikka itse, fiktiivinen kaupunki, usko tai uskonto, Suomi, muu kaupunki

Taulukosta ilmenee että vapaamuotoisempi kirja keräsi yli puolet enemmän kirjoituksia. Vapaamuotoisten kirjojen sisällöt olivat myös monipuolisempia niiden sisältäessä muun muassa kertomuksia fiktiivisestä kaupungista ja suurimman osan piirretyistä kuvista. Kulttuuriolohuone Kutomossa olleen kirjan taakse oli myös askarreltu lisätasku kirjoituksille. Liite 2. Kaupunkikirjojen paikkakohtaiset määrät ja yleiset sisällöt, purkaa edellä olevaa taulukkoa paikkakohtaisesti.

Liitteessä 1. Kaupunkikirjojen teemoittelu, on nähtävissä, miten sisältöjen teemat ja kaupunkikirjoja kuvaavat viisi yläteemaa ovat muodostettu. Yläteemat ovat kaupunkikirjat tiivimmässä mahdollisessa muodossa, luonnehtien hyvin yleisellä tasolla sitä, mistä kirjat kertovat. Nämä yläteemat ovat: Kaupunki kirjoittajan näkökulmasta, kaupunkikirjat, muu luova, henkilökohtainen ja muu Suomi.

Yläteema ”Kaupunki kirjoittajan näkökulmasta”, pitää sisällä alateemat jotka liittyy kaupungin ja kaupunkilaisten kuvaamiseen. Teemoja ovat kaupunki, kaupunkilaiset, kaupungin palvelut ja rakenne, yksityiset palvelut, luonto, kansalaisvaikuttaminen, päättäjätaho, sijainti ja kulkuyhteydet, julkinen liikenne, kulttuuri ja tapahtumat ja harrastukset. Yläteema ”Kaupunkikirjat” pitää sisällään kirjan ideaan kohdistuvaa kirjoitusta. Yläteema ”Muu luova” muodostui tarpeesta kuvata piirroksia, runoja tai vaikka laulun sanoja, joita kirjoihin oli laitettu. Yläteema ”Henkilökohtainen” pitää allaan teemat henkilö tai paikka itse, fiktiivinen kaupunki, usko tai uskonto. Teeman nimikin viittaa otsikon valikoitumiseen; kirjoitukset näissä kategorioissa oli hyvin henkilökohtaisia. Viimeinen yläteema, ”Muu Suomi tai Suomi yleensä” pitää sisällä alateemat joissa on mainittu Suomi maana tai jokin muu kaupunki.

Mainitsemisen arvoinen jatkotutkimusten kannalta on monikulttuurisen olohuoneen Kutomon vastausmäärä suhteessa muuhun aineistoon. Kutomon kautta tuli lähes 1/3 kaikista vastauksista. Tähän vaikuttaa varmasti omalta osaltaan se, että kirjat kävivät kirjoitusryhmässä joka sinänsä aktivoi eri tavalla kuin se, että kirjat ovat ohjaamattomana pöydällä. Myös ohjaajan palautteen kautta saadut vastaukset kirjoista oli muita kirjojen kohteita myönteisempi. Kaupunkikirjat olivat näkemykseni mukaan herkkiä sijoittelulle myös siinä, miten ja minne kirjat ovat sijoitettu. Yhdessä kohteessa kirjat oli sijoitettu hieman vaikeasti havaittavaan paikkaan ja kirjan kannet oli jostain syystä käännetty kirjojen alle. Tämä tietenkin hävitti vapaamuotoisen ja virallisen kirjan asetelman. Tapaus osoittaa miten tärkeää tällaisen palautemenetelmän sijoittelu ja ohjeistus on.

Kokonaisuutena aineisto kertoo, että Hämeenlinna on kaunis, rauhallinen ja puhdas kaupunki hyvin yhteyksien varrella. Kaupunkilaiset ovat hieman sisäänpäin kääntyneitä, mutta pinnan alla ystävällisiä ja auttavaisia. Päättävävalta nähdään sekä suuren työn edessä olevaksi että etäisenä. Vaikutusmahdollisuudet Hämeenlinnassa nähdään heikkoina. Järjestöjen oma toiminta kuvattiin poikkeuksetta myönteisenä.

Vapaamuotoisempaan kirjaan tuli enemmän sisältöä, mutta vastaamiseen näyttää liittyvän ristiriitaisia ilmiöitä. Tutkin seuraavassa osiossa tätä ilmiötä enemmän tekemällä katsauksen vastauspaikkoihin ja siihen millaisen kuvan vastauspaikan työntekijä antaa asiakas- ja asukaskunnan mahdollisuuksista osallistua ja vaikuttaa Hämeenlinnassa.

8.1.1 Hämeen Sininauha ry

Hämeen Sininauha ry (myöhemmin Sininauha) on kristillisellä arvopohjalla toimiva kolmannen sektorin toimija. Heidän tarkoituksenaan on toimia ihmisen elämänhallinnan kokonaisvaltaisena tukena ja apuna arjessa. Tavoite on saada ihminen kiinnostumaan ja huolehtimaan itse itsestään. Sininauha tukee päihteetöntä elämäntapaa ja pyrkii luomaan yksilölle turvallisen ympäristön eheytymiseen, ongelmien kohtaamiseen ja kuntoutumiseen. Henkilökunta koostuu moniammatillisista työntekijöistä.

Toiminta pohjautuu aktiiviseen, alueelliseen ja valtakunnalliseen verkostotyöhön. Sininauhalla on kahvila, päiväkeskus, ruokala, puu- ja metallityöpaja, naisten työpaja, kuntosali ja kirpputori. Asuntoloita Hämeenlinnassa on kaksi, Markkulantien ja Kauratien päiväkeskukset. Sininauhan palveluita ovat muun muassa sosiaalinen isännöinti, johon kuuluu asiakaskäynnit ja tukihenkilötoiminta, talous- ja velkaneuvonta ja erilaisten työpajat. Järjestön lähipalveluhankkeessa on tavoitteena turvata heikompiosaiten ja syrjään jääneiden kuntalaisten mahdollisuudet saada tukea läheltä kuntien palvelurakenteiden muuttuessa.

Kirjat olivat Sininauhalla neljä viikkoa ja ne olivat olleet mukana muun muassa sininauhalaisten yhteisellä retkellä. Muuten kirjat olivat olleet Markkulantien päiväkeskuksessa. Sain Sininauhasta myös sähköpostitse vastaukset kysymykseen, miksi osa asukkaista olivat kokeneet etteivät halunneet kirjoittaa kirjaan.

Kirjoituksia ja kuvia tuli kirjoihin yhteensä 12 kappaletta. Vapaamuotoisessa kirjassa oli kuvattuna kolme kuvaa joista kaksi kuvasi sarjakuvamaista ihmistä ja yksi kuvasi puun lehtiä. Kirjoituksia oli yhteensä yhdeksän. Suurin osa kirjoituksista tuntui kertovan siitä hetkestä jossa kirjoitus on tehty; kirjoitukset olivat hyvin lyhyitä kuvauksia päivän tapahtumista tai siitä mitä tehtiin juuri sillä hetkellä. Hämeenlinnan kaupunkia kuvattiin kauniiksi, sopivan kokoiseksi ja kulttuuririkkaaksi. Yksi kirjoitus kertoi Sininauhan sallivasta ilmapiiristä ja kuvasti mielestäni vertaistuen merkitystä ja sitä, miten Sininauhan yhteisö hyväksyy ihmisen sellaisena kuin ihminen on. Virallisessa kirjassa oli kaksi hyvin lyhyttä kirjoitusta joista kumpikin viittasi Jumalaan.

Hakiessani kirjoja keskustelin yhden Sininauhan toiminnanohjaajan kanssa. Keskustelimme hyvin vapaasti hänen kokemuksistaan siitä, miten Sininauhan asiakkaat pääsevät vaikuttamaan Hämeenlinnassa. Ohjaajan mukaan asiakas- ja asukaskunnassa on selvää väsymystä päätäntävaltaa kohtaan. Ihmisillä ei ole uskoa siihen että heidän kaltaisillaan, viitaten päihdeikäyttäjiiin, olisi merkitystä päätöksenteossa. Ohjaaja kuulee omassa työssään asiakkaiden kokemuksia siitä, että heidät ikään kuin puhutaan näkymättömäksi vastaamalla kielellä, jota asiakas ei ymmärrä. Ohjaaja kertoi, että kohtaamisongelmaa on myös molemmin puolin pöytää. Siinä missä asiakas saattaa tuntea että virkamies on ammatissaan vain asiakkaan kiusaksi, on asiakkailta usein tapana yleistää ja niputtaa kaikki virkamiehet samanlaisiksi yhden kokemuksen perusteella. Ja tämä tuntuu tapahtuvan ainoastaan negatiivisten kokemusten kohdalla.

Ohjaaja toivoisi enemmän arjen kuuntelua, että heidän asiakkaitensa ääni voitaisiin kuulla puheesta, eikä niinkään odottaa että he saapuisivat esimerkiksi foorumeille. Kyse ei ohjaajan mukaan ole siitä, etteikö olisi asiaa, mutta keinot ovat hyvin rajalliset. Asiakkaat saattavat myös sanoa, että eivät tajua päätöksentekoa ja tuntevat lähtökohtaisesti etteivät ole tervetulleita ammattikielellä täytettyyn tapahtumaan. Sininauhan asiakkailta on useilla monialaisia ongelmia eikä Raatihuoneen kattokruunujen alle meneminen tunnu heille lähtökohtaisesti luontevalta – saati sitten että ottaisi siellä yleisiä puheenvuoroja. Mutta tarkoittaako tämä sitä, ettei heillä olisi asiaa? Näiden lisäksi, jos tietokoneen käyttötaidot ovat puutteelliset ja henkilöllä on liikuntarajoite, on mielipiteen kertominen tai kansalaiskuulemisiin osallistuminen lähes mahdotonta.

Sininauhalta kerrottiin sähköpostitse asiakkaiden näkemyksiä siihen, miksi kirjoihin ei haluttu kirjoittaa. Vastaukset kertoivat osaltaan samaa mitä ohjaaja kertoi haastattelussa: asiakkaat kokevat ettei ole järkeä kirjoittaa ja että se on turhaa. Vastauksena oli ollut myös se, ettei kirjoihin vain jaksaa kirjoittaa.

Kokonaisuudessaan kaupunkikirjat olivat täynnä positiivisuutta sitä toimintaa kohtaan mitä oltiin tekemässä kuin kirjaan kirjoitettiin. Tekstit huokuivat yhdessä tekemistä. Ohjaajan kanssa käyty keskustelu antoi mielestäni kuvan, että varsinkin vaikeissa päihde- ja moniongelmaisissa tilanteissa koko henkilö monesti nähdään ongelmana ja ulkokuoren taakse on

vaikea nähdä. Sain jopa vaikutelman että päihdeongelmainen saattaa itse tuntea häpeää tilannettaan kohtaan. Tämä tuntuu vaikealta tilanteelta – ihmisen sisällä haluaa tulla kuulluksi, mutta ongelmat peittävät hätähuudon. Sininauhalla ihmisen kokonaisuuden näkeminen ja kuuleminen onkin jottenkin oman kuvailuni ulkopuolella: he osaavat katsoa ongelman taakse ja tavoittavat ihmisen.

Kaupunkikirjoihin ja uudenlaisten osallisuuden ja kuulemisen menetelmien kehittämiseen ohjaaja tuntui suhtautuvan myönteisesti. Hän suhtautui myös toiveikkaasti ajatukseen että järjestöt ja kaupunki tekisi yhteistyötä kuntalaisten kuulemisessa.

8.1.2 Living Room

A-klinikkatoimen tavoitteena on ehkäistä erilaisten riippuvuusongelmien syntymistä, antaa tukea ja apua erilaisissa riippuvuustilanteissa ja toteuttaa ehkäiseviä, hoidollisia- ja asumiseen liittyviä palveluja. Paikallista toimintaa ohjaa A-klinikkasäätiön ja seudun kuntien välinen kumppanuussopimus. Hämeenlinnan A-klinikkatoimen Living Room on terveysneuvonapeiste, josta saa neuvontaa ja ohjausta. Siellä voi myös vaihtaa käytetyt humeruiskut uusien puhtaisiin. Living Room toimii olohuoneena jossa voi lukea lehtiä, vaihtaa kuulumisia ja keskustella henkilökunnan kanssa.

Vapaamuotoisessa kirjassa oli viisi kirjoitusta ja yksi kuva jossa oli tekstiä. Kahdesta kirjoituksesta en saanut selvää. Kaksi kirjoitusta käsitteli kaupunkia ja ne kuvasivat Hämeenlinnan hitaaksi, kauniiksi ja päätöksentekoa uuvuttavaksi. Kuva käsitteli Hämeenlinnan autiota keskustaa ja tulevaa moottoritien katetta ja kysyy selvästi mitä kaupunkiin on tulossa. Yksi kirjoituksista siteeraa laulun sanoja jossa kuvataan kaipuuta. Virallisessa kirjassa oli yksi kirjoitus, joka kertoi että Hämeenlinna on kulttuuririkas kaupunki jonka peruspalvelut ovat välttävällä tasolla. Päätätätaho sai osakseen arvostelua siitä, kuinka se antaa huonon esimerkin nuorille omalla välipitämättömyydellään koulujen kunnostusta kohtaan.

Living Roomin palvelu on A-klinikkasäätiön alaista, joten asiakaspalaute välitetään ennemminkin sitä kautta kuin suoraan Hämeenlinnan kaupungille. Työntekijät pyrkivät kuitenkin vastamaan Living Roomin kehittämisohjelmiin ja asiakkaiden toiveisiin heidän toimintansa tasolla mahdollisimman tehokkaasti, yhdessä asioita pohtien.

Työntekijän haastattelun perusteella moni oli jo tarttunut kirjaan ja kertonut sen olevan mielenkiintoinen, mutta laittanut sen kuitenkin takaisin pöydälle sanoen, ettei juuri sillä hetkellä keksi kirjoitettavaa. Living Roomin oman väen kesken käydyssä keskustelussa oli ilmennyt, että on hyvinkin tarkkaa milloin kirjaan kirjoittaa sillä ei haluta paljastua kirjoittajaksi ja joutua näin arvostelun kohteeksi. Kysyin sähköpostitse pientä kartoitusta siitä, miksi kirjaan ei kirjoitettu ja vastaukset olivat hyvin samansuuntaisia kuin haastattelussakin. Lisäyksenä se, että kirjaan voisi kirjoittaa vasta kun joku muu olisi siihen kirjoittanut.

Kaupunkikirjojen vienti Living Roomiin oli tarkan tutkimuslupahakemuksen ja salassapitoasiakirjan allekirjoittamisen takana. Vaikka tämä tuntui aluksi aika tiukalta toimenpiteeltä suhteessa kaupunkikirjoihin ja niiden tarkoitukseen, A-klinikkasäätiön piirissä toteutettavalle tutkimushankkeelle on haettava erityinen lupa aina, kun hankkeen toteuttaminen edellyttää päihdehuollon asiakkaiden mukanaoloa. Tutkimuslupaprosessi on kuitenkin tarkka muun muassa asiakkaiden aseman turvaamiseksi ja näin ollen täysin ymmärrettävä.

En osaa sanoa vaikuttiko lisänä ollut tulostettu ohje kaupunkikirjoihin kirjoittamiseen. Itselleni jäi vaikutelmaksi, että kynnyksenä toimi enemmänkin tilassa olevat toiset ihmiset kuin kirja itse. Tässä mielessä palautteenannon kynnyksen saa mielenkiintoisen piirteitä; se voi ehkä myös nousta sen takia että joku muu näkee tai saattaa tuntua että palautteen antaja joutuu arvostelun kohteeksi.

8.1.3 Nummi-Jukolan Lähiökeskus

Lähiökeskuksia Hämeenlinnassa on kaksi: itäinen Katumalla ja läntinen Nummi-Jukolassa. Lähiökeskukset ovat kaikille avoimia kohtaamispaikkoja joissa on monipuolisia toimintamahdollisuuksia, muun muassa ryhmä- ja kerhotoimintaa, kursseja viranomaisten päivystyksiä, tukityöllistämisen- ja harjoittelumahdollisuuksia ja erilaisia tapahtumia. Nummi-Jukolan lähiökeskuksella on suhteellisen isot tilat verrattuna toiseen lähiökeskukseen Katumalla. Nummi-Jukolan tiloissa voi tehdä kaikenlaista kutomista ja ompelusta, ruuanlaittoon ja lehtien lukemiseen. Lähiökeskusta kuvailaan alueen olohuoneeksi, jonne kuka tahansa on tervetullut sellaisena kuin hän on. Keskus on hyvin oleellinen osa Nummi-Jukolan aluetta, sillä se kokoaa erilaisia ihmisiä yhteen ja pyrkii olemaan aktiivisesti mukana alueen kehittämisessä. Keskuksen henkilökunta koostuu yhdestä vakituisesta toiminnanohjaajasta, tukityöllistetyistä ja harjoittelijoista. Myös eri alojen opiskelijat tekevät suhteellisen paljon töitä ja projekteja lähiökeskuksissa.

Vapaamuotoisessa kirjassa oli 13 kirjoitusta ja yksi kuva. Yleistunnelma kirjassa oli hyvin myönteinen ja se kertoi kaupunkilaisten ystävällisyydestä, lähiökeskuksen toiminnan tärkeydestä ja kohtaamisten lämmöstä. Kirja kertoi kaupungin olevan kaunis ja hyvällä paikalla. Kirjassa kritisoitiin päätäntävaltaa ja kaupunkisuunnittelua. Kirjassa tunnuttiin ihmettelevän miksi moottoritie katetaan ja samalla viedään tärkeitä asuinalueilta palvelut pois.

Virallisessa kirjassa oli viisi kirjoitusta. Kolmessa kirjoituksessa pyydettiin kiinnittämään huomiota kaupungin sisäiseen julkiseen liikenteeseen hintojen ja reittien suhteen. Myös virallisessa kirjassa ihmeteltiin sitä miksi palvelut siirretään asuinalueilta pois ja kerrottiin lähiökeskuksen olevan tärkeä ja avoin paikka.

Haastattelussa Nummi-Jukolan toiminnanohjaaja kertoi, että keskus on matalan kynnyksen paikka jossa kaikki tulijat vastaanotetaan avosydämin. Keskusten tehtävänä on muun muassa tarjota suojaa ja turvaa, purkaa so-

siaalisia rajoitteita turvallisessa ympäristössä ja näyttää ihmisille, että he kelpaavat juuri sellaisena kuin he ovat. Tässä hän toivoo myös olevan kansalaiskohtaamistenkin paikka. Päättäjävalta tuntuu aika-ajoin olevan hyvinkin vieraantunutta siitä työstä, mitä muun muassa järjestöissä ja lähiökeskuksissa tehdään. Toiminnanohjaaja kokee että heidän asiakkailaan, tai alueen ihmisillä, on paljonkin asiaa mutta tavat saada niitä julki ovat puutteelliset: joko ihmiset eivät tiedä, miten he voisivat saada äänensä kuuluviin tai tietotekniikkaosaamisen esteet ja liikuntarajoitteet estävät vaikuttamista.

Osittain kansalaisvaikuttamisen esteenä nähdään myös se, etteivät ihmiset välttämättä tiedä, että heillä on oikeus vaikuttaa johonkin tiettyyn asiaan. Vaikuttaminen myös saatetaan käsitellä jotenkin suppeasti, esimerkiksi vain äänestämiseksi. Hän toivoisi, että olisi jokin tapa jolla asiakkaat ja asukkaat voisivat kertoa luontevasti omin sanoin tuntemuksistaan ja palautteistaan. Arkikokemus ja elämän ääni ovat kuitenkin ihmisen omassa puheessa, eikä sitä tulisi sitoa pelkkiin perinteisiin palautekeinoihin.

Pyysin sähköpostitse pientä kyselykierrosta asiakkaille siitä, miksi kirjoihin ei kirjoitettu. Kirjoihin kirjoittaminen oli vastausten mukaan liian julkista ja kirjoittamalla oli liian vaikea ilmaista sanottavaansa. Myös mielenkiinnon puute oli listattu syyksi. Kirjat oli koettu osittain vaikeiksi ymmärtää, ja toisaalta koettiin, ettei jakseta vastata. Yksi vastaus oli, ettei kirjaan voi kirjoittaa fyysisen vamman tai sairauden takia. Vastaisuudessa toivottaisiin toimittajia tai kyselijöitä paikalle, kun ihmisiä on koolla. Myös tilaisuuksia, joissa olisi hyväksyvä, rento ilmapiiri ja olisi aikaa ja tilaa ideoille, tulisi kehittää.

Kokonaiskuvaksi Nummi-Jukolan kaupunkikirjoista ja haastattelusta jäi, että keskuksella on vahva panostus ihmisten kohtaamisessa ja siinä, että keskukseseen tullessaan ihminen osallistuu johonkin kokonaisvaltaisempaan kuin vaikkapa vain kirjallisuuspiiriin. Keskukseseen tullessaan ihminen on osa yhteisöä jonka vakaa tarkoitus on suojella, auttaa, ohjata ja tukea yksilö sillä tasolla kuin ihminen on sillä hetkellä valmis vastaanottamaan. Tämän tyyppisellä turvan ja lämmön ilmapiirillä lienee vaikutuksensa keskuksen ulkopuolellekin. Toiminnanohjaaja on äärimmäisen kiinnostunut ja hyvin tosissaan keskuksen asiakkaiden oikeuksista. Ohjaaja osallistui hyvin monisanaisesti kansalaisvaikuttamisen menetelmien pohdintaan ja piti hyvin tärkeänä ihmisten kohtaamista heidän omassa ympäristöissään. Nummi-Jukolan hyvä kontaktipinta heijastui runsaana osallistumisena kaupunkikirjojen sisällön tuottamiseen.

8.1.4 Vapaaehtoiskeskus Pysäkki

Pysäkki on Hämeenlinnan kaupungin ja Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan ylläpitämä vapaaehtoistoiminnan keskus. Keskus tarjoaa hyvin monipuolista apua ja toimintaa. Se pyrkii auttamaan ja tukemaan avuntarpeessa olevia asukkaita. Heillä on kahvilatoimintaa, keskustelutilaisuuksia, hartaushetkiä, pelejä, yhteislaulua, näytelmiä ja Pysäkki kouluttaa vapaaehtoisia vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin ja Pysäkin toimintaan. Vapaaehtoiset auttavat myös laitoksissa. Pysäkillä toimii parinkymmenen vapaaehtoi-

sen joukko pyörätuoliulkoiluttajina. Tämä ryhmä vierailee eri yksiköissä ja avustaa ulkoilussa niitä ikäihmisiä, jotka tarvitsevat pyörätuolia liikkumiseen. Pysäkillä on myös palveleva puhelin ja keskuksesta saa myös apua kertaluontoisiin avuntarpeisiin, esimerkiksi apteekki- ja kauppakäynteihin.

Vapaaamuotoisessa kirjassa oli viisi kirjoitusta ja yksi kuva. Kirjoitukset kuvaavat Hämeenlinnan kaupunkia kauniina, hiljaisena ja turvallisena. Kaupungin sijainti kuvataan hyväksi, koska sieltä pääsee helposti pois. Kaksi kirjoitusta otti kantaa siihen, että mukulakivikadut ovat historiallisesti hienot mutta hajottavat valitettavasti autot. Hämeenlinnalaiset kuvataan ystävällisiksi ja auttavaisiksi. Yksi kirjoitus ottaa vakavasti kantaa vanhustenhuoltoon kirjoittamalla vanhusten ja dementoituneiden oikeuksista ulkoiluun. Kirjan ainoaan kuvaan on piirretty Hämeen linnan ääriiviat.

Virallisessa kirjassa oli neljä kirjoitusta. Kaksi kirjoitusta kuvaa Hämeenlinnan hitaana, hiljaisena, elottomana kaupunkina, johon on ulkopaikkakuntalaisena, vasta muuttaneena, vaikea päästä sisälle. Kahdessa kirjoituksessa hämeenlinnalaiset kuvataan kuitenkin hitaasti lämpiävinä mutta sydämellisinä ihmisinä. Yksi kirjoitus kuvaa vanhustenhuoltoa laitoskeskeiseksi; se kertoo että kaikenlaisia projekteja kyllä on, mutta ne eivät tuota mitään pysyvää tulosta. Kirjan ainoa tarinamuotoon kirjoitettu kertomus alkaa tarinana evakkotyöstä Poltinaholla. Tarina jää ehkä hieman kesken, ja kirjoittaja toteaaakin kirjoituksessaan, että tapahtumista Hämeenlinnassa olisi kirjan verran asiaa.

Pysäkin työntekijän mukaan heidän asiakkaat ovat sukupolvea, joka ei ole niinkään tottunut esittämään ajatuksiaan yleisesti. Kirjat ovat kovin uusi idea ja olisivat vaatineet ehkä henkilökohtaista ohjausta. Jos tarvetta ja tarjoumia tällaiseen on, he pyytävät asiakkaita kirjoittamaan palautteen kaupungin viralliselle palautelomakkeelle tai kirjoittavat itse. Vapaaehtois-työntekijät antavat itse viranhaltijoille palautetta. Yksi luonteva tapa kuulla asiakkaita on muun muassa palautelaatikko. Pyysin kartoitusta myös Pysäkiltä siitä, miksi kirjaan ei kirjoitettu, ja vastaukset olivat saman tyyliisiä kuin kahdessa muussakin paikassa: ei koeta että kirjoittaminen johtaisi mihinkään, se on turhaa, ei jakseta valittaa kun se ei siitä muuksi muutu. Erona muihin sähköpostilla saatuihin vastauksiin, Pysäkin vastauksissa mainittiin lisäksi pettymys puhelinpalveluun, virkamiesten jatkuvaan vaihtuvuuteen ja selittelyyn.

Pysäkistä jäi vaikutelmaksi, että asiakaskunnan koostuessa lähinnä ikäkäämmästä väestöstä, uudet, luovat ja hyvin julkiset menetelmät vaatisivat ehkä enemmän aikaa ja ohjeistusta toimiakseen. Toisaalta kertomukset nimenomaan Pysäkin kirjoissa ottivat kantaa hyvin vaikeisiin asioihin. Kertomuksellisempi kirjoitus herätti myös mielenkiintoa alueiden historiasta vanhemman ikäpolven kertomana.

8.1.5 Kulttuuriolohuone Kutomo

Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX:ssa toimii Hämeenlinnan kaupungin Kulttuuriolohuone Kutomo, joka tarjoaa toimintatilaa muun muassa monikulttuurisille ryhmille ja järjestöille. Kutomo järjestää vapaa-ajan toimintaa ja tapahtumia. Monikulttuurisen työn tavoitteena on sekä edistää ymmärrystä eri kulttuureista, että tukea maahanmuuttajien oman kulttuurin säilyttämistä, sekä luoda mahdollisuuksia toimia tasavertaisena kaupunkilaisena.

Vapaamuotoisessa kirjassa oli 16 kirjoitusta, virallisessa kirjassa 15. Vapaamuotoisen kirjan taakse oli Kutomon suomen kielen kerhossa askarreltu lisätasku, jossa oli 11 kappaletta irrallisia ruutupapereita. Kirjoihin tuli tekstiä 13 eri kielellä, näitä olivat: thai, suomi, kurdi, arabia, somali, englantia, dari/persia, portugali, espanja, latvia, venäjä, swahili ja karen. Kutomon kautta käännettiin tekstejä sekä työharjoittelijan avulla, henkilökunnan kielitaitoa käyttäen että puhelintulkkauksena Lahden tulkkeskuksen thaikielen tulkin avulla. Ohjeen ymmärtämisessä oli ollut jonkin verran vaikeuksia, mutta ohjaajat pyrkivät kertaamaan ohjeen niin hyvin kuin mahdollista. Suomen kielen ryhmässä oli annettu kirjoituksen aiheeksi Hämeenlinna.

Kummatkin kirjat kuvasivat hyvin samantyyppisiä asioita. Kaupunki kuvattiin kauniiksi, luonnonläheiseksi, puhtaaksi, siistiksi ja turvalliseksi. Kaupunkilaiset kuvattiin hitaasti lämpeneviksi mutta hyvin ystävällisiksi ja auttavaisiksi. Rasismista mainitaan, että sitä esiintyy hieman, mutta toisaalta kirjoitetaan myös että Hämeenlinnassa ei ole rasismia. Kirjat kuvaavat hyvin kauniisti kiitollisuutta, oman perheen kaipuuta ja luottamusta Suomea ja suomalaisia kohtaan.

Kutomossa haastateltavia työntekijöitä oli kaksi. He kertoivat että vaikka Hämeenlinnan kaupungilla on sinänsä monipuolisia palautekanavia, monikulttuurisuuden huomioonottaminen tarvitsee paljon ideointia ja kehittämistä. Pelkkä palautekaavakkeiden kääntäminen joillekin kielille ei riitä. Haastateltaessa tuli ilmi, että kirjoittajat olivat olleet todella iloisia siitä, että he saivat kirjoittaa omalla kielellään. Vuonna 2010 ollut monikulttuurinen foorumi oli järjestetty niin, että paikalla oli simultaanitulkkausta. Näin osallistujat saivat osallistua seminaariin omalla kielellään. Seminaarin aiheena oli ollut väkivalta monikulttuurisessa perheessä ja keskustelu oli Kutomon ohjaajien mukaan ollut äärimmäisen monipuolista ja mielenkiintoista. Tällaisia tapahtumia Kutomosta toivottiin enemmänkin. Heidän asiakkailtaan on paljon asiaa ja varmasti mielenkiintoisia näkökulmia eri kulttuurien lähtökohdista.

Se, että Kutomosta tuli lähes 1/3 kaikista kaupunkikirjojen vastauksista, voi johtua siitä, että ohje käännettiin osallistujille henkilökohtaisesti ja näin ohjausta annettiin läheltä. Toisaalta kirjoituspiirissä tuotetut kirjoitukset antoivat määrällisesti yhden kokonaisen ryhmän panoksen osallistumiseen. Kirjoitukset olivat hyvin sydämeenkäyviä ja aseista riisuvia suhteessa suomalaisiin ja Suomeen maana. Koko ihmisyyden perspektiivi kirjojen sisällössä tuntui saavan uudenlaisen piirteen kun kaupunkikirjaan kirjoitettiin hyvin rehellisesti kaipuuta omaa perhettä kohtaan ja luottamuksesta

siihen, että Suomi tulee yhdistämään perheen kokonaisuudeksi vaikka siihen menisi vuosia. Kirjat olivat myös yhtä toisen kohteen kaupunkikirjaa lukuun ottamatta ainoat joissa mainitaan rasismi tai ennakkoluulot. Jäin pohtimaan muun muassa sitä, että maahanmuuttajat ovat kuitenkin tietynlaisessa altavastaajan roolissa kieli- ja kulttuuriasioissa ja ollessaan ennakkoluulojen kohteena – ja siitä huolimatta kirjoitukset olivat hyvin positiivisia.

Ohjaajien kuvaus siitä, miten onnellisia heidän asiakkaansa olivat omalla kielellään osallistumisesta, tuntui hyvin isolta asialta. Myös se, että kokemus monikulttuurisesta foorumista oli ollut äärimmäisen hyvä, kertoo mielestäni jotain myös siitä, että halua osallistua on ja tällöin osallistuminen omalla kielellä osallistuminen pitäisi olla mahdollista. Niin kuin tähän mennessä muutkin ohjaajat ovat kuvanneet, että ihmistä tulisi kuulla ihmisinä, pätee mitä suurimmassa määrin myös tähän. Hämeenlinnan kaupunki on kyllä kääntänyt palautekaavakkeen useammalle kielelle, mutta kansalaisvaikuttaminen kulttuuritaustasta huolimatta, niin asiakkaana kuin asukkaanakin, tuntuisi jäävän asteelle, jossa intoa vaikuttaa olisi, mutta kanava on vaillinainen.

Kaupunkikirjojen käyttö Kutomossa oli tutkimukseni suurin positiivinen yllätys. Kirjat tuntuivat tässä tapauksessa toimivan todella palautekynnystä alentavana siten, että se tarjosivat jotain ainutlaatuista juuri monikulttuurista ryhmää ajatellen. Uudenlaisen menetelmän tarjoaminen ja siihen tarttuminen, kohtasivat tässä mielestäni hienolla tavalla.

8.1.6 Hämi ry

Mielenterveysyhdistys Hämi ry toimii potilaseturjärjestönä, jonka tavoite on ajaa mielenterveyskuntoutujien-, mielenterveyspotilaiden ja mielenterveysongelmista kärsivien ihmisten etuuksia. Hämi ry pyrkii edistämään mahdollisuuksia kuntoutua ja elää tasa-arvoista elämää yhteiskunnassa. Yhdistyksellä on Hämeenlinnan keskustassa vertaistukikahvila ja he järjestävät erilaista toimintaa yhdistyksen jäsenille.

Vapaamuotoisessa kirjassa oli seitsemän kirjoitusta ja yksi kuva. Sisältö oli hyvin monipuolinen sen kertoessa niin kaupungista ja sen asukkaista kuin päätäntävällästä ja kansalaisvaikuttamisestakin. Kirjassa pyydetään, että eri sosiaali- ja terveysalan palveluihin kiinnitettäisiin huomiota ja että vähäosaisiin kohdistettaisiin tukea. Virallisessa kirjassa oli kaksi kirjoitusta, jotka kummatkin kuvaavat kaupunkia kauniina, hiljaisena ja rauhallisena.

Hämi ry:n työntekijä kertoi, ettei heillä ole oikeastaan varsinaista suoraa kontaktia Hämeenlinnan kaupunkiin. Hän epäili yhteyden toteutuvan enemmän järjestöfoorumien kautta. Valtuuston jäseniä käy jonkin verran Hämi ry:n tiloissa ja kaupungin psykiatrisessa päivätoimintakeskuksessa. Sen hän koki äärimmäisen tärkeäksi, koska silloin Kaupunginvaltuutetut näkevät arjen ja todelliset ihmiset. Hän toivoisi, että kansalaiskuulemisia järjestettäisiin enemmän niissä paikoissa, joissa järjestöjen asiakkaat ovat.

Hämin työntekijä kuvasi heidän ja asiakkaittensa suhdetta hyvin saman tyyppisesti kuin Sininauhan ja lähiökeskuksen työntekijät. Toiminta perustuu luottamukseen ja suhde on hyvin intensiivinen. Hämin työntekijä kertoi haastattelussa, että heidän asiakkaansa olivat suhtautuneet kirjoihin sinänsä myönteisesti, mutta vierastivat kirjoittaa julkisesti. Sinänsä siis tästä on ajateltavissa että vaikka ilmapiiri on salliva ja läheinen, se ei laske kynnystä julkisen palautteen antamisessa. Tästä tulee mieleen, että itse palautteen antamisen kulttuurissa voisi olla vahvoja pohjavireitä jotka tulisi ottaa huomioon. Työntekijä kertoi, että joskus keskustelu saattaa olla hyvin vahvaa ja mielipiteitä olla paljon, mutta kun pyydetään antamaan se palautteena kaupungille, keskustelu tai kannanotto tyrehtyy.

8.1.7 Hämeenlinnan kaupunginkirjasto

Hämeenlinnan kaupunginkirjasto oli tutkimuksen toisena vertailupaikkana. Kirjasto on avoin kaikille ja tuntui näin tutkimuskohteena hyvältä vaihtoehdolta.

Kirjat olivat kirjastolla noin kaksi viikkoa. Vapamuotoisessa oli kaksi kuvaa ja kaksi tekstiä. Tekstit kertoivat kaupungin olevan vaikea ulkopakkakunnalta muuttaneille päästä sisään. Sitä mitä se varsinaisesti tarkoittaa ei teksteissä kuvattu sen tarkemmin. Kirjassa kerrotaan, että Hämeenlinnassa on tapahtunut muutosta esimerkiksi liikennevalojen lisäämisessä, mutta toisaalta joitain päätöksiä kritisoidaan. Muun muassa moottoritien kattaminen karkottaa yhden kirjoittajan mukaan asukkaita sen sijaan, että lisäisi viihtyvyyttä. Kirja kuvaa kaupungin luonnonläheisenä, sopivan pienenä kaupunkina, joka sopii hyvin perheille ja jossa liikkuminen on helppoa. Toisaalta kuvataan, että keskusta on usein hyvin autio, perheet asuvat keskustan ympärillä olevilla alueilla eikä heitä houkuta oikein mikään keskustaan. Virallisessa oli yksi teksti, joka kertoi kaupungin olevan kaunis ja hyvin hiljainen paikka.

En saanut kirjastosta haastattelua, sillä kirjat vastaanottanut henkilö ei kokenut lähes tyhjästä kirjoista keskustelua tarpeelliseksi. Kirjoja esitellessäni sama henkilö oli kuitenkin äärimmäisen vastaanottavainen idealle ja sanoi puoltavansa kaikkia menetelmiä ja ideoita, jotka liittyvät kansalaisvaikuttamisen tai kansalaiskuulemisen tutkimiseen. Hän myös sanoi, että kansalaisvaikuttaminen ja tiedon levittäminen ovatkin kirjaston tehtäviä.

Valitsin kirjaston alun perin kohteeksi siksi, että se on paikkana hyvin monipuolisen asiakaskunnan omaava ja asiakasvaihtuvuus on suuri. Siellä tarjotaan kirjojen lisäksi monipuolisesti muun muassa vaihtuvia taidenäytelyitä ja esityksiä, ikäjakauma on hyvin suuri ja kirjastoa käytetään hyvin monipuolisesti. Aineiston hankkimisen paikkana kirjasto ei kuitenkaan toiminut odotetulla tavalla.

8.1.8 Työ- ja elinkeinotoimisto

Työ- ja elinkeinotoimisto oli toinen tutkimuksen vertailukohde. Työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot) kuuluvat työ- ja elinkeinoministeriön

hallinnonalaan eivätkä sinänsä ole mukana kaupungin organisaation rakentamisessa, joten keskustelu kuntalaisen palautekanavista suhteessa Hämeenlinnan kaupunkiin oli sinänsä tarpeeton. Mainittakoon kuitenkin, että keskustellessani TE-toimiston johtajan kanssa hän kertoi, että suhde järjestöihin on hyvä ja että kolmannen sektorin palvelut ovat äärimmäisen tärkeä osa työllisyyteen ja yksilön aktivointiin liittyvää toimintaa.

Vapamuotoisessa kirjassa oli 11 kirjoitusta. Kahdessa kirjoituksessa kiitettiin kirjojen ideasta ja kertoivat sen luovan yhteishenkeä. Kirjassa kuvattiin suurimassa osassa kirjoituksia tilannetta, jossa kirjaa oli kirjoitettu. Päättäen valta mainitaan kerran. Hämeenlinna kuvataan kulttuuririkkaaksi ja sijaintia hyväksi. Kirjassa myös mainitaan toisen kaupungin olevan parempi paikka kuin Hämeenlinna. Virallisessa kirjassa oli neljä kirjoitusta. Kaupunki kuvataan luonnonläheisenä, mukavana pikkukaupunkina jossa on hyvä asua. Kaupunkilaisia kuvataan hieman sisäänpäin kääntyneiksi ja osittain ahdasmieliseksi. Kaksi kirjoitusta viittaa tilanteeseen jossa kirjaan kirjoitettiin.

TE-toimiston odotustilassa ihmiset eivät välttämättä tunne toisiaan. Siinä missä vapaaehtoisjärjestöjen kävijät usein tuntevat toisensa jopa pitkältikin ajalta. Olisiko niin, että tuntemattomuus jollain tavalla alentaa palautteen antamisen kynnystä ja osallistumismahdollisuuden tarjoaminen TE-toimistossa on ihmiselle joillain tavoin positiivisempi yllätys kuin vapaaehtoisjärjestöjen tiloissa. Poikkeuksena Kultuuriolohuone Kutomo. Toisin kuin toisen vertailukohteen eli Kirjaston kohdalla, sisältöä kirjoihin tuli runsaasti. Olin aikaisemmin kokeillut luokkatoverini kanssa sosionomi - koulutuksessa tehdyssä projektityössä niin kutsuttua hyvien ajatusten kierätyispistettä joka sai hyvän vastaanoton. TE-toimiston palautteen vilkkaus ja menetelmien saama positiivinen vastaanotto oli yllättävää sekä nyt että aikaisemminkin. Tämä ei todennäköisesti ole sattumaa.

8.2 Yhteyttä kaupungin ja asukkaiden välille järjestökenttää hyödyntäen

Tässä osiossa käsittelen Hämeenlinnan kehitysjohtajan ja Hämeenlinnan settlementti ry:n järjestöyhteistyön koordinaattorin haastattelut. Haastattelut luotaavat tutkimuskysymystä siitä, miten kaupungin ja asukkaiden välille olisi luotavissa yhteyttä järjestökenttää hyödyntäen.

8.2.1 Kehitysjohtajan haastattelu

Haastattelin Kehitysjohtaja Tarja Majurin joulukuussa 2010. Käytin haastattelussa nauhoitusta jonka litteroin. Tein litteroinnista yhteenvedon, jonka käsittelen tässä osiossa. Tein yhteenvedon tutkimuskysymyksiä peilaten. Liitin haastatteluun liittyvät pohdinnat osaksi tutkimustehtävää tämän opinnäytetyön myöhemmässä osiossa 8. Pohdinnat. Kehitysjohtaja sai myös nähdä ja tarkistaa opinnäytetyöhön tulevan haastattelun tekstin.

Kysymyksissäni (LIITE 4.) pyysin Majuria kertomaan Hämeenlinnan palautekanavista yleensä. Pyysin myös kertomaan, mikä on hänen mielestään

järjestöjen ja niiden asiakkaiden suhde Hämeenlinnan kaupunkiin, sen päätöksentekoon ja palvelusuunnitteluun ja miten sitä voisi parantaa.

Aloitin haastattelun kertomalla katsauksen Kaupunkikirjoihin. Tulokset eivät suoranaisesti yllättäneet Kehitysjohtajaa. Hänen mukaansa Hämeenlinnassa on paljon vaikuttamiskanavia ja niitä tulee koko ajan lisää, mutta kaikkien tavoittaminen on haasteellista. Hän mainitsee foorumit, joita on noin kymmenen vuodessa: vammais-, päihde-, kulttuuri-, liikunta-, ympäristö- ja järjestöfoorumi. Aluetoimikunnat järjestävät liittyneissä kunnissa sektorikohtaisia palautetilaisuuksia esimerkiksi terveyden huollosta, ikäihmisten palveluista ja lasten ja nuorten palveluista. Kaupungin hallitus on myös kiertänyt liittyneitä kuntia ja antanut mahdollisuuden palautteen antamiselle henkilökohtaisesti.

Palautteenannon mahdollisuuksia kehitetään jatkuvasti, ja Hämeenlinnaan on tulossa asiakaslähtöisen kaupungin suunnitelma 2011 keväällä. Tähän liittyy monipuolisempi, uusi palautejärjestelmä, joka tekee käyttäjilleen palautteen reitin näkyväksi ja mahdollistaisi esimerkiksi kuntalaiskyselyt. Palautejärjestelmän toteutus oli haastatteluhetkellä kilpailutuksessa.

Tämän hetkinen palautejärjestelmä kuljettaa palautteet palvelukeskus Kastellin kautta virkamiehelle, joka on ohjeistettu vastaamaan seitsemässä vuorokaudessa. Nykyisessä järjestelmässä palaute tuntuu kuitenkin häviävän virkamiehelle, ja sen näkyvyys palautteen antajalle on huono. Jos virkamies jättää palautteen vastaanoton kuittaamatta järjestelmään, varmaa tietoa vastaamisesta ei siis ole. Ongelmana on myös se, ettei palautteen antaja aina jätä yhteystietojaan. Palaute palveluista tai yleistiedonkeruu on Majurin mukaan palvelujen kehittämistä varten. Sähköisten palveluiden lisäksi tulevaisuudessa toivotaan, että puhelinpalaute tai kasvotusten annettu palaute kirjattaisiin samaan, tulevaan järjestelmään.

Kaupungilla on kehitteillä myös kaupungin päätöksenteon valmistelun seuranta ja siihen osallistuminen. Verkossa toimiikin jo aiemmin mainittu KommenTori, jonka kautta voi osallistua Hämeenlinnan kaupungin valmisteilla olevien strategioiden, hankkeiden ja suunnitelmien valmisteluun. Yhdeksi haasteeksi Majuri kertoo kasvokkain kohtaamiset ja niiden kehittämisen suuntaan, jossa esimerkiksi varhaiskasvatuskeskuksessa tai koulussa annettu palaute kyettäisiin tekemään näkyväksi.

Kysyin, voisivatko järjestöt mahdollisesti osallistua itse jotenkin asiakkaitensa viestin viemiseen eteenpäin kaupungille. Tässä Majuri viittasi tulevaan sähköiseen järjestelmään ja sen mahdollisuuksiin. Vaikka kirjaaminen voisi aluksi kuulostaa hankalalta, pääasia olisi että kaupunki saisi palautetta, muuten seuraaminen on mahdotonta. Lisäksi Majuri sanoi, ettei kaikkeen palautteeseen edes voi tai tarvitse reagoida, mutta negatiivisen palautteen hän määrittä myös muutoksen aloittajaksi.

Tulevaisuuden ideoiksi kehitysjohtaja ehdottaa sellaisia tapoja toimia, joissa arjen asiantuntijuus ja monialainen ammattitaito tulisi aidosti kuulukuksi. Tällainen voisi olla esimerkiksi asiantuntijaryhmä, johon kerättäisiin eri sektoreiden asiantuntijoita. Ryhmän tarkoitus olisi kommentoida halut-

tua asiaa. Keskustelussa nousi esiin omakotitaloalueyhdistykset ja kaupunginosaseurat ja niiden yhdistäminen vaikuttamisen väyliin. Toiseksi ehdotukseksi tulikin naapuririnki, naapuruston vaikuttamisen väylä.

Asukkaiden aktiivisuudesta kansalaisvaikuttamisessa tuli esille muun muassa kokeilut, joissa kaupunginjohtaja tai kaupungin hallituksen puheenjohtaja ollut tavattavissa palvelukeskus Kastellissa. Tällaiset tilaisuudet eivät ole kuitenkaan houkuttelleet ihmisiä. Avoimeksi kysymykseksi Majurin puolelta jää, miten ihmisiä voisi tavoittaa ilman suurta määrää byrokratiaa ja järjestelyä niin, että kuuleminen tapahtuisi normaalissa arjessa. Hän mietti, onko vaikuttamisen tapa muotoutunut jotenkin liian viralliseksi.

Majuri kertoi, että termejä, suunnitelmia ja tavoitteita on, mutta ne ovat hyödyttömiä ilman aitoa kontaktia oikeaan elämään. Sekä itse virkamiehille että kansalaisille tulisi olla enemmän ideatalkoot -tyyppisiä tapahtumia, jotta kuuleminen olisi monipuolista.

Kehitysjohtajan haastattelun ydinsanomana näyttäisi olevan arjen asiantuntijuuden ja epämuodollisempien kontakti- ja palautejärjestelmien kehittäminen. Myös palautteen tekeminen näkyväksi palautteen antajalle, tuntui olevan tärkeä kysymys.

8.2.2 Järjestövastaavan haastattelu

Haastattelin Hämeenlinnan setlementti ry:n järjestöyhteistyön koordinaattorin, Heli Laurikaisen tammikuussa 2011. Käytin haastattelussa nauhoitusta jonka litteroin. Tein litteroinnista yhteenvedon, jonka käsittelen tässä osiossa. Tein yhteenvedon tutkimuskysymyksiä peilaten. Liitän haastatteluun liittyvät pohdinnat osaksi tutkimustehtävää tämän opinnäytetyön myöhemmässä osiossa 8. Pohdinnat. Järjestökoordinaattori sai myös nähdä ja tarkistaa opinnäytetyöhön tulevan haastattelun tekstin.

Kysymyksissäni (LIITE 5.) pyysin Laurikaista kertomaan, mitä järjestöyhteistyö tarkoittaa, mihin se pyrkii ja miten se toimii. Pyysin myös kertomaan, mikä on hänen mielestään kolmannen sektorin ja sen asiakkaiden suhde Hämeenlinnan kaupunkiin, sen päätöksentekoon ja palvelusuunnitteluun ja miten sitä voisi parantaa.

Aloitin haastattelun kertomalla katsauksen Kaupunkikirjoihin. Olin jo aikaisemmin yhteyttä ottaessani kertonut mistä kaupunkikirjoissa on kyse. Hän piti aihetta tärkeänä ja mielenkiintoisena.

Hämeenlinnan seudulla on noin 100 sosiaali- ja terveystieteiden yhdistystä ja aktiivisesti järjestöyhteistyön verkoston toimintaan osallistuu noin 50-60 järjestöä. Toiminnasta tiedotetaan kaikille. Verkostokenttään kuuluu muun muassa päihdetyö-, mielenterveys-, potilas- ja vammaisyhdistyksiä. Laurikainen luonnehtii järjestöjen yhteistoimintaa poikkeukselliseksi, sillä heillä ei ole järjestöä. Koko toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä jäsenyydestä makseta. Tiukan struktuurin puute on tehnyt toiminnasta helppoa – järjestökentän vaihtuvuuden vuoksi elävä, hyvin toiminnallinen ver-

kosto on todettu toimivaksi. Pysyvä yhteinen toiminta alkoi järjestöjen yhteistyön kehittämishankkeesta, Osumasta 2005–2009.

Yksi iso yhteinen kohtaamisen paikka on Järjestöfoorumi. Sen taustalla on vaikuttajaryhmä joka koostuu pääasiassa palkkatyöntekijöistä ja isommista järjestöistä. Foorumin tehtävä on koostaa laajempaa kenttää keskustelemaan jostain ajankohtaisesta aiheesta.

Kaupungin tilaajapäälliköt ja kehittämissyksikön johtaja ovat olleet mukana kehittämishankeilla, jonka tarkoituksena on tukea kehittämishanketyössä yhteistyötä ja yhteistä suunnittelua. Järjestöjen vaikuttamisryhmässä on vierailut kaupungin työntekijöitä ja päättäjiä jonkin tietyn aiheen tiimoilta. Foorumit tavoittavat selvästi enemmän järjestökenttää ja Laurikainen kertoi, että haaveena on luottamushenkilöiden, tilaajan puolen, kehittämissyksikön, kaupungin tuotannon ja järjestöjen moniääninen keskustelu.

Järjestöjen toive olisi kehittää työtä kaupungin kanssa yhdessä, jotta jäsenet, toimijat ja osallistujat voisivat paremmin. Hyvänä esimerkkinä Laurikainen kertoi, että silloin kun kuntarakennemuutos oli ajankohtainen, hankkeen valmistelijat vierailivat järjestöjen vaikuttamisryhmässä. Tämä oli antanut järjestöille ensiarvoista tietoa siitä, miten suhteuttaa muutoksia omaan työhönsä. Järjestöfoorumit on koettu kantaottavaksi ja siellä keskustellaan paljon, myös kaupungin puolelta. Haasteita on aiheuttanut ja aiheuttaa tulevaisuudessakin se, miten ihmiset ja avainhenkilöt saataisiin paikalle sinne, missä keskustelu tapahtuu.

Kaupungin asioiden valmisteluun Laurikainen toivoo kuulluksi tulemisen struktuuria. Järjestöt eivät välttämättä tiedä, mitä kaupungissa valmistellaan. He eivät välttämättä tiedä, että on mahdollista osallistua, ellei sitä tuoda erikseen julki. Laurikainen kertoi, että hänellä on hyvä verkosto, jolta pyytää kommentteja, mutta organisoituminen tämän ympärillä on vielä puutteellista. Hän mainitsi myös, että vasta joskus jälkepäin tulee ajatelleeksi miten hyödyllistä olisi ollut, jos järjestöt olisi otettu mukaan valmistelutyöhön. Myös hanketyöryhmiin osallistuminen voisi tuoda uudenlaista näkökulmaa. Tiettyä hankaluutta osallistumiseen luo epä tietoisuus siitä, kehen ja milloin pitäisi olla yhteydessä. Yhteistyö ja tiedonanto voisi olla systemaattisempaa.

Kysyttäessä siitä, tuleeko järjestökentän asiakaskunta hänen mielestään hyvin kuulluksi kaupungin päätäntätasolla, aloimme puhua kokemusasiantuntijuudesta ja sen hyödyllisyydestä palveluiden kehittämisessä. Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen palveluita miettiessä on Laurikaisen mukaan ehkä enemmän esimerkiksi vammais- ja vanhusneuvostojen roolissa jo sisään kirjoitettuna. Hän tuntui pohtivan, että jos niissä kommentointiprosessi olisi jotenkin toimiva, voisi sieltä mahdollisesti yrittää jotain toimintamallia muillekin. Hyvänä kuulemisen tilaisuutena Laurikainen mainitsee Kylä Kaupungissa -hankkeen. Hankkeessa toimintatapa on hyvin ihmisläheinen, projektin työntekijöiden mennessä sinne, missä ihmiset ovat. Projektista voisi Laurikaisen mukaan ottaa oppia muuhunkin kohtaamistoimintaan ja rajojen ylittämiseen.

Laurikainen sanoi omalta osaltaan samaa kuin kehitysjohtaja Tarja Majurikin: jos kommentoidaan hyvin yleisellä tasolla, voi olla että kommentit ovat vain pieniä yksityiskohtia. Ison otsikon alla asia ei heilahda suuntaan eikä toiseen – käytännön kytkentä unohtuu helposti. Kommentoinnin tai järjestöjen osallistamisen tulisi myös tapahtua selkokielellä, jotta kukaan ei kokisi vieraantuneisuutta.

Kysyin haastattelussa Laurikaiselta samaa kuin kehitysjohtajaltakin; voisiko järjestöjä kytkeä systemaattisemmin asukaskunnan kuulemisväyläksi. Hän sanoi, että valtakunnan tasolla järjestöt kommentoivat keskusliitolle joitain aiheita ja vaikuttavat näin eduskuntaan päin, miksei tällaisessa kuntatasonkin tiedonkeruussa voisi olla mahdollisuus.

Laurikainen ei koe hämeenlinnalaisia vaikuttamismahdollisuuksia tasa-arvoisiksi. Ne rajaavat hänen mukaansa selvästi tiettyjä ihmisiä pois joko käyttöhankaluuksien tai saavuttamattomuuden vuoksi. Matkat, lukeminen, kirjoittaminen tai ymmärtäminen voivat olla eri näkökulmista aikamoisia haasteita. Laurikainen kokee, että esteitä verkkovaikuttamiselle on hyvin paljon, mutta verkkovaikuttaminen on hyvin yksipuolista. Hän ymmärtää että verkkokeskustelun idea on moninäkökulmaisuus, mutta keskustelun seuraaminen on haasteellista. Tilanteessa, jossa palautetta vaikuttamisesta ei anneta, ei myöskään synny kokemusta että mielipide on kuultu. Kasvotusten vaikuttamisessa on paljon suurempi mahdollisuus osallisuuden kokemuksesta kuin verkossa. Toisaalta Laurikainen ymmärtää hyvin sen tosiasian, että Hämeenlinnassa on aikamoinen asukasjoukko eikä kaikki yksinkertaisesti voi tulla kuulluksi kerralla.

Laurikaisen mukaan ihmisten heikkoa kontaktia tai vaikeaa tavoitettavuutta tulisi lähestyä uusien menetelmin ja työkaluin. Järjestökenttäkin tarvitsisi yhteiset säännöt siitä, mitä tehdään kun jostain kiirii esiin huolta. Yhtenä haasteena on se, miten luodaan menetelmiä, jotka kunnioittavat itsemääräämisoikeutta mutta eivät ohita viestiä. Uusi palvelujärjestelmä on haastanut asiakkaita löytämään oikeat palvelut ja tahot, jotka vastaavat juuri tietyistä asioista – järjestöjen roolia voisi tässäkin asiassa vahvistaa. Kansalaisvaikuttamista on myös se, että vaikutetaan ihmisen arkeen niin, että aidosti tiedetään minne viestin pitäisi päätyä. Tulisi myös pohtia sitä, voiko palveluohjauksessa olla puutteita tai palvelujärjestelmässä palveluaukkoja.

Toiveeksi nousi kehittää sitä, miten asukas tai asiakas voisi kasvaa palvelun mukana. Asiakkailla on paljon kokemusasiantuntijuutta ja järjestökentällä vapaaehtoistyö ei ole kiinni elämäntilanteesta – halu auttaa voi olla vaikka oma tilanne olisi huono ja itse myös tarvitsisi tukea ja apua. Hän nosti haasteeksi pohtia miten tätä samaa voisi siirtää palvelujen toimintaan niin, että asukas voisi jonain päivänä toimia vertaisohjaajana.

Näin haastattelussa paljon yhtymäkohtia opinnäytetyön alkuperäiseen lähtökohtaan, toiminnalliseen osallisuuteen ja sen takana olevaan ideaan siitä, että kansalaisvaikuttamiselle tulisi luoda luonnollinen polku. Kehitysjohtajan tapaan, järjestöyhteistyön koordinaattori korosti arjen näkökulmaa ja

kokemusasiantuntijuutta ja hän korosti vaikutusmahdollisuuksien tasa-arvoistamisen haasteita.

8.3 Yhteenveto tuloksista

Tutkimukseni keskeisimmät teoreettiset lähtökohdat olivat sosiaalipedagogiikka, sosiokulttuurinen innostaminen, osallistuminen, osallisuus ja demokratia. Sosiaalipedagogiikassa ja sosiokulttuurisessa innostamisessa puhutaan herkistämisestä ja motivoinnista. Ilman näitä mainittua kahta, ei synny aitoa osallistumista. Herkistäminen koskettaa tietoisuutta ja tavallaan herättelee arkipäivästä. Motivoinnilla taas ajetaan takaa huomion kiinnittämistä sellaiseen toimintaan joka koetaan subjektiivisesti merkitykselliseksi. Ihmisiä siis herkistetään ja motivoidaan haluamaan tietoa omasta elämästään ja ympäristöstään. Sosiokulttuurisen innostamisen ja freireläisen vapauden pedagogiikan tarkoitus olisikin auttaa ja herkistää ihmisiä näkemään ja kehittämään mahdollisuuksiaan.

Kaupunkikirjat näyttivät tarjoavan uusia mahdollisuuksia palautteen antamiseen ihmisten arjen näkökulmasta, joskin epätasaisesti. Positiivisin yllätys oli maahanmuuttajien innostus tällaisesta mahdollisuudesta. Aineistossa on myös kuntalaisten viestiä epäilystä omia vaikuttamismahdollisuuksia kohtaan.

Vapaamuotoinen keräsi määrällisesti enemmän sisältöä, mutta itse aiheisällöt eivät sinänsä hirvittävästi eronneet toisistaan. Vaikka kummassakin kerrottiin samantyyppisistä asioista, vapaamuotoinen oli kieliasultaan rikkaampi, monisanaisempi ja eläväisempi. Menetelmän alkuperäisen tarkoituksen ja tutkimustehtävän suhteen, se antaisi viitettä siitä, että virallisten, kaupungin logoilla varustettujen palautteen keruulomakkeiden rinnalle voisi kokeilla luovempiakin ratkaisuja. Kaupunkikirjojen tapaisen avoimen palauteväylän käsittely on tietenkin myös resurssi- ja aikakysymys.

Kaupunkikirjat osallistivat kaupunkilaisia kertomaan ympäristöstään monin tavoin. Toisaalta niissä kerrottiin siitä paikasta, missä ollaan ja mitä se merkitsee, toisaalta kirjoilla kerrottiin kaupungista paikkana asua ja elää. Kirjoissa pohdittiin myös kansalaisvaikuttamista ja hämeenlinnalaista päätöksentekoa. Viesti tuntui kuitenkin olevan, että palautepaperi voi muuttaa muotoaan kirjaksi tai kortiksi lukemattoman monta kertaa, mutta arkipuheen kuulemiseen tarvitaan enemmän mekanismeja. Subjektiivista kokemusta kun voi olla hyvinkin vaikea kuvata paperille, tulisi sitä kuulla myös puheesta. Myös kehitysjohtajakin tuntui pohtivan sitä, onko palautteen antamisesta tullut niin byrokraattista, ettei arjessa tapahtuva ajatusvaihto pääse näkyväksi.

Osa hämeenlinnalaisista tuntuu kokevan, ettei vaikuttamisesta ole mitään hyötyä ja että se on turhaa. Tätä tukee osaltaan kehitysjohtajan ja järjestöyhteistyön koordinaattorin haastattelut, joista on kuultavissa ymmärrystä sitä kohtaan, että ihmisiä on vaikea saada luottamaan demokratiaan, jos heille ei voida näyttää missä palaute kulkee tai mihin se aidosti vaikuttaa.

Kaupunkikirjat, ja ohjaajien ja työntekijöiden haastattelut olivat mielestäni mielenkiintoisia moneltakin osalta. Toisaalta kerrotaan kohtaamisongelmasta, joka voi luoda kommunikoinnille omat haasteensa. Virkakieli, tietämättömyys palveluista tai omista oikeuksista tuovat myös omaa haastettaan. Toisaalta osa ohjaajista tuntui kertovan että vaikka tieto on puheessa ja kehitysideoita olisi, sen muuttaminen palautteen muotoon koetaan vaikeaksi. Ehkä siksi, ettei osata muotoilla ajatuksia palautteeksi tai jopa siksi että palautekulttuurissa on jotain syvempää joka kertoo tavoistamme käyttäytyä palautteenantajina. Palautteen antaminen voidaan kokea hyvin henkilökohtaiseksi ja oman mielipiteen kertominen julkisesti voi olla iso kysymys.

9 POHDINTA

Sain alkusysäyksen tutkimuksen ideaan osallisuustyöryhmässä työskentelystä ja sosionomi koulutuksen toisen vuoden työharjoittelusta jossa pohdimme Lasten ja nuorten kulttuurikeskus ARX:n johtajan Noora Herrasen kanssa luovia osallistamisen menetelmiä. Kokemukseni erilaisista projekteista syvensi kiinnostustani tutkia kansalaisvaikuttamista. Ensin ajattelin että olisi riittävää ideoida kaupunkikirjat ja sijoittaa ne vapaaehtoistyön palvelupisteisiin ja katsoa mitä ne kertovat heikommassa asemassa olevien kansalaisten elämästä ja kosketuksesta kaupunkiin.

Yksi tärkeä etappi tutkimuksen alkuvaiheessa oli havainto, että joissakin paikoissa kirjoihin ei kirjoitettu. Tämä sai minut pohtimaan syitä siihen. Se puolestaan sai minut laajentamaan aineistoa koskemaan vapaaehtoisjärjestöjen asemaa ja niiden edustajien näkemyksiä palautteenantamisesta, kansalaisista ja kaupungista. Jotta saatoin ymmärtää paremmin järjestöjen ja heidän asiakkaidensa paikan kaupungin palautejärjestelmässä täydensin aineistoa vielä haastatteleamalla Hämeenlinnan kaupungin kehitysjohtajaa ja Hämeenlinnan settlementti ry:n järjestöyhteistyön koordinaattoria. Perahdyin myös siihen miten Hämeenlinnan kaupungin kansalaisosallistamista ja palautejärjestelmää on aikaisemmin kehitetty.

Kaupunkikirjojen idea oli mielestäni hyvä ja tutkimus monipuolinen. Toisin sanoen yrityksestä kokeilla luovaa osallistamisen menetelmää kasvoi vähitellen yritys ymmärtää paremmin menetelmän sijoittuminen järjestöjen asemaan ja Hämeenlinnan kaupungin kansalaispalautteen kokonaisuuteen.

Tahtotila ja viesti kaupungilta järjestöjä kohtaan näyttäisi olevan kunnioitettava, mutta tapa organisoitua ja viestiä yhdessä on vielä haussa. Yhtenä mielenkiintoisena aiheena Hämeenlinnan settlementti ry:n järjestöyhteistyön koordinaattori Heli Laurikaisen haastattelussa oli myös se, että toimimaton kommunikointi asukkaan ja kaupungin välillä estää myös kaupunkia saamasta palautetta siitä, mitä kaupungin toimesta tehdään hyvin.

Kaupunkikirjat antoivat mielestäni hyvin positiivisen kuvan Hämeenlinnasta kauniina, puhtaana ja rauhallisena kaupunkina, sekä järjestön asiakkaiden kokemuksista järjestöjä kohtaan, että haastateltavien suhteesta asiakkaisiin ja asukkaisiin. Järjestöyhteistyön koordinaattori suhtautui mie-

lestäni luottavaisemmin ja myönteisemmin yhteistyöhön Hämeenlinnan kaupunkia kohtaan kuin järjestöjen työntekijät, mutta arvelisin että kyseessä voisi olla myös henkilön asema suhteessa kaupunkiin. Järjestön ohjaaja tai työntekijä saattoi kuvata työtään hyvin intensiiviseksi omassa järjestössään, muttei välttämättä osannut kuvata mikä suhde järjestöllä on kaupunkiin. Sain käsityksen, että jonkin verran erilaisia käytäntöjä tässä suhteessa olisi. Joissain järjestöissä saattaa olla että esimies hoitaa suhteet järjestön ulkopuolelle ja työntekijä toimii lähinnä asiakasrajapinnassa.

Itse näen että järjestökentän toimijoilla voisi olla hyväkin asema tarjolla toimia asukastiedon välittäjänä. Vaikeat ja moniongelmaiset elämäntilanteet vaativat kokonaisvaltaista tilanteen haltuunottoa ja myös syvää luottamusta työntekijän ja asiakkaan välille. Luottamussuhteessa voisi olla luontevampaa kertoa tuntemuksistaan kuin yrittää muotoilla ajatuksiaan palautteeksi virkamiehelle. Työntekijät tuntuivat suhtautuvan myönteisesti siihen että he voisivat toimia arjen kuulijoina, onhan se heidän työssään luontevana osana muutenkin. Eikä tunnu mielestäni kaukaa haetulta sekään, että tiedon kerääjä voisi olla joku asukas tai palvelukäyttäjä itse.

Björn Wallénin kirjassa ”Kyllä kansalaisuudelle” mainitaan, että Euroopassa ja Pohjoismaissa epävirallisen ja arkioppimisen arvostus ovat olleet nousussa 1990-luvulta lähtien. (Wallén 2005, 13). Tätä ajatusta tuki ai-neistoon tehdyt haastattelut, joissa oli kuultavissa arkikohtaamisten merkityksellisyys ja toive, että ihmisiä kohdattaisiin heidän omassa elinpiirissään.

Kaupunkikirja tarjosi omanlaisensa mahdollisuuden asukastiedon keräämiseen ja näen siinä monia kehittämismahdollisuuksia. Jos kirjaa muokattaisiin enemmän päiväkirjamaiseen muotoon ja kirjan voisi kuljettaa vaikka mukanaan ympäristöön jossa kirjoittaminen olisi helpompaa, voisi menetelmä saada uusia ulottuvuuksia. Koen, että uudenlaisen osallistavan menetelmän tutkimuksena kaupunkikirjat tarjosivat alun josta on hyvä jatkaa.

Olisi mielenkiintoista tutkia jatkotutkimuksena, mikä on se rakenne, johon järjestöt voisivat kiinnittyä palautteenantajana ja kaupungin palveluiden kehittäjänä niin, että järjestöt voisivat olla aktiivinen tiedonvälittäjä kuntalaisen ja kaupungin välillä. Jatkotutkimuksena voisi tutkia myös laajemmin kansalaisvaikuttamista ja kunnan demokratian toteutumista. Myös kuntalaisten itsensä innostaminen asukastiedon kerääjiksi olisi mielenkiintoinen tutkimus.

LÄHTEET

- Arola, P., Aromaa, V., Haapala, P., Hentilä, S. & Kauppinen, S. 2010. Kansalainen ja yhteiskunta. Helsinki: Edita Prima Oy
- Arola, P. 2004. Kansalaiskasvatus – haaste itsenäiselle Suomelle. Teoksessa *Theoria et Praxis*. Viitattu 15.3.2011.
http://www.vink.helsinki.fi/files/Theoria_et_praxis_edited_04.pdf
- Baldersheim, H. & Ståhlberg, K. 1999. Making Local Democracy Work. An Evaluation of the Hämeenlinna Model. Meddelanden från Ekonomiskstatsvetenskapliga fakulteten vid Åbo Akademi. Ser. A. 505. Åbo: Åbo Akademi.
- Carl Bertelsmann Prize, 1993. Democracy and Efficiency in Local Government. Volume 1. Gutersloh: Bertelsmann Foundation Publishers.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Jyväskylä: Gummerus.
- Herranen, N., Hiltunen, M. & Kaakinen, J. 2010. Lasten ja nuorten hyvä arki rakentuu osallisuudelle. Esite.
- Hiltunen, M. 2010. Megafoni ja osallisuusseminaari. Yhteen koottu kokosmuistio 25.11.2010. Viitattu 14.2.2011.
- Hämeenlinnan kaupunki, 2011. Kylä Kaupungissa -hanke 28.2.2011. Viitattu 8.4.2011.
<http://www.hameenlinna.fi/Paatoksenteko-ja-talous/Kaupunginorganisaatio/Kehittamisyksikot/Hankkeet/>
- Hämeenlinnan kaupunki, 2010a. Uudistuva Hämeenlinna 2015. Viitattu 24.8.2010.
www.hameenlinna.fi/pages/43027/HML_strategia%202015.pdf
- Hämeenlinnan kaupunki, 2010b. Kaupunkistrategian tarkentaminen. Uudistuva Hämeenlinna 2015 strategia. Valtuuston 14.6.2010 hyväksymä strategia. Viitattu 24.8.2010.
<http://www.hameenlinna.fi/pages/5316/Valtuuston%2014.6.2010%20hyv%C3%A4ksym%C3%A4%20strategia.pdf>
- Hänninen, V. 2001. Tietoisuuden kulttuurihistoriallinen kehitys. Teoksessa Hänninen V., Partanen, J. & Ylijoki, O-H (toim.) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä*. Jyväskylä: Vastapaino, 79–103.
- Kohonen, K. & Tiala, T. 2002. Johdanto. Teoksessa Kohonen, K. & Tiala, T. (toim.) *Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallisumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien esitämiseksi*. Helsinki: Art-Print Oy, 5–8.

Kuntalaki 17.3.1995/365, 27§.

Laurikainen, H. 2011. Järjestöyhteistyön koordinaattori. Hämeenlinnan Setlementti ry. Henkilökohtainen haastattelu. 3.1.2011.

Majuri, T. 2010. Kehitysjohtaja. Hämeenlinnan kaupunki. Henkilökohtainen haastattelu 15.12.2010.

Megafonikampanja, 2010. Hämeenlinnan nuorisopalvelut ja Hämeenlinnan kaupunki. Viitattu 14.2.2011. <http://www.hameenlinna.fi/Menuissa-nakymattomat-sivut/Tiedotteet/Megafoni-kampanja/>

My Generation n.d. Effective strategies in promoting the positive potential of the young generation. Projektin verkkosivusto. Viitattu 3.9.2010. <http://urbact.eu/en/projects/active-inclusion/my-generation/homepage/>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja. Tampere: 2009. Viitattu: 15.2.2011. Pdf. http://www.fsd.uta.fi/julkaisut/index.html#motv_pdf

Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Latvia: Livonia Print.

Pasanen, H. & Vanhalakka-Ruoho, M., 2009. Ohjaustyö ja osallisuus: sisäistettyjä siteitä vai kasvavaa kontrollia. Teoksessa Filander, K., Vanhalakka-Ruoho, M. (toim.) Yhteisöllisyys liikkeessä. Jyväskylä: Gummeruksen kirjapaino Oy, 299–324.

Pekkala, V. & Rönkkö, J. 2010. ”Case-Hämeenlinna”. Strategiajohtamisen merkitys ja kehittämistarpeet paikallishallinnossa. Jyväskylän yliopisto. Taloustieteellinen tiedekunta. Tutkielma.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Stranius, L. 2010. Verkkovaikuttamisesta puuttuu vielä vaikutus. Viitattu 27.01.2011. <http://www.kansalaisfoorumi.fi/sosiaalinen-media-ja-internet/verkkovaikuttamisesta-puuttuu-vielae-vaikutus.html>

Wallén B., 2005. Kyllä kansalaisuudelle. Aloitteita ja esimerkkejä Pohjo-lasta. Vantaa: Dark Oy.

KAUPUNKIKIRJOJEN TEEMOITTELU

Yläteema	Sisällön teema	Luonnehdinta	Kirjassa tyypillinen kirjoitus:
KAUPUNKI KIRJOITTAJAN NÄKÖKULMASTA	Kaupunki	Kuvailee kaupunkia	Kaunis, historiarikas, muinainen, rauhallinen, turvallinen...
	Kaupunkilaiset	Kuvailee kaupunkilaisia	Ystävällisiä, auttavaisia, sisäänpääntyneitä, hiljaisia...
	Kaupungin palvelut	Kuvailee tai mainitsee kaupungin peruspalveluita	"Täällä on ihan hyvät peruspalvelut", "Peruspalvelut toimii..."
	Kaupungin rakenne	Kuvailee kaupungin rakennuksia, rakennettavia kohteita, toiveita rakentamista kohtaan	"Moottoritien kate on kamala ajatus", "Kaipaisin kunnan puistoa lapsille keskustaan", "Koulu kamalassa kunnossa..."
	Yksityiset palvelut	Kuvailee yksityisiä palveluita	"Pääsee jonottamatta...", "Yksityinen puoli toimii kyllä..."
	Luonto	Kuvailee ympäröivää luontoa	Aulanko on kaunis, vesistörikas kaupunki, puhdasluontoinen...
	Kansalaisvaikuttaminen	Kuvailee vaikuttamismahdollisuuksia tai demokratiaa	"Täällä ei saa ääntänsä kuuluviin.", "Täällä ei voi aidosti vaikuttaa.", "Hämeenlinnalainen demokratia ei toimi."
	Päätäjätaho	Kuvailee tai mainitsee kaupungin päättävän tahon, hallituksen tai valtuuston	"Päätäntävalta on täällä oikeastaan vain kahdella ihmisellä.", "Toivon päätäntävällälle viisautta ja rohkeutta.", "Kaupungin päättäjät..."
	Sijainti ja kulkuyhteydet	Kuvailee kaupungin sijaintia	"Hyvien yhteyksien varrella", "Sopivalla kohdalla Suomessa..."
	Julkinen liikenne	Kuvailee julkista liikennettä	"Bussit älyttömän kalliita...", "Linja-autot kulkee huonosti..."
	Kulttuuri ja tapahtumat	Kuvailee kulttuuriin liittyviä tapahtumia tai palveluita	Teatteria on paljon, kulttuuritarjontaa on tarpeeksi, toritapahtumat, verkatehtaan tapahtumat, keskiaikamarkkinat...
	Harrastukset	Kuvailee harrastamisen mahdollisuuksia	"Täällä voi harrastaa suht hyvin...", "Kaipaisin tänne enemmän harrastuksia..."
KAUPUNKIKIRJAT	Kaupunkikirja	Kuvailee kirjaa	"Tämä oli hyvä idea.", "Toivottavasti kirja kerää paljon juttuja."
MUU LUOVA	Muu luova	Kuva, runo, laulun sanat, askarreltu lisätasku kirjan taakse	kuva, laulun sanat, runo
HENKILÖKOHTAINEN	Henkilö itse	Kuvailee itseään tai päiväänsä kertomuksen omaisesti	"Minä olen...", "Minä istun tässä...", "Tapanani on..."
	Paikka itse	Kuvailee paikkaa jossa kirja on	"Täällä on hyväksyvä ilmapiiri.", "Täällä parasta on yhdessä tekeminen", "Täällä käy paljon...", "Pidän tässä paikassa eniten..."
	Fiktiivinen kaupunki	Kuvailee konditionaalein kaupunkia	"Minun unelmakaupungissani olisi...", "Minun kaupungissani ei käytettäisi autoja lainkaan..."
	Usko tai uskonto	Kuvailee tai mainitsee uskontoon liittyvää	"Uskossa on voima", "Uskon Jumalaan..."
MUU SUOMI tai Suomi yleensä	Suomi	Kuvailee Suomea yleisesti	"Suomen valtio", "Suomi on hyvä maa".
	Muu kaupunki	Kuvailee jotain muuta kaupunkia	"Tampere on parempi kaupunki"

KAUPUNKIKIRJOJEN PAIKKAKOHTAISET MÄÄRÄT JA YLEISET SISÄLLÖT

Paikka	Virallinen /kpl	Vapaamuotoinen /kpl	Yhteensä	Mistä kertoo, virallinen	Mistä kertoo, vapaamuotoinen
Hämeen Sininauha	2	9, 3 kuvaa	14	Usko	Paikka itse, kaupunki, usko tai uskonto, muu luova
Living room	1, 1 kuva	5, 1 kuva jossa tekstiä	8	Kaupunki, kaupungin palvelut ja laatu	Kaupunki, muu luova
Monikulttuurinen olohuone Kutomo	15	27 (joista 11 lisätaskussa)	42	Kaupunki, kaupunkilaiset, sijainti, Suomi, henkilö itse	Kaupunki, kaupunkilaiset, Suomi, sijainti, kirjoittaja itse, muu luova
Hämeenlinnan Pääkirjasto	1	2 kirjoitusta, 2 kuvaa	5	Kaupunki, kaupunkilaiset	Kulttuuri ja tapahtumat, paikka itse, kaupungin palvelut, kaupunkilaiset, sijainti ja kulkuyhteydet, kaupunkisuunnittelu, muu luova
Nummi-Jukolan lähiökeskus	5	13, 1 kuva	19	Kaupunki, sijainti ja kulkuyhteydet, harrastukset, henkilö itse, kaupungin palvelut, kirjat itse, paikka itse	Usko tai uskonto, kaupunki, sijainti ja kulkuyhteydet, luonto, kaupunkilaiset, kirjoittaja itse, kaupunkisuunnittelu, vaikuttaminen, muu luova
Vapaaehtoiskeskus Pysäkki	4	5, 1 kuva	10	Kaupunki, kaupunkilaiset, henkilö itse	Kirjoittaja itse, kaupunki, kaupungin palvelut, sijainti ja liikenneyhteydet, kaupunkilaiset, muu luova
Hämi Ry	2	7, 1 kuva	10	Kaupunki	Kaupunki, kaupunkilaiset, kirjoittaja itse, luonto, sijainti ja liikenneyhteydet, palvelut, kaupunkisuunnittelu, päätätävältä, kansalaisvaikuttaminen, kaupungin palvelut, kulttuuri ja tapahtumat, muu luova
Työ- ja elinkeinotoimisto	4	11	15	Kaupunki, kaupunkilaiset	Kaupunki, kaupunkilaiset, Fiktiivinen kaupunki kulttuuri ja tapahtumat, kirja itse, muu kaupunki, päättäjätaho, sijainti ja liikenneyhteydet
Yhteensä	35	88	123		
Kummatkin kirjat yhteensä					

Haastattelukysymykset kaupunkikirjojen vastaanottaneen tahon työntekijälle

1. Mikä on tämän paikan suhde Hämeenlinnan kaupunkiin (sen päätöksentekoon ja palvelunkehittämiseen)?
2. Onko teillä olemassa jokin tietty tapa välittää teidän asiakkaitten toiveita tai ideoita eteenpäin? Ja jos on, millainen? Jos ei, miksi ei, ja miten sitä voisi kehittää?
3. Kuvaile asiakasryhmänne mahdollisuuksia vaikuttaa Hämeenlinnassa / Hämeenlinnan päätöksentekoon. (Koetko työntekijänä, että Hämeenlinnassa on monipuoliset ja kaikille mahdolliset (ts. "tasa-arvoiset") vaikuttamisen mahdollisuudet?)
4. Mitä kehittämissuhteita sinulla olisi palautteenantoon tai osallistumismahdollisuuksiin?

Haastattelukysymykset Hämeenlinnan kehitysjohtajalle

1. Miten Hämeenlinnan kerää kuntalaispalautetta? Millaisia mahdollisuuksia on nyt tai millaisia on ollut?
2. Millainen on kolmannen sektorin suhde Hämeenlinnan päätöksentekoon ja palvelusuunnitteluun?
3. Miten yhteistyötä kolmanteen sektoriin voisi kehittää?

Haastattelukysymykset Hämeenlinnan setlementti ry:n järjestöyhteistyön koordinaattorille

1. Mitä järjestökoordinaattori tekee ja mitä järjestöyhteistyö tarkoittaa?
2. Millainen suhde kolmannen sektorin asiakkaille on Hämeenlinnan kaupunkiin, sen päätöksentekoon ja palvelusuunnitteluun?
3. Miten yhteistyötä Hämeenlinnan kaupunkiin voisi kehittää?