

KULTTUURIUNELMIA

Osallisuuden kehittäminen Tampereen
kaupungin kulttuuripalveluissa

Jaakko Laurila

Opinnäytetyö
Tammikuu 2015
Mediatuottaminen
Medianomi (ylempi AMK)
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Mediatuottaminen
Medianomi (ylempi amk)

JAAKKO LAURILA:
Kulttuuriunelmia
Osallisuuden kehittäminen Tampereen kaupungin kulttuuripalveluissa

Opinnäytetyö 55 sivua
Tammikuu 2015

Tampereen kaupungin uuden strategian ja Liikunta- ja kulttuuriohjelman myötä Tampereen kaupungin kulttuuripalveluilla aloitettiin kehittämishanke, jonka tavoitteena oli kehittää organisaatioon sopiva osallisuusmalli ja uudistaa sen avulla yksikön palvelutarjontaa. Hanke toteutettiin kulttuuripalveluiden tuottajatiimin yhteisenä projektina. Tutkimusstrategiaksi valittiin toimintatutkimus. Kehittämistyön menetelminä käytettiin benchmarking-analyysiä, yhteisöllisiä ideointimenetelmiä, ryhmähaastattelua sekä palvelun visuaalista mallintamista.

Hankkeen suunnittelun tueksi kulttuuripalveluiden tuottajatiimi tutustui onnistuneen osallisuuden tekijöihin, osallisuustyön perusteluihin sekä Tampereen kaupungin osallisuuskanaviin. Benchmarking-analyysin keinoin syvennyttiin muutamaaan Tampereella tehtyyn osallisuushankkeeseen. Analyysin tuloksia käytettiin pohjana kulttuuripalvelujen osallistamismenetelmän kehittämiseksi.

Aivoriihimenetelmän avulla ideoitiin Kulttuuriunelmia-niminen uudenlainen osallistamistapa. Kulttuuripalveluyksikön palvelut kuvattiin visuaalisiksi laatikoiksi, joiden kanssa kierrettiin ympäri kaupunkia keräämässä palautetta yksikön palveluista. Kierroksen tuloksena saatiin kasaan yli 400 palautetta, joista jatkotyöstöön valittiin useimmin toistuvat tai muutoin mielenkiintoiset ehdotukset. Tällaisia olivat muiden muassa toive viestinnän kehittämisestä sekä toiveet uusista palveluista. Oppimiskahvilamenetelmää soveltaen palautteesta tehtiin toimintasuunnitelma, joka sisälsi kymmeniä uusia tapahtumia ja toiminnan painopisteen muutoksia, joiden tulokset tulevat näkymään konkreettisesti tamperelaisille.

Kulttuuriunelmia-kiertueen onnistumista arvioitiin ryhmähaastattelun avulla. Hankkeen toteuttanut tiimi koki toiminnan onnistuneen ja Kulttuuriunelmia-toiminta päätettiin vakiinnuttaa pysyväksi toimintamalliksi. Malli kuvattiin visuaalisena palvelukuvauksena, jotta prosessi olisi selvä sekä tiimimme jäsenille että Kulttuuriunelmia-toimintaan jatkossa osallistaville.

Hankkeen kaksi tavoitetta toteutuivat lähes täysin. Kerätystä palautteesta saatiin lukuisia hyviä ajatuksia, joista monia vietiin käytäntöön. Kokemusten pohjalta yksikköön saatiin myös kehitettyä sinne sopiva osallisuuden malli, joka mahdollistaa vuoropuhelun kuntalaisten kanssa myös jatkossa. Kehittämiskohteiksi jäi kritiikin kerääminen palveluista sekä monipuolisemman ja suuremman vastaajajoukon tavoittaminen.

Asiasanat: osallisuus, kuntademokratia, toimintatutkimus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Media Production

JAAKKO LAURILA:

Culture Dreams

Developing Ways of Involvement in the Cultural Affairs of the City of Tampere

Master's thesis 55 pages

January 2015

The City of Tampere released a new strategy program in the fall of 2013. The new strategy demands that the different city departments need to update their services and plan how to involve citizens more in the decision-making processes. This was the basis of the development project implemented by the Cultural Affairs of the City of Tampere. The aim of the project was to update the services offered by the organization and to build and test a way of involvement that could be a part of the organization's actions in the future. The research method used in this project was action research.

To build an understanding of a successful involvement, the production team of the Cultural Affairs studied the matter in the early phases of the project. They used benchmarking to familiarize themselves with similar projects done elsewhere. The results of the analysis were used as an aid in the team's project work.

The actual planning of the involvement method started with a brainstorming session. As a result, the production team of the Cultural Affairs came up with a new kind of method, Culture Dreams, for gathering information from the people living in Tampere. The services offered by the organization were described on the sides of cardboard suggestion boxes. The boxes were presented to the public on a tour that took place in libraries, in a children's cultural center, retirement home, and gathering places of different associations. More than 400 pieces of feedback were gathered during the tour. Proposals that came up more than once were selected for a learning café workshop, which aimed to transform the given feedback into a plan of action.

The project produced a long list of actions that are going to take place during the year 2015. The people of Tampere will be able to enjoy dance events, cultural events for the handicapped and much more. Approximately 20 actions will be implemented.

The success of the information gathering method used was evaluated in a group interview. The production team considered it a success. The team decided that the Culture Dreams method should be a part of the Cultural Affairs' annual functions. Also a visual description was made of the method.

The two aims of the project were fulfilled. A variety of new services will be offered because of the Culture Dream project. In future, the production team needs to find better ways of collecting critical opinions and finding more people from different backgrounds to participate.

Key words: Involvement, democracy, action study

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITE JA TARKOITUS.....	7
1.2	TOIMINTATUTKIMUS HANKKEEN TOIMINTASTRATEGIANA	7
2	OSALLISUUS – TAPA JA TAVOITE	11
2.1	MIKSI YHDESSÄ SAA AIKAAN ENEMMÄN?	12
2.1.1	<i>Osallisuutta osallisuuden vuoksi</i>	13
2.1.2	<i>Osallisuus välineenä</i>	14
2.2	OSALLISUUDEN TASOJA.....	15
2.3	ONNISTUNEEN OSALLISUUDEN EDELLYTYKSET	17
3	OSALLISTAVA TAMPERE	20
3.1	OSALLISTUMISEN KANAVIA	20
3.2	SISÄINEN BENCHMARKING-ANALYYSI.....	21
3.2.1	<i>Analyysin keskeisimmät tulokset</i>	26
4	OSALLISUUSMENETELMÄN KEHITTÄMINEN	27
4.1	TOIMINTASUUNNITELMA AIVORIIHIMENETELMÄLLÄ	27
4.2	PALVELUT BOKSEISSA -MENETELMÄ	29
5	KULTTUURIUNELMIA-KIERTUE	32
5.1	KIERTUE	33
5.2	VERKKOKYSELY	35
6	UNELMISTA TOIMINTASUUNNITELMAKSI	37
6.1	KUNTALAISTEN KULTTUURIUNELMAT	37
6.2	ETEENPÄIN VIETÄVIEN HANKKEIDEN VALINTA JA JATKOIDEINTI	39
6.3	UUDISTETUT PALVELUT	40
7	OSALLISUUS OSANA KULTTUURIPALVELUIDEN TULEVAA TOIMINTAA	44
7.1	KULTTUURIUNELMIEN ARVIOINTI RYHMÄHAASTATTELULLA	44
7.2	KULTTUURIUNELMIEN JATKO.....	46
7.2.1	<i>Toiminnan visualisointi</i>	47
7.3	TULOKSISTA JA TOIMINNASTA TIEDOTTAMINEN	48
8.	POHDINTA	50
	LÄHTEET	53

1 JOHDANTO

Ihmiset haluavat vaikuttaa aiempaa enemmän lähellä oleviin, omaan elinympäristöönsä liittyviin asioihin. Ilmiö on vastakehitystä globalisaatiolle – maailmalle, jossa suuret päätökset tehdään kaukana. Kuntalaisten osallistumishalun lisääntyminen haastaa julkishallinnon rakenteita. Työtapojen, -välineiden ja osaamisen on kehityttävä sellaisiksi, että kuntalaiset pääsevät mukaan yhteisten asioiden suunnitteluun. Toiset puhuvat demokration kriisistä, kun toiset näkevät demokration vain saavan uusia muotoja ja tuovan uusia mahdollisuuksia. (Mero 2013.) Uudet tavat osallistua voivat auttaa ratkomaan tulevaisuuden ongelmia. Yhä monimutkaistuva maailman haasteiden ratkaisemiseen tarvitaan kaikkia (Juuti & Luoma 2009, 166–167).

Uusien osallistumistapojen ja julkisten organisaatioiden ja asukkaiden välinen vuoropuhelu on paljon käsitelty ja kehitetty aihe (Mero 2013). Opinnäytetyöni tuo tähän keskusteluun kunnallisen kulttuuritoimijan näkökulman. Syy teeman ajankohtaisuuteen kulttuurikontekstissa ei ole ainoastaan se, että ihmiset haluavat osallistua enemmän. Kuntaliiton erityisasiantuntija Winqvistin (2014) mukaan muun muassa taloudelliset realiteetit, kansan ja poliitikkojen näkemykset kulttuurin tarpeellisuudesta, erilaistuvat asiakasryhmät sekä toimijakentän muutokset pakottavat kuntia pohtimaan asemaansa.

Tampereella tuleviin ja jo käynnissä oleviin muutoksiin on reagoitu kaupungin strategiassa ja toimintaohjelmissa. Tampereen kaupungin sivistys- ja elämänlaatupalvelujen lautakunnan vuoden 2012 lopussa hyväksymä Liikunta- ja kulttuuriohjelma velvoittaa toimialan yksiköitä arvioimaan ja uudistamaan palveluitaan vuosien 2013–2014 aikana. Uudistuksilla pyritään reagoimaan muuttuvaan toimintaympäristöön ja varmistamaan palvelujen vaikuttavuus ja tasapuolisuus niukkenevien resurssien aikana. Vuosien 2013–2014 aikana tunnistetaan ne palvelut, jotka eivät vastaa tätä päivää ja niistä luovutaan hallitusti. (Tampereen kaupunki 2012.)

Sekä Liikunta- ja kulttuuriohjelmissa että vuoteen 2025 tähtäävässä Tampereen kaupunkistrategiassa painotetaan voimakkaasti yhdessä tekemistä ja kuntalaisten osallistumista palvelujen suunnitteluun. Asiaa pidetään niin tärkeänä, että se on jopa nostettu uuden kaupunkistrategian otsikkoon: Yhteinen Tampere -näköalojen kaupunki. (Tampereen kaupunki 2013.) Kaupungin tuotantoyksiköiden toimintaa ohjaavien asiakirjojen

viesti on selkä ja voimakas: palveluja on arvioitava kriittisesti ja avoimesti, toimintoja on uudistettava ja kuntalaiset on otettava mukaan kehittämistyöhön.

Työskentelen koordinaattorina Tampereen kaupungin kulttuuripalveluyksikössä. Yksikömme on sivistys- ja elämänlaatupalveluihin, ja edelleen kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluihin kuuluva vapaan kulttuurityön yksikkö. Teemme työtä hyvinvoinnin kontekstissa. Tehtävämme on välittää ja järjestää kulttuuri- ja taidetilaisuuksia sekä tarjota tiloja ja tukea tapahtumille, näyttelyille sekä omaehtoiselle harrastustoiminnalle. Toiminnassa otetaan huomioon eri ikäiset, eri kulttuurin lajeista kiinnostuneet eri puolilla kaupunkia asuvat tamperelaiset. Vakiintuneita toiminnan muotoja ovat muiden muassa tapahtumille myönnettävät raha-avustukset, maailman kulttuureja esittelevät kulttuuriviikot, kaupunginosayhdistysten kanssa toteutettavat kylä- ja korttelijuhlat, kehtolaulutyöpajat neuvoloissa ja eläkeläisten kulttuurituokiot palvelukeskuksissa. Järjestämme yhteistyökumppaneidemme kanssa vuosittain yhteensä lähes 1000 tapahtumaa. (Ks. www.tampere.fi/kulttuuripalvelut.)

Uusi toimintaohjelma ja kaupunkistrategia käynnistivät työpaikallani keskustelun osallisuuden kehittämisestä ja palveluiden päivittämisestä syksyllä 2013. Tämä keskustelu toimi pohjana kehittämishankkeellemme, jonka toteutan opinnäytetyönäni.

Kulttuuripalveluissa tehdään jo paljon työtä, jossa kuntalaisten osallistuminen ja oma tekeminen on keskeistä. Pyrimme rakentamaan suuren osan palveluistamme sellaisiksi, että niiden varsinaisen sisällön tuottavat kuntalaiset itse. Esimerkiksi tuottamamme Harrastustori-messutapahtuman ajatuksena on luoda areena, jolla tamperelaiset jo järjestäytyneet kulttuuri- ja harrastusjärjestöt voivat kohdata harrastusten etsijöitä. Vuosikaudet Tampereen puistoissa soinnut Puistokonserttisarja puolestaan tuo esiin paikallisia musiikin harrastajaryhmiä ja antaa esiintymismahdollisuuksia aloittelevillekin kokoonpanoille. Syvintä osallisuutta edustaa myöntämämme tuotantotuet – jaamme rahaa pienten tapahtumien kulujen kattamista varten, joka mahdollistaa kaupunkilaisista itsestään lähtevien ideoiden toteuttamisen. Samanlaista ideologiaa edustavat myös ylläpitämämme näyttelytilat ja tapahtumapaikat, joihin sisällön tuottavat kuntalaiset. Osallistavien palveluiden lisäksi tuotamme kulttuuripalveluja ja tapahtumia toki myös itse. Järjestämme esimerkiksi kaupunginosiin säännöllisesti konsertteja eri ikäryhmille.

Vaikka kuntalaiset ovatkin jo osallisia palveluidemme sisältöihin, ei heille ole aiemmin annettu järjestelmällisesti mahdollisuutta osallistua palveluidemme suunnitteluun tai arviointiin, kuten uusi kaupunkistrategia ja Liikunta- ja kulttuuriohjelma vaativat. Kehittämishankkeemme käynnistettiin tämän puutteen korjaamiseksi.

1.1 Kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus

Kehittämishankkeen tarkoituksena on kehittää ja testata organisaatiollemme sopiva tapa käydä vuoropuhelua kuntalaisten kanssa ja kerätä sen avulla palautetta palveluistamme. Aikaisemmin olemme keränneet palautetta yksittäisistä tapahtumista tai palveluista niiden käyttäjiltä. Pelkkä käyttäjäpalautte antaa kuitenkin asioista yksipuolisen kuvan ja kuntalaisten moninaisuus saattaa jäädä huomaamatta (Buss 2006, 16). Tällä kertaa haluamme palautetta laajemmin ja saada myös ei-käyttäjien äänen kuuluviin. Hankkeemme tavoitteena on uudistaa tuottamiamme palveluita saadun palautteen perusteella. Tahdomme varmistaa, että palvelut ovat mahdollisimman osuvia ja ajanmukaisia, kuten Liikunta- ja kulttuuriohjelma meiltä vaatii. Jotta muutos ei jäisi kertaluonteiseksi, on hankkeella myös toinen tavoite: Pyrimme löytämään ja vakiinnuttamaan toimintatavan, jolla vuoropuhelu onnistuu luontevasti myös jatkossa. Hankkeen aikana saatujen kokemusten perusteella pohdimme, mikä on meille tehokkain ja tarkoituksenmukaisin tapa varmistaa toimintamme asiakaslähtöisyys. Signaaleiden toistuva seuraaminen on välttämätöntä, sillä jatkuva kehittyminen on ainoa tapa pysyä muuttuvan maailman mukana (Sydänmaalakka 2009, 233).

1.2 Toimintatutkimus hankkeen toimintastrategiana

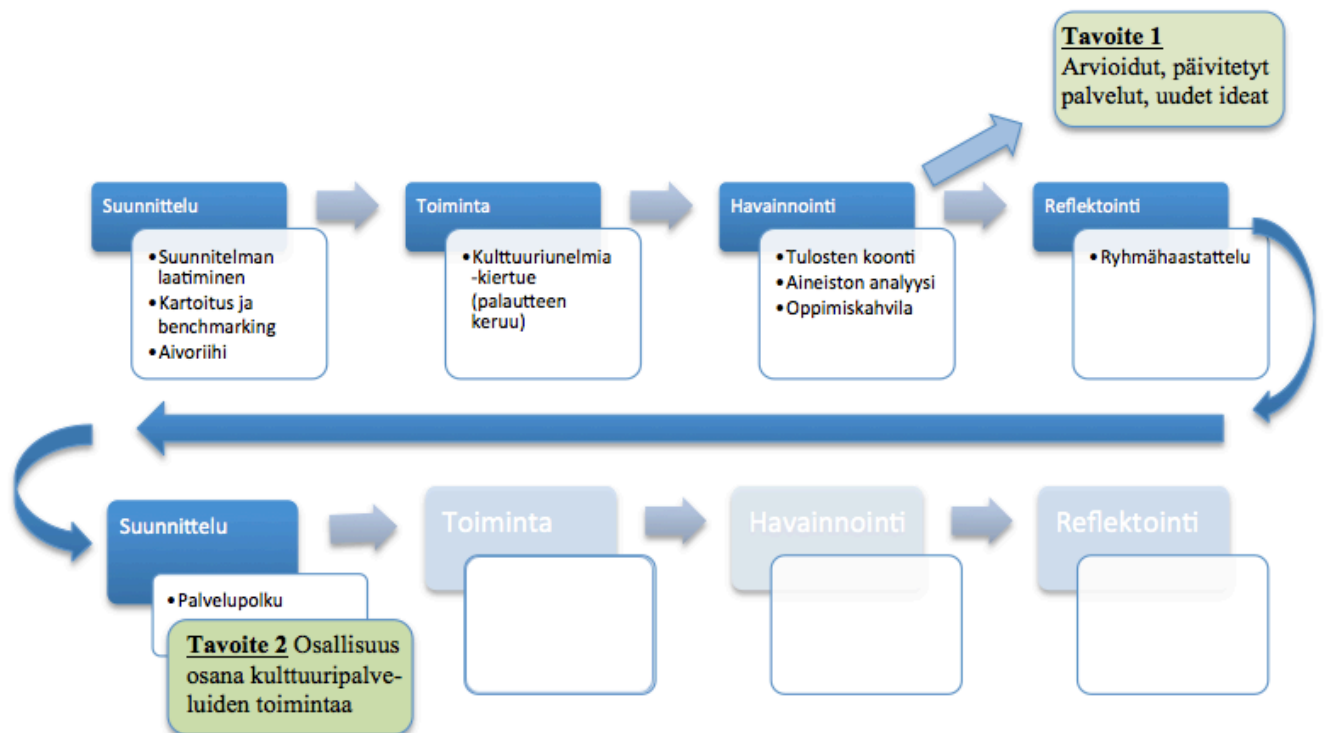
Hanke käynnistettiin syksyllä 2013 kulttuuripalvelujen tuottajatiimin strategian jalkauttamispäivässä. Tuottajatiimi on yksikkömme sisällöllisistä asioista vastaavien työntekijöiden yhteistyöryhmä, johon kuuluu noin kymmenen henkeä. Varsinainen kehittämissyö toteutettiin vuoden 2014 aikana, päättyen sen loppuun.

Kehittämishankkeemme on kvalitatiivinen toimintatutkimus. Toimintatutkimukselle tyypilliseen tapaan hanke on tapauskohtainen, se vaatii aktiivista ja vahvaa sitoutumista koko työyhteisöltä ja prosessin tarkkailu ja dokumentointi on tärkeä osa toteutusta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 58–62). Toimintatutkimuksella halutaan tutkimuskohteen tutkimisen lisäksi vaikuttaa siihen reaaliaikaisesti muuttamalla tai edistämällä sitä.

Tutkittavaan aiheeseen tehdään muutoksia, joiden vaikutusta arvioidaan. (Kuula 1999, 11.) Tutkimme meille sopivaa osallisuuden mallia samanaikaisesti sellaista yhdessä kehittämällä.

Päätimme hanketta käynnistäessä, että toimisimme hankkeemme vetäjänä, mutta kaikki päätökset tehtäisiin yhdessä tuottajatiimissä, sillä hanke koskee tiimin jokaista jäsentä. Hankkeen vetäjänä ja toimintatutkijana roolini on hankkeen aikana ollut samaan aikaan ohjaava, osallistuva ja objektiivinen. (Kuula 1999, 116–118, 122–123.) Tehtävänäni on ollut tarkkailla prosessia, jäsentää työskentelyä, jakaa tuloksia samalla itse ideointiin ja toimintaan osallistuen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 58–62; Virtuaali ammattikorkeakoulu 2015.) Roolin haasteena on tasapainottelu asioihin puuttumisen ja objektiivisuuden välillä (Kuula 1999, 141–142).

Toimintatutkimus etenee suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin kehänä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 60–61). Olen kuvannut toimintatutkimuksemme prosessin kuviossa 1.



KUVIO 1. Toimintatutkimus hankkeemme tutkimusstrategia. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 60–61.)

Kuvion tummansiniset laatikot kuvaavat kehittämishankkeemme vaiheita, valkoisiin laatikoihin olen kerännyt kulloinkin käytettyjä kehittämistyön menetelmiä. Vihreät laatikot kuvaavat hankkeemme kahden tavoitteen sijoittumista prosessiin. Haaleat palkit ovat osallisuustoimintamme tulevia askelmerkkejä, jotka jäävät tämän opinnäytetyön tarkastelujakson, vuoden 2014, ulkopuolelle. Opinnäytetyöni toimii hankkeemme raporttina. Kuvaan työssä hankkeemme kulkua ja perustelen sen aikana tehtyjä valintoja. Työn tilaaja on Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut.

Hankkeen keskeisin käsite on osallisuus. Avaan osallisuusteemaa opinnäytetyöni toisessa luvussa. Olen tässä yhteydessä rajannut termin määritelmää, jotta hankkeen kuvaus pysyisi yksiselitteisenä. Luvussa kaksi käyn myös läpi hankkeemme kannalta olennaisia perusteluja osallisuustyölle, sekä osallisuuden edellytyksiä, esteitä, tasoja ja menetelmiä.

Luvuissa kolme ja neljä kuvaan toimintatutkimuksemme ensimmäistä vaihetta, suunnittelua. Luvussa kolme kartoitan Tampereen kaupungin osallisuuskanavia ja perehdyn tarkemmin muutaman kaupungissamme toteutettavaan osallisuushankkeeseen vertaisarvioinnin, eli benchmarking-analyysin avulla. Tässä vaiheessa syntyneen uuden tiedon turvin siirryimme työyhteisöni kanssa suunnittelemaan omaa hanketta aivoriihi-ideointimenetelmän avulla. Kerron aivoriihen toteutuksesta ja siitä syntyneistä tuloksista luvussa neljä.

Viides luku kuvaa toimintatutkimuksemme toimintavaihetta. Loimme aivoriihi-ideointimenetelmän avulla uudenlaisen tavan kerätä kaupunkilaisilta ajatuksia ja uusia ideoita kulttuurista. Kiersimme kuukauden aikana seitsemässä paikassa keräämässä tamperelaisilta palautetta palveluistamme sekä ideoita tapahtumista, joita ei vielä ole olemassa.

Kierroksella kertynyt aineisto toimi pohjana jatkotyöskentelyllemme. Avaan aineistoa ja kerron ja sen käsittelystä luvussa kuusi, joka kuvaa toimintatutkimuksen havainnointivaihetta. Aineiston käsittely tapahtui oppimiskahvilakehittämismenetelmää soveltaen. Oppimiskahvilan avulla saimme luotua keräämästämme palautteesta toimintasuunnitelman siitä, kuinka uudistamme palveluitamme. Tämä oli hankkeemme ensimmäinen tavoite.

Toimintatutkimuksemme toinen tavoite oli rakentaa kokemusten perusteella organisaatioomme sopiva osallisuuden malli. Etenimme kohti tätä tavoitetta käymällä reflektointikeskustelua hankkeesta. Keskustelu käytiin ryhmähaastattelumetodin avulla. Reflektoinnin tulokset toimivat pohjana hankkeemme viimeisen vaiheelle: uuden osallistamistavan suunnittelulle. Toimme uuden suunnitelman esiin visuaalisena palvelukuvauksena. Luku seitsemän keskittyy kuvaamaan tätä reflektointi- ja suunnitteluvaihetta.

Päätän opinnäytetyöni pohdintaan, jossa arvioin koko prosessin onnistumista ja käyn läpi toiminnan kehittämiskohteita.

2 Osallisuus – tapa ja tavoite

Hankkeemme rakentuu osallisuuden käsitteen ympärille. Osallistumiskäsitteistö on moninainen ja osallisuustermit saavat eri yhteyksissä eri merkityksiä. Osallisuutta voidaan pitää yläkäsitteenä erilaisille osallistumisen muodoille ja menetelmille. (Karjalainen, Raivio 2013, 12.) Siksi onkin olennaista rajata termin merkitystä tässä työssä.

Hyödyllisen lähtökohdan osallisuuden ymmärtämiselle tarjoaa Jämsenin ja Pyykkösen (2014, 9–10) kolmitasoinen osallisuuden määritelmä:

Osallisuus yhteiskunnassa – Miten ihmisellä on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon ja keskusteluun valtaapitävien kanssa.

Osallisuus ympäröivissä yhteisöissä – Kuinka yksilö kiinnittyy yhteisöihin, ympäristöön ja yhteiskuntaan. Syntyykö yhteenkuuluvuuden tunnetta. Osallisuus ymmärretään syrjäytymisen, osattomuuden ja välinpitämättömyyden vastakohtana.

Osallisuus omassa elämässä – Osallisuus ymmärretään elämänhallintavalmiutena. Sitoutuuko ja vaikuttaako yksilö omaa elämää koskevien asioiden kulkuun ja ottaako hän vastuun seurauksista. Osallisuuden kokemus kytkeytyy henkilökohtaiseen elämismaailmaan.

Tässä työssä osallisuutta käsitellään lähinnä ensimmäisen käsityksen kautta – kuinka ihmiset osallistuvat yhteisistä asioista päättämiseen. Millaisia vaikutusmahdollisuuksia tarjotaan? Millaisia vuoropuhelun mahdollistavia prosesseja voidaan luoda?

Kulttuuri- ja sosiaalialan ammattilaiset puhuvat usein osallistamisesta. Myös me käytämme termiä hankeessamme. Osallistamisella tarkoitetaan passiiviseksi oletetun kansalaisen tai yhteisön jäsenen kannustamista yhteisön toimintaan tai yhteisten asioiden suunnitteluun (Jelli-järjestötietopalvelu 2014). Itse ymmärrän osallistamisen myös vaikutusmahdollisuuden antamisena.

Osallisuudelle läheisiä termejä ovat (kansalais)osallistuminen, käyttäjälähtöinen suunnittelu, joukkoistaminen, joukkoäly, talkoistaminen, kuuleminen, yhteisömanagerointi, uus-, kuntalais- ja asukasdemokratia ja kansalaisaktiivisuus. Osa termeistä kuvaa osallisuusmenetelmiä, osa osallisuusideologioita.

2.1 Miksi yhdessä saa aikaan enemmän?

Osallisuuden edistäminen on kirjattu Suomen perustuslakiin ja on siksi myös kuntatyöntekijöiden velvollisuus. ”Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon” (731/1999, § 14). Velvollisuus vaikuttamismahdollisuuksien tarjoamiseen mainitaan myös kuntalaissa (365/1995). Vaikka osallisuus onkin lain mukaan velvollisuus, on meidän palveluita osallistavien menetelmin kehittävien olennaista ymmärtää asiaa syvemmin. Miksi osallisuus on niin tärkeää? Miksi teema on nostettu keskeiseksi osaksi Tampereen kaupunkistrategiaa?

Osallistavien menetelmien käytölle on useita perusteluita (Buss, Redburn Stevens, Guo 2006, 6). Nykyään osallisuudella käsitetään olevan sekä väline- että itseisarvo (Karjalainen & Raivio 2013, 12). Asiaa selkeyttääkseni olen koonnut osallisuustyön perusteluita taulukkoon 1. Olen koonnut taulukon yhdistelemällä tässä luvussa mainittuja lähteitä.

Itseisarvot		Välinearvot	
Osallisuus hyvinvointitekijänä	Osallisuus oikeutena	Osallisuus joukkoälyn valjastajana	Osallisuus moninaisuuden esilletuojana
<ul style="list-style-type: none"> • Osallisuus yhteiskuntaan • Yhteisöllisyys • Kuulumisen tunteet • Syrjäytymisen ehkäiseminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Perustus- ja kuntalaki • Demokratia • Oikeus päättää julkisista varoista • Oikeus päättää itseä koskevista asioista • Läpinäkyvyys • Demokratiakasvatus (lapset ja nuoret) 	<ul style="list-style-type: none"> • Joukko on viisaampi kuin yksittäinen asiantuntija • Mitä enemmän yksilöitä, sitä enemmän ideoita • Erilaiset kokemustaustat tuovat erilaisia ratkaisuja 	<ul style="list-style-type: none"> • Kulttuurien ja elintapojen sirpaleistuminen • Kukaan ei voi yksin hallita ja käsittää kompleksista maailmaa, siksi asioiden on noustava "maailmasta"

TAULUKKO 1. Osallisuuden perusteluita.

2.1.1 Osallisuutta osallisuuden vuoksi

Kun osallisuustyötä tehdään itseisarvonäkökulmasta, pidetään ihmisten mukanaoloa tärkeänä itsessään, olipa osallistumisen lopputulos mikä hyvänsä (Otavan opisto 2014).

Hyvinvointia voidaan käyttää osallisuuden perusteluna erityisesti silloin, kun se ymmärretään yhteisöihin kuulumisen kautta (ks. osallisuuden määrittelyt luvun 2 alussa). Jos yksilö ei ole osallinen ympäristöönsä ja yhteiskuntaan, voi osattomuus näyttäytyä tarkoituksettomuutena. Ihmisestä tulee välinpitämätön. Välinpitämätön on vaarassa kadottaa suhteen itseensä ja ympäristöönsä. (Kiilakoski 2007, 12.) Osallisuus ei kuitenkaan ole hyvinvointiautomaatti, varsinkaan jos se ymmärretään enemmän yhteiskunnallisen vaikuttamisen kautta. Kukaan ei pelastu syrjäytymiseltä yhden kyselyn tai gallupin avulla. Toisaalta pelkkä kuulluksi tuleminen tuo hyvää mieltä ja vähentää osattomuuden tunnetta. Tämän huomasimme hankkeemme aikana kuntalaisia kohdatessamme.

Hyvin ilmeinen, itseisarvon omaava perustelu osallisuustyölle on demokratia – varsinkin, kun kyse on kaltaisestamme julkisesta organisaatiosta, jonka toiminta rahoitetaan verovaroin. Ihmisillä pitäisi olla oikeus päättää itseään koskevista asioista ja omien rahojensa käytöstä.

Kriittiset äänet voivat vähätellä erilaisia osallisuushankkeita toteamalla, että julkisen organisaation toiminta on jo demokraattista edustuksellisuuden kautta. Carpentier (2011, 17) kuvaa tällaista vastakkainasettelua minimalistisen ja maksimaalisen demokraattisen osallisuuden teoriallaan. Minimaalisen osallisuuden edustajat keskittyvät edustukselliseen demokratiaan – päätöksenteko keskitetään instituutioihin ja osallistuminen on rajattu ”eliitille”. Enemmistön halua pidetään tärkeämpänä kuin ihmiselämien monimuotoisuutta. Syvempää mahdollisuutta osallisuuteen penäävä maksimaalisen osallisuuden ideologia, jota mekin noudatamme hankkeessamme, puolestaan ymmärtää politiikan edustuksellisuutta laajemmin. Osallisuus pyritään maksimoimaan ja edustuksellisen demokratian rinnalle pyritään tuomaan suoraa demokratiaa. Mallissa keskitytään ihmisten heterogeenisyyteen, ja paikallista, perhe-, koulu-, kaupunginosatasolla tapahtuvaa osallistumista pidetään arvossa. Laajentamalla ja syventämällä kansalaisosallistumisen mahdollisuuksia, tehdään demokratiasta vieläkin demokraattisempaa (Buss ym. 2006, 9).

Demokratiaan tiiviisti liittyvä osallisuuden perustelu on toiminnan läpinäkyvyys. Toimijat, jotka pyrkivät onnistuneesti osallistamaan kansalaisia päätöksentekoon ja poliittisiin prosesseihin, nauttivat kansan luottamusta. Osoittamalla avoimuutta, läpinäkyvyyttä ja keskusteluhalukkuutta, toimijat varmistavat ihmisten tuen projekteilleen ja tavoitteilleen. (Buss ym. 2006, 9.) Kukapa haluaisi kapinoida jotain sellaista vastaan, jonka suunnitteluun on itse osallistunut.

2.1.2 Osallisuus välineenä

Välinearvona osallisuustyö on keino saavuttaa jotain, jolla on arvoa itsessään (Otavan opisto 2014) – esimerkiksi ratkaisuja ongelmiin tai tietoa asuinalueen asioista. Ihmisten osallistaminen ongelmanratkaisuun voi olla erittäin tehokasta. Taustalla on ajatus siitä, että oikeissa olosuhteissa joukko ihmisiä on huomattavasti älykkäämpi kuin joukon teräväpäisinkään jäsen (Surowiecki 2004, 11). Tyhmyys ei siis tiivistykään joukossa, vaan älykkyys. Yksi esimerkki ”älykkyuden tiivistymisestä” on brittiläisen tiedemies Francis Galtonin 1900-luvun alkupuolella tekemä yksinkertainen koe. Galton osallistui karjanäyttelyyn, jossa kisattiin siitä, kuka arvaisi paljonko näyttelyssä esillä ollut teurashärkä painaisi. Kisaan osallistui sekä karja-alan ammattilaisia että tavallisia maanmiehiä. He kirjasiivat arvioitaan härän painosta paperilapuille ja pudottivat ne kulhoon myöhempää tarkastusta varten. Galton oli sopinut kisan järjestäjän kanssa, että hän saisi kaikki lipukkeet itselleen tulosten tarkastuksen jälkeen. Liput saatuaan hän laski arvioiden keskiarvon, olettaen sen olevan kaukana härän todellisesta painosta. Hän piti todennäköisenä, että lähimmän arvauksen tekee joku paikalla olleista karjankasvattajista. Hän sai kuitenkin huomata olleensa väärässä. Arvausten keskiarvo heitti vain hieman härän oikeasta painosta. Sekalainen joukko karjanäyttelyn vieraita oli omien kokemustensa pohjalta arvioinut härän painon kollektiivisesti paremmin kuin kukaan yksittäinen asiantuntija. (Surowiecki 2004, 9–10.) Härkäesimerkki on hyvin yksinkertainen, mutta samansuuntaisia tuloksia on saatu monimutkaisemmissakin joukkoälyä arvioivissa kokeissa (Surowiecki 2004).

Toinen näkökulma osallisuuden välinearvoon on, että joukkojen oikeanlainen osallistaminen on ainoa tapa saada esiin lukuisat alakulttuurit, elämäntavat sekä ihmisten tarpeet ja odotukset. Kuntalaiset antavat palautetta, koska heillä on paras tieto heitä koskevista asioista (Buss ym. 2006, 12). Näin on toki ollut aina, mutta kehitys näyttää kulkevan

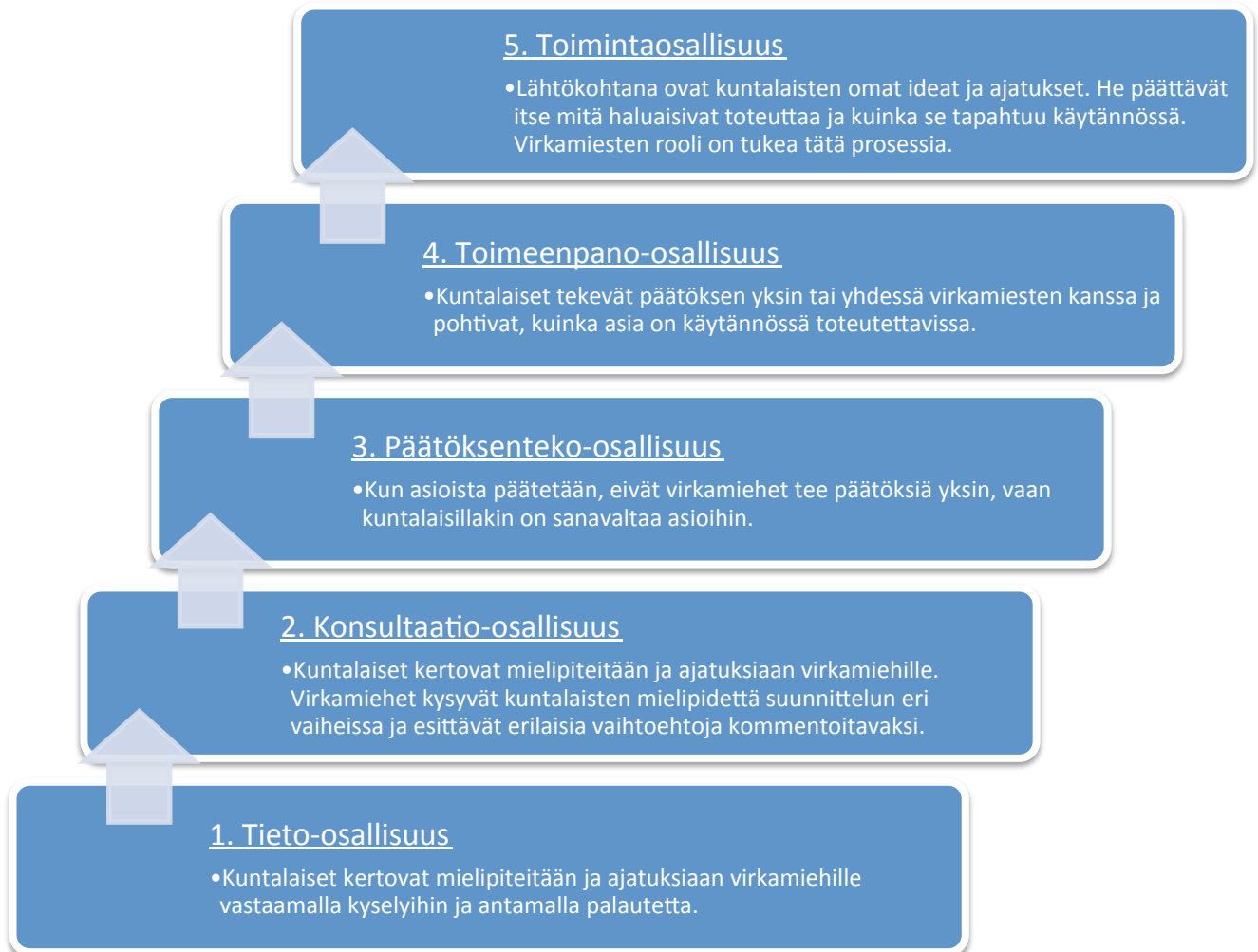
siihen suuntaan, että ihmiset ovat yhä heterogeenisempi joukko ja alakulttuurien määrä on kasvussa (Halonen 2011, 61; Winqvist 2014). Myös yksilöt ovat aiempaa ”sirpaleisempia”. Esimerkiksi ikä on menettämässä merkitystään segmentointiperusteena kulttuurimieltymyksiä lokeroitaessa. (Halonen 2011, 65, 69.) Sama kehitys on huomattu Tampereen kaupungilla, minkä vuoksi erilaisten alakulttuurien huomioiminen kulttuuri-palveluissa on nostettu Liikunta ja kulttuuriohjelmaan (2013). Kiilakoski (2007, 13) muistuttaa, että eri ihmisryhmien huomioonottaminen kuuluu olennaisesti yhteiskunnan osallisuutta rakentavaan työhön.

Juuti ja Luoma (2009, 114–116, 166–167) käyttävät sirpaloituvan maailman moninaisuudesta termiä kompleksinen. Toimintaympäristöt, verkostot, ihmiset ja prosessit ovat kaikki niin yhteen kietoutuneita, monimutkaisia ja alati muuttuvia, ettei kukaan pysty hallitsemaan tällaista maailmaa tai tietomäärä yksin. Jotta koko kompleksinen maailma, tai edes suurin osa siitä, tulisi huomioiduksi, tulee meidän ottaa kaikki mukaan kehittämistyöhön. Ihmiset ovat itse omien asioidensa asiantuntijoita ja siksi parhaita arvioimaan, kuinka heidän asiansa tulisi hoitaa. Tämä kiteyttää mielestäni hyvin perustelut osallisuustyölle.

2.2 Osallisuuden tasoja

Osallisuutta voi toteuttaa monella eri tasolla. On täysin eri asia myöntää kaupungin-osayhdistykselle raha-avustus oman asuinalueensa kehittämiseen, kuin kysyä heiltä, mitä mieltä he ovat siitä kehittämistyöstä, jota kaupungin viranhaltijat ovat tehneet heidän alueellaan. Vaikka esimerkin tilanteet ovat aivan erilaiset, on molemmissa tapauksissa kuntalaisia osallistettu. Osallisuuden tasot ovat vain olleet hyvin kaukana toisistaan.

Osallisuuden syvyyttä kuvataan usein viisiportaisella kaaviolla (2), jossa osallisten vaikutusvalta kasvaa askel askeleelta (Fjölt 1999, 10).



KUVIO 2. Osallisuuden portaat (Fjölt 1999, 10.)

Luvun alun kaupunginosaesimerkeissä toimitaan portaikon alimmalla ja ylimmällä rapusella. Kun kunta kysyy mielipiteitä toiminnastaan, puhutaan tieto-osallisuudesta. Kuntalaisen rooliksi jää kommentointi. Kun kuntalaisille annetaan täysi valta päättää asioista ja kunta toimii heidän tukijanaan, on kiivetty ylimmälle, toimintaosallisuuden portaalle.

Osallisuuden taso ja syvyys riippuvat pitkälti käytetystä menetelmästä. Esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyt antavat asioista vain pintapuolisen kuvan ja niissä tarkastellaan asiaa vain palvelun käyttäjän näkökulmasta. Menetelmiä on paljon ja niillä on kaikilla vahvuutensa ja heikkoutensa. Erilaisista osallisuusmenetelmistä mainittakoon ainakin osallistava budjetointi, asiakasraadit ja -paneelit, keskusteluillat, ”maallikkoedus-

tajien” valitseminen luottamuselimiin, kyselyt, gallupit, haastattelut, ja palautekyselyt. Eri menetit saavuttavat eri ryhmiä, eri ihmismääriä ja tuottavat erisyyvistä tietoa. Ongelmaksi muodostuukin, mitä menetelmiä kannattaa valita. Jos aikaa ja rahaa riittää, päästään parhaaseen tulokseen eri menetelmiä yhdistelemällä. (Buss ym. 2006, 16, 22.)

Kulttuuripalveluissa jo tehtävä osallisuustyö vaihtelee syvyydeltään ja menetelmiltään. Toimintojamme voidaan sijoittaa lähes jokaiselle osallisuuden portaalle. Esimerkiksi kaupunkilaisten kehittämiin tapahtumaideoihin myöntämämme tuotantotukirahaavustukset sekä ylläpitämämme kulttuuritilat edustavat syvintä osallisuuden muotoa, toimintaosallisuutta. Tampereella toimivien yhdistysten kanssa toteutettavat kulttuuri- viikot edustavat päätöksenteko-osallisuutta – viikkojen sisältö suunnitellaan yhteistyössä kulttuuripalvelujen työntekijöiden ja kansalaisjärjestöjen edustajien kesken. Tavanomaiset asiakastytyväisyyskyselyt tapahtumissamme ovat tieto-osallistamista.

Tekemämme osallisuustyö sijoittuu jo nyt monelle tasolle. Alkavan hankkeemme toisena tavoitteena on uudistaa palveluita kuntalaisten palautteen perusteella. Tämä tavoite on vaikea saavuttaa toiminta- tai toimeenpano-osallisuuden tasolla, koska kyse on rakenteiden uudistamisesta. Rakenteiden ymmärtäminen ja hallinta vaatii kulttuurityön ammattilaisten näkemystä. Kaksi alinta tasoa, tieto- ja konsultaatio-osallisuus, eivät puolestaan anna tarpeeksi sananvaltaa osallistuville. Emme tahdo jäädä asiakastytyväisyyskyselyn tasolle. Siksi tähtäämme hankkeessamme asteikon puoliväliin, päätöksenteko-osallisuuden tasolle. Sitoudumme uudistumaan parhaamme mukaan kuntalaisilta tulleen palautteen mukaan. Osallisuuden erilaisten tasojen ymmärtäminen on hyvin olennaista osallisuustyössä. Jos näitä ei ymmärrä, voi koko työn tehdä tyhjäksi kuittaamalla, että osallisuus on jo osa organisaation toimintaa.

2.3 Onnistuneen osallisuuden edellytykset

Osallisuus on monimutkaista. Kun toisaalla vaikutusmahdollisuuksia ei anneta, toisaalla niihin ei tartuta, vaikka mahdollisuus olisi. Manninen (2014) kirjoittaa Sanomalehti Kalevassa kansalaisvaikuttamiseen tarkoitettujen verkkopalvelujen vähäisestä käytöstä. Hänen mukaansa kuntatason vaikuttamiseen tarkoitettun kuntalaisaloite.fi -palvelun kautta Oulun kaupunki on saanut vajaan vuoden aikana vain kaksi aloitetta, eikä kumpikaan niistä johtanut toimenpiteisiin. Oulussa käytetään myös otakantaa.fi -sivustoa. Sen kautta kaupunki on pyytänyt vajaan kolmen vuoden aikana näkemyksiä yhteensä 23

asiaan. Vastauksia tuona aikana on tullut noin 600. ”Tätä tahtia jokainen oululainen ottaa kantaa kerran reilussa 870 vuodessa” (Manninen 2014). Valtion tasolla kansalaisaloite.fi -palvelun kautta eduskuntaan on saatu vietyä lokakuuhun 2014 mennessä yhteensä viisi aloitetta, joista mikään ei vielä ole mennyt läpi.

Yksi syy palvelujen vähäiseen käyttöön lienee se, että monet jättävät osallistumatta, koska kokevat, ettei heidän panoksellaan ole merkitystä (Buss ym. 2006, 21). Kiilakosken (2007, 13–14) mukaan erilaisten kuulemisjärjestelmien luonti ei yksin riitä varmistamaan osallisuutta. Järjestelmien on kyettävä tuottamaan kuntalaisille kokemus, että heidän mielipiteillään on vaikutusta ja että heitä arvostetaan. Kuulemisen lisäksi kuntalaisille on annettava valtaa ja vastuuta. Valta ja vastuu lisääntyvät, kun noustaan edellisessä luvussa esiteltyjä osallisuuden portaita ylöspäin kohti toimintaosallisuutta. Kehittämishankkeemme tavoite ei ole luoda toimintaosallisuuteen tähtäävää osallisuustapaa, joten meidän on keskityttävä viestinnässämme siihen, ettei vastaajat kokisivat palautteenantonsa merkitykselliseksi.

Valta, vastuu ja luottamus ovat tärkeitä. De Souza Briggs (2003, 5–9) korostaa myös huolellisen suunnittelun merkitystä. Osallisuustyölle on luotava strategia: miksi, kenelle, mitä ja miten? ”Miksi” on näistä kysymyksistä kaikkein tärkein. Miksi osallisuutta halutaan tehdä, ja ennen kaikkea, miksi ihmiset haluaisivat osallistua? De Souza Briggs (2003, 21) muistuttaa osallisuusprojektien suunnittelijoita, että osallistujia ei saada mukaan pelkkien avoimien kutsujen avulla. On pohdittava, mitkä tekijät toimivat koukkuna halutuille kohderyhmille. Mikä on heille merkityksellistä ja arvokasta?

Yhteisöllisiä kaupunkiprojekteja vetänyt Yhteismaa ry:n Blomberg (2014) toteaa, että ihmisten osallistumisen syyt ovat harvoin yksiselitteisiä. ”Yhdelle voi olla tärkeintä lähiympäristön kehittäminen, toiselle ihmisten auttaminen, kolmannelle mielekkään tekemisen löytäminen, neljännelle ystävien saaminen, viidennelle rahan ansaitseminen ja kuudennelle CV:n parantaminen” (Blomberg 2014). Hän jakaa osallistumismotivaatiot kuuteen pääteemaan:

- **Palkinnot.** Osallistumiseen käytetyn ajan ja vaivan on oltava pienempi, kuin siitä saatava palkkio. Palkkioksi voidaan ymmärtää esimerkiksi hyvänolon tunteet, rahallinen tuotto, hauskanpito tai asuinviihtyvyyden kasvaminen.
- **Suhteet.** Asioiden mahdollistuminen ryhmän avulla. Uudet ystävät ja tuttavat.
- **Rooli.** Ihmiset kokevat, että heillä on paikka yhteisössä ja että heitä tarvitaan.

- **Tulokset.** Tuloksellinen toiminta motivoi ja saa ihmiset säilyttämään mielenkiinnon.
- **Arvostus.** Yhteisöllisen toiminnan avulla ihmiset voivat löytää arvostusta vertaisilta.
- **Tunnustus.** Ihmisten mielipiteitä ja työtä arvostetaan ja arvostus tuodaan esiin.

Suurin osa Blombergin osallistumismotivaatioista pätee nähdäkseni vahvimmin, kun operoidaan osallistumisen yläportilla, jossa ihmisillä ja yhteisöillä on valta toimia itsenäisesti ja kun osallisuus käsitetään osallistumisena yhteisöön (ks. osallisuuden määrittely luvun alussa). Toki niillä voi olla vaikutusta myös meidän hankkeemme kaltaisissa yhteyksissä. Voimme esimerkiksi antaa tunnustusta kyselyhaastatteluun osallistuvalla kertomalla heille, että kaipaamme kovasti mielipiteitä ja että niillä on merkitystä. Yksi Blombergin osallisuusmotivaatioista sen sijaan sopii mielestäni hyvin myös meidän hankkeellemme: palkinnot. Jos saamme luotua vaikuttamiskanavan, joka antaa osallistujalle tunteen siitä, että hänen ideallaan on merkitystä, ja joka vaatii häneltä vain vähän aikaa ja vaivaa, pitäisi motivaation olla Blombergin näkemyksen mukaan kohdillaan.

Yhteenvedona osallisuuden ehdoista voitaneen todeta, että avain onnistuneeseen osallistamiseen on motivaatiotekijöiden tunnistaminen, aito arvostus ja toimintamahdollisuuksien antaminen. Jokaisella halukkaalla tulee olla mahdollisuus oman mielipiteen ilmaisuun sekä omaan yhteisöön vaikuttamiseen (Kiilakoski 2007, 8). Näiden edellytysten täyttäminen voi olla osallisuusmahdollisuuksia tarjoavalla organisaatiolle vaikeaa. Yhteistyö vie aikaa ja on haasteellista, mutta sen edut ovat hintaa suuremmat (Surowiecki 2007, 161).

3 Osallistava Tampere

Aloitimme kehittämishankkeemme suunnittelun tutkimalla, millaista osallisuustyötä muualla tehdään. Tavoitteena oli selvittää, löytäisimmekö jotain valmista osallistamisen työkalua ja voisimmeko oppia jotain muiden aiemmista projekteista.

Valtakunnallisen ja kansainvälisenkin tilanteen selvittäminen olisi voinut olla paikallaan, mutta päädyin rajaamaan kartoituksen omaan kaupunkiimme kolmesta syystä. Näistä ensimmäinen on vaivattomuus. Samassa organisaatiossa toimivista hankkeista on helpompi saada tietoa ja hankkeet on helppo löytää. Tiedon kululle ei ole suuria esteitä ja voimavarat voidaan keskittää varsinaiseen toimintaan. (Qualitas forum 2014, Elmuti, Kathawala & Lloyed 1997 mukaan.) Toinen syy sisäiseen tutkiskeluun päätymiseen on verkostoituminen. Luomalla yhteyksiä kaupungin muihin osallisuuskehittäjiin, voimme yhdessä luoda koko organisaatiotamme hyödyttäviä toimintatapoja ja jakaa toisillemme työmme tuloksia. Kolmas syy oli yksinkertaisesti se, että kannattaa katsoa ensin lähelle. Oman organisaation tilanteen selvittäminen on välttämätöntä ennen muiden organisaatioiden toiminnan tarkempaa tarkastelua (Qualitas forum 2014, 1995 mukaan).

Taustatiedon kerääminen eteni kaksivaiheisesti. Tutkin ensin millaisia osallistumiskanavia ja osallisuushankkeita Tampereella on, minkä jälkeen paneuduin muutamaan hankkeeseen syvemmin benchmarking-analyysin avulla.

3.1 Osallistumisen kanavia

Tampereen kaupunki on toteuttanut kunta- ja perustuslakia osallisuusvaatimusten osalta asettamalla neuvostoja, työryhmiä, parlamentteja sekä järjestämällä asukasilloja ja tarjoamalla mahdollisuuksia aloitteiden tekemiseen. Kuntalaisen ja päättäjien kohtaaminen on mahdollistettu useilla eri tavoilla. (Tampereen kaupunki 2014.)

Valmistelufoorumi Valma on verkkofoorumi, jossa kuntalaisilta kysytään mielipiteitä vireillä oleviin asioihin. Uusia aiheita tulee kommentoitavaksi noin kuukauden välein. Kommentteja asiat keräävät yhdestä viiteenkymmeneen, tavallisimmin noin kymmenen. Suosituin aihe, Keskisen alueen kouluverkon suunnittelu, sai yli 1000 vastausta. (Valma-valmistelufoorumi 2014.) Valma toimii konsultaatio-osallisuuden tasolla, eli kuntalaisilta pyydetään näkemyksiä jo valmisteilla oleviin asioihin (Fjölt 1999, 10). Järjes-

telmä ei sovi alustaksi meidän tarpeisiimme, sillä haluamme asukkaat mukaan nykyisten palvelujen arviointiin ja uusien ideointiin jo ennen päätöksenteon valmistelua.

Yleisiä kaupunkia koskevia asioita käsitellään myös asukasilloissa. Pormestarin, valtuuston puheenjohtajan sekä valtuuston jäsenien luotsaamissa illoissa on kussakin oma teemansa, johon liittyviä kysymyksiä yleisö voi esittää paikan päällä. Lopuksi voidaan nostaa esiin myös muita aiheita. Asukasilloista teetetyn arvion mukaan illat ovat toistaiseksi tavoittaneet enimmäkseen iäkkäitä tamperelaisia. Tilaisuudet koetaan arvokkaiksi ja hyödyllisiksi. (Nurminen 2012, 5, 11.) Asukasillat ovat keskusteluareena ja tärkeä foorumi päättäjille kuulla ääniä kentältä. Niiden vaikutusta päätöksentekoon on vaikea arvioida. Kaupungin yksiköille toimintamuoto ei sovellu, sillä asukasillat ovat perinteisesti olleet pormestarin ja poliitikkojen isännöimiä, eivät kaupungin yksiköiden.

Aktiivisinta otetta osallistumiseen Tampereella edustavat alueelliset Alvari-ryhmät. Eripuolilla kaupunkia toimivat neljä Alvaria antavat virkamiehille tietoa alueensa asioista ja heiltä kysytään mielipiteitä sekä koko kaupunkia että heidän asuinalueitaan koskeviin asioihin. Keskustan alueella ei ole omaa Alvaria. Alvareille jaetaan vuosittain kullekin 20 000 € aluerahaa. Alvareiden osallistujat tekevät rahan käytöstä esityksen pormestarille, joka tekee lopullisen päätöksen. Alvarit toimivat aktiivisesti. (Tampereen kaupunki 2014.) Niissä on päästy päätöksenteko-osallisuuden tasolle ja tunnistettu ihmisiä motivoivia tekijöitä. Oman näkemykseni mukaan Alvareiden osallistujat kokevat oman asuinalueensa asiat tärkeiksi ja pysyvät siksi motivoituneina (Blomberg 2014). Yhteistyö Alvareiden kanssa voisi hyvin sopia hankkeeseemme.

Kaikille avointen vaikutuskanavien lisäksi kaupungissa toimii muutamia edustuksellisuuteen perustuvia vaikuttamisryhmiä. Näitä ovat lastenparlamentti, nuorisofoorumi, sekä vanhus-, maahanmuuttaja- ja vammaisneuvostot. (Tampereen kaupunki 2014.) Neuvostojen ja parlamenttien mukaan ottaminen arviointityöhömme voisi olla hankkeemme kannalta hyödyllistä.

3.2 Sisäinen benchmarking-analyysi

Virallisten osallistumisväylien lisäksi kaupungin eri yksiköissä on käynnissä lukuisia osallisuuteen tähtäviä hankkeita. Valitsin näistä lähempään tarkasteluun neljä:

Tampereen kaupunginkirjaston nuortenraati on osallisuushanke, jonka tavoitteena on saada nuorten ääni kuuluviin kirjastossa. Nuoret ovat saaneet esittää näkemyksiään Pääkirjasto Metson tulevasta remontista, nuorille suunnatuista tapahtumista sekä kirjaston aineistohankinnoista.

Lastenkulttuurikeskus Rullan dinosaurusr ryhmä on 7–9 vuotiaista lapsista koostuva joukko, joiden tehtävänä oli suunnitella kulttuurikeskuksessa syksyllä 2014 auneen dinosaurusteemaisen näyttelyn sisältö.

Hatanpään sairaalan asiakasraadin tavoite on kehittää sairaalan palveluja asiakkaan silmin ja lisätä molemminpuolista ymmärrystä ja vuorovaikutusta. Toiminta on vasta käynnistämävaiheessa.

Lähivoimala on Tampereen Kaukajärven ja Annalan alueilla toimiva suuri hanke, jonka tavoitteena on kehittää alueen lapsiperheille suuntaamia palveluita ja lisätä osallisuutta ja yhteisöllisyyttä nykyisiä resursseja hyödyntäen yhdessä alueen eri toimijoiden kanssa. Hankkeella on oma työntekijä.

Valitsin analysoitavaksi nämä erilaiset projektit, koska halusin teemaan useamman näkökulman. Vertailukohteiden suuren määrän vuoksi analyysi jää pinnalliseksi, mutta toisaalta saadaan yleisesti tietoa useista eri ratkaisumalleista. Kaipaamme oman projektimme suunnittelun tueksi nimenomaan ideoita ja näkökulmia, joten useamman kohteen tutkiminen on perusteltua.

Tietoa hankkeista analyysin pohjaksi hankin haastattelemalla niiden vastuuhenkilöitä. Haastattelumenetelmä sopi hyvin yhdistettäväksi benchmarking-analyysiin. Sain kerättyä nopeasti syvällistä tietoa ja haastateltavien subjektiivisia kokemuksia. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 95.) Haastattelut osoittautuivat mainioksi menetelmäksi myös siksi, että niissä nousi esiin paljon mielenkiintoisia asioita varsinaisten vertailutekijöiden ulkopuolelta. Haastatteluni olivat puolistrukturoituja. Suoritin kaksi haastattelua puhelimitse, yhden sähköpostitse ja yhden kasvokkain.

Vertailutekijöiksi nostin kysymyksiä, jotka ovat nousseet esiin työpaikallani käydyissä keskusteluissa ja jotka meidän tulee ratkaista, jotta onnistuisimme hankkeessamme. 1. Kuinka osallistujat on hankittu mukaan? Mikä on motivaatiotekijä? 2. Kuinka paljon ja miten osallistujille tarjotaan taustatietoa kehittämiskohteesta? 3. Millaiset rajat työskentelylle ja sen myötä syntyville ideoille määritellään? 4. Millä tasolla organisaatio sitou-

tuu asiakkailta tuleviin ideoihin ja ehdotuksiin? Kysymykset ovat olennaisia omassa hankkeessamme ja tarvitsemme niihin vastaukset päästäksemme eteenpäin meille sopivan osallisuustavan valinnassa.

Ensimmäinen vertailukohta oli asiakkaiden mukaan saaminen. Mitä keinoja on käytetty ja ennen kaikkea, mikä on asetettu osallistumisen motivaatiotekijäksi? Aiemmin esittämini Blombergin (2014) näkemykset olivat antaneet minulle jo hyvän käsityksen osallistumista motivoivista tekijöistä, mutta tahdoin kuulla käytännön kokemuksia.

Kirjaston nuortenraatiin, Rullan dinosaurusryhmään ja Hatanpään sairaalan asiakasraatiin osallistujia etsittiin mukaan avoimella haulla. Lähivoimala-hankkeen osallistujia oli etsitty suorilla yhteydenotoilla. Hankkeen työntekijä oli ottanut yhteyttä alueen toimijoihin sähköpostitse, puhelimella ja henkilökohtaisilla käynneillä. Asukkaita hankekoordinaattori oli tavoittanut jalkautumalla alueelle sekä kaupunginosassa järjestetyissä tapahtumissa. Kaikissa vertailuprojekteissa ensisijaiseksi osallistumismotivaatioksi oli asetettu mahdollisuus vaikuttaa (itselleen tärkeisiin) palveluihin. Ainoastaan kirjaston nuortenraadissa nuoret saivat osallistumisen lisäksi pienen palkinnon: elokuvalipun. Lastenkulttuurikeskus Rullassa lapsia mukaan houkutteli vaikuttamismahdollisuuden lisäksi dinosaurusteema. ”Noin puolet lapsista tuli mukaan dinosaurusteeman vuoksi ja puolet siksi koska olivat kiinnostuneet näyttelyn suunnittelusta.” (Halkola 2014). Vastauksissa nousi esiin se, että jos osallistujat kokevat aiheen itselleen tarpeeksi henkilökohtaiseksi, ei osallistumisen lisäksi tarvita muita motivaatiotekijöitä. Tulos on linjassa Blombergin (2014) näkemyksen kanssa.

Oman hankkeemme tarkoitus on pohtia palveluita myös ei-käyttäjien näkökulmasta, joten pelkkien aktiivikäyttäjien, joita avoimeen kutsuun vastaavat lähinnä olisivat, ajatusten kuuleminen antaisi liian yksipuolisen kuvan kuntalaisten toiveista. Samansuuntaisia kokemuksia on jo kaupungilla. Esimerkiksi pormestari asukasilloihin kokoontuu pääosin iäkkäämpiä, valmiiksi aktiivisia kuntalaisia (Nurminen 2012, 11). Siksi ihmisten mukaan saamiseen tulisi keksiä jokin toinen tapa.

Toisena vertailutekijänä oli taustatiedon tarjoaminen asiakkaille työskentelyn pohjaksi. Omassa kehittämishankkeessamme tämä tulee olemaan haaste, koska toimintamme on todella monimuotoista ja toisaalta toimintakenttämme kuitenkin melko rajattu. Kuinka saamme kuntalaiset ideoimaan palveluja, joita meillä on mahdollisuus toteuttaa, ilman

että pidämme pitkää esitelmää toiminta-ajatuksistamme ja nykyisistä toimintamuodoistamme? Kirjastossa ja lastenkulttuurikeskuksessa asiakasraadit tapaavat useamman kerran, joten toiminnan sisäistämiseksi jää enemmän aikaa. Kirjaston nuortenraadissa oli jokaisella kerralla eri teema, jota kirjaston henkilökunta pohjusti aina tapaamisen aluksi noin puoli tuntia. Nuorilta tuli palautetta, että pohjustukset olivat liian pitkiä. Lastenkulttuurikeskuksessa ensimmäinen tapaamiskerta käytettiin kokonaan näyttelytoimintaan ja dinosaurusteemaan tutustumiseen. Toimintatapa osoittautui toiminnan vetäjän mukaan hyväksi. Lähivoimala-hankkeen koordinaattori Jarno Koskisella oli vaikeuksia vastata kysymykseen taustatiedon tarjoamisesta. ”Kysymys on hankala, sillä meillä ei ole yhtä kehitettävää palvelua vaan kehitämme verkostoa.” (Koskinen 2014.) Lähivoimala-hankkeen toimijat ovat jo oman asiansa asiantuntijoita. Sairaalassakaan taustoitukselle ei ole tarvetta. Toiminnan ajatuksena on, että asiakkaat arvioivat saamiaan palveluita, minkä jälkeen niitä kehitetään yhdessä. Taustaymmärrys syntyy asiakkaan kokemuksesta.

Esiin nousi siis neljä erilaista tapaa taustoittaa. Kirjastossa tietoa tarjottiin nuorille teemoittain jokaisen tapaamiskerran alussa, lastenkulttuurikeskuksessa koko ensimmäinen tapaamiskerta käytettiin taustoittamiseen, sairaalassa taustat saatiin asiakaskokemuksina ja Lähivoimalassa toimijoilla oli valmiiksi tieto alueen asioista. Valittava tapa on selkeästi sidoksissa osallisuuden toimintatapaan – onko osallistuminen kertaluontoista vai pidempiaikaista? Ovatko osallistujat valmiiksi aiheen asiantuntijoita tai palvelun käyttäjiä vai ulkopuolisia tarkastelijoita?

Viimeiset kaksi vertailutekijää osoittautuivat haastatteluiden aikana linkittyvän niin tiiviisti yhteen, että käsittelen niitä yhtenä kokonaisuutena. Millaiset rajat osallisten työskentelylle asetetaan ja kuinka organisaatio sitoutuu asiakkailta tuleviin ideoihin ja ajatuksiin? Mitä heille luvataan? Toiminta menettää mielekkyytensä, mikäli asiakkaiden annetaan ideoida vapaasti, mutta mitään konkreettista ei tapahdu. Toisaalta tiukan ajatusraamin antaminen ei sekään välttämättä ole hedelmällisin lähestymistapa, vaikka kaikkiin ideoihin sitouduttaisiin ennakkoon.

Kirjastossa ja lastenkulttuurikeskuksessa asiaa ei koettu ongelmalliseksi. Työskentely ohjattiin aina yhden teeman, kuten uusien tapahtumien tai näyttelyn ideoinnin, ympärille, mutta ideoita ei alkuvaiheessa haluttu rajoittaa. ”Annoimme lapsille kotitehtäväksi keksiä mahdollisimman hurjia ideoita. Seuraavalla kerralla lähdimme sitten pohtimaan

mitkä näistä ideoista olisi mahdollista toteuttaa.” (Halkola 2014.) Toteuttamiskelpoisiin ideoihin sitouduttiin täysin realismin rajoissa ja koko näyttely toteutettiin yksinomaan lasten ideoiden pohjalta. Tämä oli mahdollista, kun suunnittelualue oli hyvin rajattu: yksi näyttely. Kirjastossa tilanne oli pitkälti sama. ”Ideoimme vapaasti ja lennokkaasti ilman tiukkoja rajoja.” (Hopia 2014.) Teema oli kuitenkin määritelty ennakkoon. Kirjaston ja lastenkulttuurikeskuksen toimintatavoissa pidettiin siis ideointi- ja arviointivaiheet erillään. Tämä on varmasti hyvä käytäntö, sillä arvioinnilla on tapana lopettaa ideoiden virta. Erilaisia ajatuksia on hyvä kerätä mahdollisimman paljon, sillä määrä synnyttää laatua. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 143.)

Kirjaston nuorille ei varsinaisesti luvattu mitään, mutta työntekijät tarttuivat toteuttamiskelpoisiin ideoihin heti ja niiden toteuttamisesta kerrottiin osallisille. Ymmärsin, että viestinnällä oli iso rooli siinä, etteivät osallistuneet päässet turhautumaan. Viestinnällä oli tärkeä rooli myös Lähivoimalassa. Hankekoordinaattori Koskisen mukaan lähes jokaisessa asukasillassa joku on kysynyt, tuleeko mitään tapahtumaan oikeasti. Konkretiaa on osattu vaatia. Koskinen kertoo kääntävänsä asukasilloissa toistuvasti esiin nousevan kysymyksen niin, että hän kertoo mitä on jo toteutettu. Toimintatapa on mielestäni erittäin hyvä. Se toimii kuitenkin vain silloin, kun toiminta on jo ollut käynnissä ja jotain konkreettista jo voitu toteuttaa. Työskentely Lähivoimalassa on ollut toisaalta hyvin rajattua, toisaalta vapaata. Hankkeen tarkoitus on lisätä Kaukajärven ja Annalan alueen lapsiperheiden hyvinvointia nykyisillä resursseilla. Rajauksena on siis alue, kohderyhmä ja nykyiset resurssit. Näiden tekijöiden puitteissa tulleet ideat on otettu ilolla vastaan.

Hatanpään sairaalan asiakasraadın toiminta ei haastattelun toteuttamisen aikana ollut vielä siinä vaiheessa, että kokemuksia kahdesta viimeisestä vertailutekijästä olisi olemassa. Kysymyksiä rajauksista ja lupauksista on kuitenkin mietitty. ”Lähtökohta toimintaan on se, että ei tehdä tiukkoja raameja tai anneta valmiita vaihtoehtoja, vaan tehdään asiat yhdessä. Asiakkailta pyritään saamaan vaihtoehtoisia ratkaisuja eri ongelmiin ja vaihtoehtoista valitaan yhdessä paras ratkaisu, jota asiakas testaa ja lopulta käyttää.” (Hakala 2014.) Sairaalan toimintamalli on hyvin keskusteleva. Tämä on heille varmasti hyvä toimintatapa. Keskusteleva ote edellyttää nähdäkseni melko pientä ja tiivistä osallistujajoukkoa, jotta keskustelu pääsisi syntymään luonnollisesti.

Kaikissa hankkeissa osallistujien toimintaa haluttiin siis rajata vain olennaisilla tekijöillä kuten kohderyhmällä tai teemalla. Osallistumista ohjanneet työntekijät pitivät käytäntöä hyvänä.

3.2.1 Analyysin keskeisimmät tulokset

Benchmarking-analyysin tarkoitus on vertailla omaa toimintaa muiden vastaavaan ja oppia tätä kautta ymmärtämään muiden menestyksen syitä ja löytää itselle toimivia toimintatapoja (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2009, 163). Oma tavoitteemme oli löytää kokemukseen perustuvia käytänteitä osallisuusprojekteille tyypillisten kysymysten ratkominen. Mielestäni saavutimme tämän tavoitteen. Analyysi antoi useita konkreettisia vinkkejä osallisuustyöhön.

Keskeisin näistä on viestinnän tärkeys. Johdonmukaisella ja avoimella viestinnällä voidaan vähentää osallistumiseen usein liittyviä epäilyntunteita. Luottamus syntyy, kun osallistava organisaatio kertoo avoimesti alusta asti, miksi osallisuustyötä tehdään ja kuinka se aikoo sitoutua osallistujien ajatuksiin.

Toisena tärkeä asia on ideoinnin vapaus. Vertailuhankkeiden kokemukset saivat minut vakuuttuneeksi siitä, että osallistujien ajatuksia ei kannata rajata ideointivaiheen aikana. Tätä näkemystä tukee myös kirjallisuus. On hyvä antaa ajatusten soljuja vapaasti ja keskittyä ideoiden arviointiin myöhemmin.

Analyysi ei tarjonnut suoraa ratkaisua siihen, kuinka tulisimme tarjoamaan omassa hankkeessamme taustatietoa palveluitamme arvioiville kuntalaisille, sillä tavoitteemme on saada kuuluviin myös ei-käyttäjien ääni. Myös arvioitavien palvelujen suuri määrä asettaa haasteensa. Analyysin kohteissa taustaymmärrys syntyi alustuspuheenvuoroista ja omista kokemuksista.

Analyysi antoi ymmärryksen kansalaisosallistumistapojen ja -projektien erilaisuudesta ja rakenteesta. Sivutuotteena analyysi loi meille myös innokkaan verkoston, joka on jatkossa valmis pohtimaan kanssamme teemaan liittyviä kysymyksiä ja jonka kanssa voimme jakaa osallisuustyöstä saatuja kokemuksia myös jatkossa.

4 Osallisuusmenetelmän kehittäminen

Toimintatutkimuksemme ensimmäinen vaihe, suunnittelu, jatkui kartoituksen ja benchmarking-analyysin jälkeen varsinaiseen toiminnan suunnitteluun. Koska kaupungin valmiit vaikuttamiskanavat eivät taipuneet tarpeeseemme, päätimme kehittää oman toimintatavan vertaisarvioinnissa kertyneiden kokemusten pohjalta. Oman menetelmän suunnittelussa on etuna, että hankkeessa mukana oleva tiimi sitoutuu yhdessä suunniteltuun strategiahankkeeseen vahvemmin kuin valmiiksi annettuun malliin (Juuti & Luoma 2009, 244–245).

Menetelmä kehitettiin tuottajatiimin yhteisesti järjestämän suunnittelupäivän aikana. Esitin benchmarking-analyysistä saadut tulokset ja havainnot päivän johdannoksi, jonka jälkeen pohjustimme ideointia keskustelemalla, kuinka suureen muutokseen olisimme valmiita, kuinka sitoutuneita olemme hankkeeseen ja miksi pidämme osallisuutta tärkeänä. Keskustelussa nousi esiin muun muassa kuntalainen–asiantuntija-asetelma, yhteistyön ja vuoropuhelun tärkeys sekä heikkojen signaalien kuunteleminen. ”Palveluiden kehittäminen on tärkeää toteuttaa nimenomaan yhdessä kuntalaisten kanssa.” (Lehtinen 2014.) ”Jatkuvan vuoropuhelun merkitys on suuri. Asukkailla on hyviä ja tarpeisiin perustuvia ideoita. Joskus kuitenkin asiantuntijuutta tarvitaan.” (Minkkinen 2014.) ”Tavoitteeksi on hyvä ottaa isojen muutosten saavuttaminen. Myös heikkojen signaalien kuuleminen on tärkeää.” (Pedersen 2014.) ”Kulttuuripalvelujen henkilökunnan tieto, kokemus ja kuuluvuus ei millään pysty kattamaan kaikkia kohderyhmiä. Tämän vuoksi on tärkeä tunnistaa heikkoja signaaleja ja kuulla tamperelaisia monipuolisesti, ei vain aktiivisimpia.” (Järvinen 2014.)

Tiimimme oli yksimielinen hankkeen tärkeydestä ja hyvin muutoshaluinen. Pidin käytyä keskustelua olennaisena – arviointia ei olisi järkevää tehdä, elleivät palveluita järjestävät työntekijät olisi halukkaita muutokseen. Teimme vielä yhteenvetoluontoisesti käsiäänestyksen siitä, sitoutuvatko kaikki suuremkin muutoksen, mikäli kyselyt antavat sille aiheutta. Kahdeksan yhdeksästä vastasi myöntävästi.

4.1 Toimintasuunnitelma aivoriihimenetelmällä

Aivoriihimenetelmän avulla oli tarkoitus vastata kysymykseen, kuinka osallistamme kuntalaisia. Millaisen kyselyn tai millaisia keskusteluja järjestäisimme? Aivoriihen tar-

koitus on nimenomaan tuottaa ideoita ryhmässä, joten se sopi käyttöömmehyvin (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 145).

Rajasin aivoriihen aiheen kirjoittamalla edellä mainitun kysymyksen fläppipaperille: ”Kuinka kuulemme?”. Ideat alkoivat virrata välittömästi. Kirjasin näitä menetelmän ajatuksen mukaisesti ylös paperille kritisoimatta, mutta samankaltaisia ehdotuksia yhdistellen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 146.) Keskeisimmät ideoinnissa esiin nousseet avainsanat on koottu kuvioon 3.



KUVIO 3. Aivoriihessä esiin nousseita teemoja ja ideoita

Vahvimman kannatuksen sai ajatus jalkautumisviikosta, jonka aikana kiertäisimme erilaisissa paikoissa keräämässä palautetta ja keskustelemassa kuntalaisten kanssa. Palautekysely toivottiin toteutettavan myös verkossa. Toive useiden eri menetelmien yhdistämisestä oli vahva. Suunta oli oikea, sillä parhaisiin tuloksiin päästään erilaisia osallisuuden menetelmiä yhdistelemällä (Buss ym. 2006, 16, 22). Koska hankkeemme tavoitteena oli saada arvioita myös ei-käyttäjiltä, tarvitsimme jonkin tavan tarjota tietoa palveluistamme arvioinnin pohjaksi. Olin kartoittanut eri vaihtoehtoja aiemmin benchmarking-analyysissäni, mutta se ei tarjonnut valmiita vastauksia tapauksemme. Ideoinnissa esiin nousseista ajatuksista valitsimme ehdotuksen, jossa palveluistamme tehtäisiin yhteneväiset, visuaaliset taulut. Tauluissa esiteltäisiin palvelun ydin ajatus sekä kuvia pal-

velusta. Nämä taulut edustaisivat siis kukin yhtä palvelua ja otettaisiin mukaan jalkautumisviikkomme tapahtumiin.

Kehitimme yhdessä ideoiden hankkeellemme myös nimen ja sloganin: Kulttuuriunelmia – arvioi olevaa, ideoi uutta.

4.2 Palvelut bokseissa -menetelmä

Kokosin suunnittelupäivän tuloksista yhteenvedon toimintasuunnitelman muotoon. Koska suunnittelupäivässä ideoiduille tauluille olisi vaikea löytää ripustuspaikkoja kiertueellamme, päätimme vaihtaa taulut laatikoiksi. Laatikot olisi helppo asetella pöydälle ja niiden sisään voisi kerätä paljon materiaalia.

Kehittämässämme palvelut bokseissa menetelmässä perinteisten palautelaatikoiden ajatus on muokattu toisenlaiseksi. Kun perinteinen palautelaatikko vain kokoaa palautteen, on menetelmässämme laatikoiden rooli olla lisäksi tiedon tarjoaja ja arvioinnin kohde. Jokainen laatikko on ikään kuin yhden palvelun fyysinen ilmentymä. Niihin voi tutustua ja niitä voi arvioida. Laatikoita kuvassa 1.



KUVA 1. Palvelulaatikot esillä Pääkirjasto Metsossa. Kuva: Teemu Keskinen

Jokaisen laatikon kanteen kirjoitettiin kunkin palvelun nimi, lyhyt, muutaman rivin mittainen kuvaus palvelusta, sen tavoitteet ja kohderyhmä. Osaan laatikoista kirjattiin myös tunnuslukuja, kuten vuotuisia kävijämääriä. Laatikoiden kyljet vuorattiin kuvilla kyseisestä palvelusta. Visuaalisuuden avulla ajatus palvelusta tuotiin helpommin ymmärrettäväksi ja lähemmäksi myös ei-käyttäjiä, joiden kommentteja kaipasimme erityisesti. Laatikoita syntyi yhteensä 22 kappaletta. Kulttuuripalveluiden graafikon näkemys laatikoista luvun lopussa kuvassa 2.

Otimme kiertueellemme mukaan myös tyhjiä laatikoita, joihin kävijät saivat kirjoittaa ideoita sellaisista kulttuuripalveluista, joita kaupunki ei vielä tarjoa. Arvioinnin rinnalla tarjottiin siis mahdollisuutta myös uuden ideointiin. Uudet laatikot asetettaisiin esille jo olemassa olevien rinnalle, ja muut saivat arvioida idean järkevyyttä.

Varsinainen kommentointi ja arviointi tapahtuivat lyhyiden kysymyslomakkeiden avulla, jotka pudotetaan kulloinkin arvioitavan palvelun, eli laatikon, sisään. Sama lomake kävi jokaiseen laatikkoon. Valitsimme lomakkeisiimme neljä kyllä / ei -kysymystä sekä mahdollisuuden vapaaseen kommentointiin ja perusteluihin. Kysymykset muotoilimme Liikunta- ja kulttuuriohjelman (Tampereen kaupunki 2012) tavoitteiden pohjalta:

- Onko palvelu mielestäsi kiinnostava?
- Onko palvelu mielestäsi monipuolinen?
- Onko palvelu mielestäsi tarpeellinen?
- Onko palvelu järjestettävissä jollain toisella tavalla?
- Edellisten perustelut ja vapaa sana

Jälkikäteen arvioituna osa kysymyksistä oli keskenään liian samanlaisia ja kysymys palvelun järjestämisestä toisella tavalla ei avautunut kunnolla vastaajille.

Ajatuksena oli kerätä aineistoa jalkautumisviikon aikana niin paljon, että saisimme käsityksen kuntalaisten kollektiivisesta mielipiteestä – joukon näkemyksestä. Surowieckin (2004, 27) mukaan joukon yhteinen näkemys saadaan esiin neljän ehdon toteutuessa. Nämä ehdot täyttivät menetelmässämme:

- **Joukossa on eriäviä mielipiteitä** – Ryhmän kaikilla jäsenillä on yksityistä tietoa ja poikkeavia tulkintoja tosiasioista. Valitsisimme kiertueemme paikoiksi

kohteita, jotka eroaisivat paljon toisistaan, jotta mukaan saataisiin hyvin erilaisia näkemyksiä asioista.

- **Joukon jäsenet ovat riippumattomia** – Muiden mielipiteet eivät vaikuta yksilön mielipiteeseen tai käyttäytymiseen. Kun oman mielipiteensä jättää laatikkoon, ei aiemmat mielipiteet ohjaa uusia ajatuksia. Jos mielipiteet olisi kirjoitettu tauluihin, ei ehto olisi täyttynyt.
- **Tieto hajautuu** – Joukon jäsenillä on mahdollisuus erikoistua ja turvautua paikalliseen tietoon. Eritaustaiset vastaajat käyttävät vastaustensa pohjana omia kokemuksiaan.
- **Tieto kasautuu** – Jokin järjestelmä tai henkilö kasaa yksittäisistä mielipiteistä yhteisen tulkinnan. Hankkeessamme tämä tapahtuu koontivaiheessa, kun kirjaamme ylös saamamme palautteen tekstiasiakirjoihin ja laskentataulukkoon.



KUVA 2. Kulttuuriunelmia-kiertueen kuvituskuva kulttuuripalveluiden verkkosivuilla.

5 Kulttuuriunelmia-kiertue

Menetelmä ollessa valmis siirryimme toimintatutkimushankkeemme toteutusvaiheeseen – lähdimme keräämään kuntalaisilta palautetta kehittämämme menetelmän avulla. Aivoriivessä kehitelty jalkautumisviikko venyi kuukaudeksi. Kiersimme laatikoiden kanssa yhteensä seitsemässä paikassa. Kiertuepaikkamme olivat:

- Pääkirjasto Metso
- Miesten kansalaistalo Mattila
- Pappilanpuiston päivätoimintakeskus
- Nuorisofoorumin suurkokous
- Lastenkulttuurikeskus Rulla
- Hervannan kirjasto
- Tyttöjen talo

Kysely toteutettiin soveltaen myös verkossa. Nuorisofoorumi oli ainoa aiemmin tehdystä kartoituksessa esiin noussut kaupungin valmis vaikuttamiskanava, jota päädyimme käyttämään. Alvarit ja muut vaikuttajaryhmät jäivät pois toisaalta aikataulusyistä, toisaalta siksi, että halusimme kuulla nyt erityisesti vähemmän aktiivisia kuntalaisia.

Koska aiemmin toteutettu benchmarking-analyysi oli osoittanut viestinnän olevan tärkeä osa osallisuushankkeita, pyrimme tiedottamaan toiminnastamme mahdollisimman laajasti. Kiertueesta kerrottiin kulttuuripalveluiden verkkosivuilla ja uutiskirjeessä, sosiaalisessa mediassa, julisteilla sekä lehdistötiedotteella. Ensimmäisestä, Pääkirjasto Metson tilaisuudesta kirjoitettiin etukäteen Tampere-lehdessä (2014, 9) ja Hervannan kirjastossa pidetystä tilaisuudesta oli lähes aukeaman uutinen paikallislehti Hervannan Sanomissa (Poikajärvi 2014, 6–7).

Halusimme, että kiertueemme erottuisi tavallisista mielipidekyselyistä ja että ihmiset motivoituisivat vastaamaan. Kirjoitimme hankkeemme mainostekstiksi verkkosivuillemme, Tampere-lehteen (2014) sekä julisteisiin:

”Onko kaupungin tuottamissa kulttuuripalveluissa mitään järkeä? Onko sinulla idea kulttuuritapahtumasta tai -palvelusta, joka vain odottaa toteuttamista? Tule kertomaan meille! Tampereen kaupungin kulttuuritoimiston henkilökunta on tavoitavissa Pääkirjasto Metson aulassa perjantaina 3.10. klo 14–18 ja lauantaina 4.10. klo 10–15.

Parhaat ideat toteutetaan. Kulttuuriunelmien toteutumisesta kerrotaan joulukuussa verkkosivuillamme osoitteessa www.tampere.fi/kulttuuripalvelut”

Verkkosivuilla oli lisäksi maininta muista kiertuepaikoista sekä verkkokyselyn aukeamisesta. Aloitimme kuvauksen hieman provosoivasti kannustaaksemme vastaajia kriittiseen ajatteluun ja osoittaaksemme, että olemme valmiita muutokseen. Vastaajien turhautumista tahdoimme ehkäistä lupaamalla, että parhaat ajatukset todella toteutetaan. Kertoisimme nettisivuillamme vuoden loppuun mennessä mihin toimenpiteisiin kunta-laisten terveiset ovat johtaneet. Benchmarking-analyysin aikana haastatteleman Koskinen korosti, että toteutuneista asioista osallistujille kertominen on hyvä tapa osoittaa, että osallistava taho on asiassa aidosti mukana. Koska tämä oli ensimmäinen kerta, kun keräämme palautetta, emme voineet kertoa jo toteutuneista asioista, mutta pystyimme lupaamaan, että tulemme kertomaan.

5.1 Kiertue

Kiertueemme alkoi Tampereen pääkirjasto Metsosta. Olimme muutaman työntekijän voimin paikalla kirjaston aulassa kahtena iltapäivänä yhteensä noin kahdeksan tuntia. Asettelimme pöydille laatikot, lomakkeita, kyniä, ohjekyltit ja pöytien taakse banderolleja. Sivupöydällä oli esillä myös tyhjiä laatikoita. Asetelma kuvassa 3.



KUVA 3. Kulttuuriunelmia-piste Pääkirjasto Metson aulassa. Kuva: Teemu Keskinen

Esittelimme laatikoita ohikulkijoille. Osa jäi tutkimaan niitä pidemmäksi aikaa ja täyttämään lomakkeita useampaan laatikkoon. Osa ei osannut tarttua laatikkoajatukseen, mutta kertoi silti mielellään mielipiteitä kaupungin kulttuurin tilanteesta. Kirjoitimme yleisiä ajatuksia ylös asiakkaiden puolesta ja keräsimme ne yhteen kasaan. Kun keskusteluissa tuli ilmi uusia kulttuuripalveluja, joita Tampereella ei vielä ole, teimme niistä uusia laatikoita yhdessä asiakkaiden kanssa piirtämällä ja kirjoittamalla tyhjiin laatikoihin. Uusia laatikoita syntyi yhteensä noin kymmenen.

Tavoitimme kirjastossa kuntalaisia hyvin monipuolisesti. Saimme palautetta muun muassa maahanmuuttajilta, kulttuuriaktiiveilta, kulttuurin ei-käyttäjiltä, kehitysvammaisilta, kaupunginosien asukailta, lapsilta ja ikäihmisiltä. Huomasimme pian, että monille puhuminen ja kulttuurityöntekijän kohtaaminen oli tärkeää itsessään. Osallisuudesta tuli itseisarvo. Kävimme monia arvokkaita keskusteluja ja saimme paljon uusia ajatuksia. Halusimme kuitenkin kokeilla myös, toimisiko piste ilman henkilökuntaa. Vetäydyimme etäämmälle tarkkailemaan tilannetta. Kenties näyttävän esillepanon vuoksi pisteellä riitti kuhinaa myös miehittämättömänä.

Seuraava jalkautumiskohteemme oli Pappilan puiston päivätoimintakeskus. Keräsimme paikalla palautetta palveluista muutaman tunnin ajan. Huomasimme heti, että laatikko-metodi ei ollut oikea lähestymistapa ikäihmisille tässä ympäristössä. Hylkäsimme laatikot ja keräsimme palautetta paikalla olleilta noin kolmeltakymmeneltä hengeltä keskustellen. Palaute keskittyi lähinnä palvelukeskuksissa järjestämämme ohjelman arviointiin. Pääsimme aiheessa melko syvälle ja saimme arvokasta ja yksityiskohtaistakin tietoa asiakkaiden näkemyksistä.

Pääkirjaston ja päivätoimintakeskuksen jalkautumispäivät olivat erittäin hyödyllisiä, mutta uuvuttavia. Koska olimme todenneet miehittämättömän pisteen toimivaksi kirjastossa ja koska kiertueelle oli vaikea löytää työaikaa, päätimme kokeilla laatikoita ilman henkilökuntaa myös muissa paikoissa. Veimme laatikot eripituisiksi ajoiksi, päivästä neljään, Miesten kansalaistalo Mattilaan, Lastenkulttuurikeskus Rullaan, Nuorisoforumin suurkokoukseen ja Tyttöjen talolle niin, että työskentelyä ohjaisi paikkojen työntekijät. Hervannan kirjastoon laatikot vietiin täysin ilman ohjausta.

Pettymykseksemme saimme huomata, etteivät laatikot toimineetkaan ilman kulttuuri-

palvelujen tuottajien läsnäoloa. Eri paikoissa saamamme palautemäärä on koottu taulukkoon 2.

Kohde	Kommentit kpl	Huomioita
3.–4.11. Pääkirjasto Metso	278	Henkilökunta paikalla. Kommentteja otettiin vastaan myös ohi laatikoiden.
Miesten kansalaistalo Mattila	0	Laatikat paikalla ilman kulttuuripalveluiden henkilökuntaa.
Pappilanpuiston päivätoimintakeskus	30	Laatikkometodi ei sopinut paikkaan. Vastaukset saatiin keskustelemalla ja haastattelemalla.
Lastenkulttuurikeskus Rulla	18	Lastenkulttuurikeskuksen henkilökunta opasti.
Nuorisofoorumin suurkokous	1	Keräysaika oli lyhyt. Paikalla kerättiin palautetta myös nuorille suunnatuista palveluista, mikä veti huomion pois meistä.
Hervannan kirjasto	6	Laatikat paikalla ilman ohjausta. Näytteillepano ei ollut niin näyttävä kuin Pääkirjastossa. Paikallislehdessä iso uutinen aiheesta.
Tyttöjen talo	6	Paikalla vain osa laatikoista.
Verkkokysely	90	
Palautteita yhteensä:	429	

Taulukko 2. Kulttuuriunelmia palautteiden määrät


Vaikka olimme pettyneitä usean keräyskohteen vastausmääriin, olin toisaalta tyytyväinen siihen, että kokeilimme eri lähestymistapoja. Opimme kokemuksesta, että oman henkilökunnan paikalla olo on välttämätöntä.

5.2 Verkkokysely

Myös verkkokyselyn vastaajamäärät jäivät pieniksi. 24 vastaajaa jätti yhteensä 90 mielipidettä. Kysely toteutettiin e-lomakkeella kulttuuripalvelujen verkkosivuilla. Kokosin palvelumme kolmeen eri kyselyyn. Ensimmäisessä kerrottiin lapsille ja ikäihmisille tarkoitetuista palveluista, toisessa kaupunginosa- ja näyttelytoiminnasta sekä maahanmuuttajille suunnatuista palveluista, kolmannessa yleisesti tapahtumista sekä tarjoamistamme tukipalveluista. Kuvaukset tehtiin samalla tavalla kuin kierroksella olleisiin laatikoihin: lyhyt kuvaus, kuva, neljä kyllä / ei -kysymystä ja vapaan sanan mahdollisuus. Näiden lisäksi sivuilla oli avoinna lomake, jonka kautta pystyi jättämään uusia tapahtumaideoita. Kysely oli auki kaksi viikkoa. Siitä tiedotettiin kulttuuripalvelujen verk-

kosivuilla ja uutiskirjeessä, sosiaalisessa mediassa, julisteessa (kuva 5) sekä Hervannan sanomien lehtijutussa (Poikajärvi 2014, 6–7). Inhimillisten unohdusten ja sattumien vuoksi viesti kyselystä ei tavoittanut niin laajaa joukkoa kuin olimme suunnitelleet. Kuvassa 4 on kuvakaappaus kyselysivulta.

Yhdistysten tapahtumat kaupunginosissa



Koulujen vanhempainyhdistykset, kaupunginosien asukasyhdistykset ja muut paikalliset aktivit järjestävät säännöllisesti tapahtumia asuinalueillaan. Kulttuuripalvelut on mukana tapahtumissa tarjoamalla paikalle ammattiesiintyjä (konserteja, taikureita, nukketeatteria, jne.) sekä auttamalla tiedotuksessa.


Tavoite: Omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen ja edistäminen. Yhteisöllisyyden luominen. Turvallisuuden ja viihtyisyyden luominen asuinalueille.

Tämä palvelu on mielestäni

	Kyllä	Ei	Eos
Kiinnostava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monipuolinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarpeellinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestettävissä jollain muulla tavalla (miten?)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Edellisten perustelut ja vapaat kommentini koskien yhdistysten tapahtumia kaupunginosissa.

Kaupungin järjestämät tapahtumat kaupunginosissa



Kuva 4. Kulttuuriunelmia-kysely verkossa.

6 Unelmista toimintasuunnitelmaksi

Kokosin kiertueellamme ja verkkokyselyssä saadut palautteet yhteen. Kyllä / ei – vastaukset kokosin laskentataulukkaan, avoimet vastaukset kokosin teemoittain tekstiasiakirjaksi, jonka mitaksi tuli lähes 10 arkkia. Koonti auttoi meitä siirtymään kehittämishankkeemme seuraavaan vaiheeseen, havainnointiin. Havainnointia ei tule sekoittaa samannimiseen kehittämistyönmenetelmään. Termillä tarkoitetaan toimintatutkimuksen yhteydessä toiminnasta syntyneiden tulosten tutkimusta.

Palautteiden määrää tarkastellessa on tärkeää huomata, että saadut 429 palautetta jakautuvat useiden eri palvelujen välillä. Eniten kommentoidut palvelut saivat palautteita noin 40 kappaletta, kun vähiten kommentoidut keräsivät palautteita hieman alle 10. Määrät ovat niin pieniä, ettei niitä voi pitää määrällisesti luotettavina. Tarkoituksemme ei kuitenkaan olekaan vetää suoraa ja yksiselitteistä johtopäätöksiä, vaan pidämme saamaamme palautetta signaaleina, joihin meidän on vastattava tavalla tai toisella. Tämä kuuluu kvalitatiivisen tutkimuksen luonteeseen. Tulkitsemme sitä aineistoa, mitä meillä on saatavilla. (Tilastokeskus 2014.)

6.1 Kuntalaisten kulttuuriunelmat

Aineiston keskeisin sanoma oli, että kuntalaiset ovat keskimäärin todella tyytyväisiä Tampereen kulttuuritarjontaan. Nopeasti kävi selväksi, että kuntalaisten oli vaikea erottaa meidän yksikkömme palveluja muusta kaupungin kulttuuritarjonnasta. Kehuja saivat niin kirjastot, museot, teatterit, festivaalit kuin meidän itsemme tuottamat palvelut.

”Olen todella tyytyväinen Tampereen kulttuuritarjontaan.”

”Tampere-talo ja Filharmonia ovat loistavia!”

”Kirjastot ovat jakautuneet hyvin alueellisesti ja niissä on monipuoliset palvelut.”

”Puistot ovat todella tärkeä asia Tampereella. Mukava juttu, jos järjestetään päivisin tai alkuillasta puistokonsertteja. Niissä on tärkeää, että tapahtumat säilyvät rikkaina, puistot siistinä, lapsille ja koirille turvallisina.”

Suuria muutostarpeita ei ilmennyt, vaikka olisimme olleet niihin valmiita. En osaa täysin arvioida, johtuiko tulos aidosta tyytyväisyydestä vai eivätkö käyttämämme menetelmät tukeneet tarpeeksi kritiikin antamista. Olimme toisaalta hieman pettyneitä siihen,

että emme saaneet vahvoja signaaleita toiminnoista, joista voisimme vähentää resursseja.

Vastausten teemana yli muiden nousi yhteisöllisyys, kaupunkilaisista itsestään lähtevän toiminnan tärkeys sekä kulttuuritila-asiat. Useassa palautteessa puolustettiin itsenäistä toimintaa mahdollistavien kulttuuritilojen säilyttämistä ja alueellista omaleimaisuutta ilmentäviä toimintoja. Osasyynä tähän oli paikallisissa medioissa kohua nostattanut Tampereen kaupungin liiketoimintajaoston (2014) kokous, jossa pohdittiin useiden kulttuuritiloina toimivien kaupunginosatalojen myymistä. Ihmisten huoli oli aitoa ja teema toistui usein.

”On tärkeää, että kaupunkilaisilla on käytössä edullisia tiloja.”

”Arvokkaat kulttuurirakennukset on ehdottomasti säilytettävä!”

”On järkyttävää, että Tampere suunnittelee Hirvitalon, Kurpitsatalon ja Rajaportin saunan myymistä. Jokaisen kohteen toiminta on yhteisöllisyydeltään alueen kulttuurin elävyyden ja paikallisen monimuotoisen yhteisön rikkaus.”

Pääkirjasto Metsoon jalkautumisemme sai aikaan jopa pienen mielenosoituksen paikallisten kulttuuritalojen puolesta. Pidin mielenilmausta hyvin positiivisena ilmiönä.

Toinen aineistosta pilkistänyt teema oli viestintä. Sitä toivottiin englanninkielisenä, kaupunginosissa, sosiaali- ja terveystalujen toimipisteissä, paremmin ja isommin. Viestinnän kehittämistä toivotaan toistuvasti myös tapahtumissamme kerättävissä asiakaspalautteissa.

”It’s hard to find information about events in Tampere in English.”

“Kaupungin nettisivut ovat vaikeat, niistä ei löydä mitään.”

”Lisää tiedottamista palveluista vaihtoehdottomedioissa.”

Yleisten teemojen lisäksi palautteesta nousi esiin hyvin yksityiskohtaisia huomioita palvelujen kehittämiseksi sekä ideoita uusista palveluista. Palvelukeskuksen asiakas toivoi, että kaikki heille esiintyvät tanssiryhmät pukeutuisivat tanssilajinsa mukaisiin tanssiasuihin, että he saisivat nähdä erilaisia kauniita pukuja. Saman palvelukeskuksen hoitaja huomautti, että kulttuuria pitäisi viedä myös kehitysvammaisten asumisyksiköihin. Kirjaston lapsiasiakas toivoi, että lapsille järjestettäisiin kirjastossa asiantuntijaluentoja

erilaisista mielenkiintoisista aiheista. Erään taiteilijan toive oli, että kuvataidetoiminnassa toteutettaisiin aiempaa enemmän poikkitaiteellisuutta.

6.2 Eteenpäin vietävien hankkeiden valinta ja jatkoideointi

Tuottajatiimin jäsenet tutustuivat saamaamme palautteeseen. Valitsimme käsiteltäväksi ja jatkokehitettäväksi palvelut ja aiheet, jotka toistuivat kirjallisessa palautteessa, uudet ideat, jotka olivat saaneet kannatusta muilta kuntalaisilta, yksittäiset ajatukset, joita pidimme itse hyvinä ja toteuttamiskelpoisena sekä ne aiheet, jotka kaipasivat reagointia määrällisen palautteen perusteella. Määrällisissä vastauksissa asetimme rajaksi 25 %. Jos vastaajista näin moni oli sitä mieltä, että palvelu ei ole kiinnostava tai monipuolinen tai se voitaisiin järjestää toisella tavalla, nostimme sen kehitettävien palvelujen listoille. Eteenpäin työstettäväksi valitsimme yhteensä 14 palvelua ja teemaa. Valinnat tehtiin yhdessä keskustellen.

Kirjasimme valitut aiheet ja palvelut otsikoksi fläppipaperille ja aloitimme niiden työstön soveltaen oppimiskahvilamenetelmää. Valitsimme menetelmän, koska oppimiskahvilan eli learning cafe -ideointitavan avulla voidaan käsitellä useita kysymyksiä kerralla. Alkuperäisessä mallissa käsiteltävät aiheet kirjataan fläppipapereiden otsikoiksi ja ne asetetaan kukin omalle pöydälleen. Kahvilan osallistujat jakaantuvat pienryhmiin eri pöytiin keskustelemaan kunkin pöydän aiheesta ja kirjaamaan ylös ajatuksiaan. Ryhmät vaihtavat pöytiä niin, että lopulta jokainen ryhmä on käsitellyt kaikki aiheet. (Innokylä 2014.) Omassa työskentelyssämme kiersimme aiheita vapaamuotoisesti ja itsenäisesti.

Työskentely sujui jouhevasti ja menetelmä soveltui tarkoitukseen hyvin. Osa kehitettävistä palveluista oli kuntalaisten ideoita, joita vietiin fläppipaperille kirjattujen avulla vielä pidemmälle. Osa oli olemassa olevia palveluita, joiden kehittämiseen kuntalaisen antama palaute antoi signaaleja. Esimerkiksi 28 % vastaajista oli sitä mieltä, että kaupunginosatoiminta ei ole tarpeeksi monipuolista, mutta sanallinen palaute ei antanut kunnollista suuntaa kehittämiseen, joten pidimme prosenttiosuutta signaalina tehdä muutoksia ja ideoimme itse toimintatavan.

Käsittelimme oppimiskahvilassa syntyneet fläpit yksi kerrallaan, yhdessä keskustellen. Yhdistelimme ajatuksia ja valitsimme, mitkä ideat valitsimme toteutettavaksi.

6.3 Uudistetut palvelut

Taulukoimme (Taulukko 3) oppimiskahvilan jälkikeskustelussa sovitut toimenpiteet yhteen saamamme palautteen kanssa, jotta kävisi selväksi, että olemme todella tarttuneet saamaamme palautteeseen. Osa toimenpiteistä oli sellaisia, jotka olisivat toteutuneet joka tapauksessa. Halusimme kuitenkin nostaa ne taulukkoon osoittaaksemme, että kuntalaisten osoittamiin epäkohtiin ollaan jo reagoimassa.

Palaute	Toimenpiteet
100 % mielestä tuotantotuet ovat tärkeä ja monipuolinen palvelu.	Lisäämme jonkin verran tuotantotukien määrärahaa osana kaupungin avustusuudistusta. Lisäämme palvelusta tiedotusta mm. alkuvuoden markkinointikampanjan avulla.
Lukuisat vastaajat pitivät kulttuuritilojen saatavuutta erittäin tärkeänä. Niitä kaivataan lisää ja hintojen toivotaan olevan matalampia. 100 % vastaajista piti Hirvitaloa tärkeänä ja monipuolinen palvelu. Tilojen myynnistä oltiin huolissaan.	Kulttuuritila-asiat on otettu vakavasti Tampereella. Tampereen kaupungin keväällä 2015 julkaistavilta sivuilta kaikki vuokrattavat kulttuuritilat löytyvät kootusti. Koulujen iltakäyttöä tehostetaan ja tilojen varauskäytäntöjen selkiyttämistä ja keskittämistä selvitetään. Kulttuuripalveluyksikkö ei päätä myyntilistoilla olevista tiloista.
28 % mielestä kaupunginosatoimintamme ei ole tarpeeksi monipuolista ja 39 % mielestä palvelun voisi järjestää toisella tavalla. Palvelua pidettiin erittäin tärkeänä ja se sai myös paljon kiitosta. Kehittämisaikatuksina esiin nousivat mm. tiedotus, maahanmuuttajien mukaan ottaminen ja tapahtumatarjonnan monipuolistaminen sekä toive yhteisötaiteesta.	Järjestämme suurimman osan kaupunginosatoiminnasta niin kuin ennenkin – kaupunginosissa toimivien yhteisöjen ehdoilla ja heitä tukien. Omiin tapahtumiin etsimme uusia sisältöjä ja esiintyjiä jo keväälle 2015. Yksittäisistä tapahtumista muodostetaan tapahtumasarjoja, jolloin tiedotus tehostuu. Avaamme keskustelun kaupungin ulkoalueista vastaavien viranomaisten kanssa yhteisötaidemahdollisuuksien parantamiseksi. Etsimme alkuvuodesta 2015 ulkopuolista rahoitusta yhteisötaideprojekteille.
28 % mielestä ikäihmisten tapahtumatointa olisi järjestettävissä toisin. Keskusteluissa kävi ilmi, että palvelutarjontaan oltiin pääosin tyytyväisiä, mutta palvelukeskuksiin kaivattiin osin erilaisia esiintyjiä. Tiedotukseen ei oltu tyytyväisiä.	Lisäämme tiedotusta mm. liikuntapalvelujen ja sosiaali- ja terveystalujen pisteissä. Pirkanmaan musiikkiopiston kanssa järjestetään päivätoimintakeskuksiin vietävä oppilaskonserttisarja toukokuussa. Päivätoimintapaikoissa järjestettävä yli 400 tapahtumaa käsittävä kulttuurituokioiden sarja jatkuu pääpiirteittäin samanlaisena. Huolehdimme, että ohjelmasisällöt ovat jatkossakin monipuolisia ja kiinnostavia.

<p>26 % mielestä Haiharan toimintaa voitaisiin järjestää toisella tavalla.</p>	<p>Toimintaa lisätään ja kehitetään: Tanssiresidenssitoiminta alkaa kesällä 2015. Elokuun teemanäyttelyyn järjestetään opastuksia. Konserttitarjontaa nuorennetaan osittain. Taiteilijaresidenssitoiminta siirtyy Haiharan. Syksystä 2015 alkaen toimintaa järjestetään enemmän myös kesien ulkopuolella. Tätä varten kutsutaan kasaan suunnittelu-ryhmä elokuussa. Syysohjelma yhteisenä kalenterina.</p>
<p>25 % mielestä tallennepalvelut eivät ole kiinnostavia.</p>	<p>Toimenpiteiden suunnittelu on kesken.</p>
<p>Lapsi toivoi, että kirjastossa järjestettäisiin asiantuntijaluentoja lapsille. 100 % kommentoijista kannattaa tätä. Idea oli kaikista palveluista kommentoiduin.</p>	<p>Lapsille järjestetään luentosarja kirjastossa vuoden 2015 aikana. ”Lasten yliopisto”. Lapset otetaan mukaan suunnitteluun.</p>
<p>Vapaassa palautteessa toistui, että Tampereelle kaivataan tanssipaikka aikuisille.</p>	<p>Tuotamme vuoden 2015 aikana: -Noin viidet tanssit Pakkahuoneella arki-iltoina. Tansseihin on pääsymaksu. -Pyörätuolitanssitapahtumia palvelukeskuksissa -Toritansseja kesällä -Haiharassa muutama tanssitapahtuma Aikatauluista tiedotetaan myöhemmin.</p>
<p>Näyttelytoimintaan toivottiin poikkitaiteellisuutta.</p>	<p>Järjestämme helmikuussa Rajatilassa senioreille suunnatun valokuvataidetta ja musiikkia yhdistelevä tapahtuman. Kesäkuussa järjestämme tapahtuman, jossa lapset saavat maalata Sibeliuksen musiikin tahtiin. Syksyllä, osana Viro-viikkoja järjestämme musiikkia ja kuvataidetta yhdistelevän tapahtuman.</p>
<p>Ikäihmisten päivätoimintakeskuksessa kävi ilmi, että Tampereella on kehitysvammaisten asumisyksiköitä, joihin kaivattaisiin kulttuuritoimintaa. Samaa toivottiin kirjastossa saadussa palautteessa.</p>	<p>Otamme teeman asiaksemme vahvasti ensi vuonna. Olemme jo hakeneet toiminnalle rahoitusta Pirkanmaan taiteen edistämiskeskukselta. Ensimmäiset kokeilut tehdään rahoituksesta huolimatta alkuvuodesta 2015. Tavoitteena kartoittaa ensi vuoden aikana kehitysvammaisten asumisyksiköiden tilanne aloittaa puutteen järjestelmällisen korjaaminen tarpeen mukaan.</p>
<p>Muutamassa palautteessa toivottiin, että uusille tamperelaisille pitäisi järjestää koituttavaa toimintaa.</p>	<p>Selvitämme alkuvuodesta 2015, saammeko jostain kaupunkiin muuttavien yhteystietoja. Syksyllä 2015 alamme suunnitella ”Tervetuloa Tampereelle” -ryhmää/tapahtumaa, joka tutustuttaa eri kulttuurikohteisiin kaupungissamme ja jossa tapaa uusia ihmisiä.</p>

<p>Palautteessa toistui toive viestinnän kehittämisestä. Kirjaston keskusteluissa kävi ilmi, että englanninkielistä tiedotusta kativataan lisää.</p>	<p>Käytämme lukuisia eri tiedotusväyliä. (mm. Aamulehti, Tamperelainen, verkko, sosiaalinen media, julisteet, lehdistötiedotteet, banderollit, sähköpostit, uutiskirjeet) Ostettu mainostila on resurssikysymys.</p> <p>Keskitämme palveluista tiedottamista (yksittäiset tapahtumat → tapahtumasarjat).</p> <p>Suurimpana toimenpiteenä aloitamme uusien verkkosivujen suunnittelun, jossa kaikki kaupungin kulttuuritoiminnot yhdistetään kohderyhmien, ei organisaatioiden mukaan.</p> <p>Teemme markkinointikampanjoita myös muista palveluistamme kuin tapahtumista (esim. raitit, tuotantotuet, tilat).</p> <p>Lisäämme englanninkielistä tiedotusta verkkosivuillamme ja toimitamme tietoja turisti-infoon.</p> <p>Aloitamme selvityksen siitä, kuinka saisimme kulttuuri-infot paremmin esille sosiaali- ja terveystietopalvelujen toimipisteisiin.</p>
<p>Nuorille aikuisille toivottiin kulttuuritoimintaa</p>	<p>Emme aloita uutta toimintaa, mutta huomioimme kohderyhmän paremmin olemassa olevissa palveluissa sisältöjen ja markkinoinnin osalta esim. Puistokonsertit, kaupunginosatoiminta, Haihara ja tuotantotuet.</p>
<p>Kotiseutukävely ja kulttuuriraitteja pidettiin mielenkiintoisina ja tärkeinä ja niitä toivottiin järjestettävän ja markkinoitavan enemmän.</p>	<p>Raitit otetaan mukaan maahanmuuttajien kotouttavaan toimintaan loppukeväältä 2015.</p> <p>Järjestämme syksyllä 2015 raittien markkinointikampanjan.</p> <p>Verkkoon tehdään helpommin tulostettavia raitteja.</p> <p>Kasaamme Tampereen opettajille syksyllä 2015 raittipaketin, jotta niitä voisi käyttää paremmin osana eri aineiden opetusta.</p> <p>Kaupunginosayhdistykset järjestävät kotiseutukävelyjä syyskuussa. Kasaamme nämä yhteen viestinnässä.</p>

TAULUKKO 3. Kulttuuriunelmia-kiertueen keskeisimmät palautteet ja niistä aiheutuneet toimenpiteet.

Hanke käynnisti lukuisia uusia projekteja toimintatapoja. Näin monen uudistuksen toteuttaminen mahdollistuu, kun tehtävät jaetaan usean työntekijän kesken. Taulukkoa kasatessa kirjasimme toiseen asiakirjaan ylös kenen vastuulla minkäkin toimenpiteen toteuttaminen on ja millä aikataululla. Moni uudistuksista ei vaadi lisätyötä, vaan toisenlaisia toimintatapoja, resurssien uudelleen ohjaamista sekä kulttuurituottajan työhön muutoinkin kuuluvaa jatkuvaa kehittämistä. Kulttuuriunelmien myötä tämä kehittäminen sai suunnan.

7 Osallisuus osana kulttuuripalveluiden tulevaa toimintaa

Toimintatutkimus etenee sykleissä. Ensimmäinen sykli päättyy reflektointiin, jonka tavoitteena on nostaa esiin toteutetun toiminnan onnistumisia ja kehittämisen paikkoja uuden suunnittelun pohjaksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 60–61.) Olimme edenneet hankkeessamme tähän vaiheeseen. Kulttuuriunelmia-kiertue oli ollut tiimillemme antoisa ja opettavainen kokemus. Jotta saisimme kokemuksistamme kaiken hyödyn irti, tuli meidän arvioida toimintaamme ja aloittaa uusi tutkimuskiertokierros tämän pohjalta.

7.1 Kulttuuriunelmien arviointi ryhmähaastattelulla

Kehittämishankkeemme oli tehty alusta alkaen yhdessä tuottajatiimissä, joten myös hankkeen arviointi ja jatkosuunnittelu haluttiin toteuttaa niin, että jokaisen tiimin jäsenen näkemykset tulisivat huomioiduksi. Aikataulu oli tiukka, joten kävimme asiaa läpi ryhmähaastattelun avulla. Haastattelumuoto oli tehokas, koska samanaikaisesti saatiin kerättyä tietoa usealta ihmiseltä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 205). Muotoilin reflektointikeskustelun rungon hyvin yksinkertaiseksi: Mikä tässä hankkeessa ja kokeilemassamme osallisuuden menetelmässä oli hyvää ja onnistunutta? Mikä kaipasi kehittämistä? Kuinka jatkamme osallisuustyötä seuraavana vuonna? Halusin pitää keskustelun epämuodollisena ja vapaana, joten valitsin haastattelumuodoksi avoimen haastattelun (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 97).

Ensimmäisenä haastattelussa nousi esiin, että hanketta pidettiin kokonaisuutena onnistuneena – sen osoittaa jo kulttuuriunelmista nousseiden uusien palvelujen ja suunnan muutosten suuri määrä. Pääosin onnistuneena pidettiin myös kehittämäämme palvelulaatikkomenetelmää. ”Laatikot olivat hyvä idea. Ne toimivat erityisen hyvin, kun olimme kirjastossa. Ne olivat hyvänä väline keskustelun avaamiseen ja helpottivat kommunikointia. Oli myös hyvä, että niistä pystyi tarpeen tullen päästämään irti.” (Järvinen 2014.) Keskustelun vapauden merkitys nousi esiin myös muissa puheenvuoroissa: ”Oli tärkeää, että pystyimme ottamaan palautetta vastaan ilman rajoitteita.” (Lehtinen 2014). Kirjastossa käytyjen keskustelujen aikana saimme paljon palautetta myös muista kuin meille kuuluvista asioista. Yhdyn kollegoideni mielipiteeseen siitä, että oli hyvä, että pystyimme ottamaan vastaan myös meille kuulumattomat palautteet ja puhumaan asiasta kuin asiasta, vaikka pääpaino oli laatikoissa ja omien palvelujemme arvioinnissa.

Uusien, kehitettyjen ja arvioitujen palvelujen lisäksi tiimimme tuottajat pitivät tärkeänä huomiota, jota saimme hankkeemme myötä. ”Tulimme samalla mainostaneeksi kiertueella omia palveluitamme.” (Luoma 2014.) ”Nostimme profiiliamme ei-käyttäjien silmissä, että näin paljon meillä on palveluja! Myös lehtijutut tekivät meitä näkyväksi.” (Järvinen 2014.) Kulttuuriunelmia toiminnasta oli julkaistu juttu Hervannan Sanomissa (Poikajärvi 2014) toteutusvaiheessa sekä laaja artikkeli Suur-Tampere-lehdessä (Oksanen 2015) projektien päätyttyä. Tiimimme koki, että saimme paljon myönteistä huomiota niin ammatillisesti kuin kaupungin sisäisesti. ”Hanke on ammatillisesti ja kaupungin sisäisesti nostanut yksikkömme profilia. Se on saanut todella hyvän vastaanoton muun muassa tilaaja- ja johtoryhmässä.” (Pedersen 2014.) Hanketta pidettiin tärkeänä avauksena osallisuudelle sekä omassa yksikössämme että laajemmin kaupungin kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen toimialalla. Kerron tulosten jakamisesta tarkemmin luvussa 7.3.

Yhteenvedona hankkeen synnyttämistä positiivisista kokemuksista voidaan todeta, että tiimimme piti osallisuustyötä hyvin tärkeänä ja antoisana. Laatikkomenetelmä koettiin toimivaksi, mutta siihen ei tulisi kiinnittäytyä liikaa. Laatikoita tärkeämpänä pidettiin kuntalaisten kohtaamista. Toiminnan koetaan luovan yksiköstämme avointa ja ammattimaista kuvaa.

Kehittämiskohteitakin löytyi. Sellaisena pidettiin erityisesti verkkokyselyä. Sen huonoa vastaajamäärää pidettiin yllättävänä. ”Sähköinen kysely ei selkeästi tavoittanut vastaajia. Olisiko tarvinnut pidemmän vastausajan ja paremman markkinoinnin?” (Lehtinen 2014.) Myös kyselyn rakenne herätti keskustelua. ”Tällaisiin kyselyihin olisi hyvä tuoda alkuun joku koukku, eivätkä ne saa olla liian pitkiä.” (Minkkinen 2014) Tampereen kaupungin verkkosivut tulevat uudistumaan keväällä 2015. Uusi sivusto mahdollistaa muun muassa chat-toiminnon. Chatin käyttöä osana osallisuustyötä olisi hyvä tutkia.

Myös laatikkometodiin toivottiin muutoksia, vaikka sitä pidettiin pääosin toimivana. ”Laatikoita oli liikaa, ja osaa laatikoista oli vaikea ymmärtää. Mentiin liian yksityiskohtiin. Itse tilanteessa palvelujen suuri määrä tuntui hankalalta.” (Lehtinen 2014.) ”Asiakas ei millään voinut vastaanottaa kaikkea laatikoiden tarjoamaa tietoa.” (Järvinen 2014.) Ratkaisuksi ehdotettiin yksinkertaisesti laatikoiden määrän vähentämistä. Palveluja voitaisiin niputtaa suuremmiksi kokonaisuuksiksi, jolloin määrä pysyisi hallittava-

na. Uskon tämän onnistuvan helposti. Mielestäni samassa yhteydessä on syytä pohtia uudelleen laatikoihin pudotettavien lomakkeiden sisältöä.

Olimme samaa mieltä siitä, että Kulttuuriunelmia-pisteet eivät toimi tyhjänä. Tämän osoittivat muun muassa Hervannan ja miesten kansalaistalon huonot vastaajamäärät. Paikallaoloa puolsi myös se, että aitoja kohtaamisia pidettiin tärkeänä. Vuoropuhelulla oli muutakin kuin välinearvoa.

7.2 Kulttuuriunelmien jatko

Viimeinen kysymykseni tuottajatiimille oli, kuinka toteuttaisimme osallisuutta tästä eteenpäin. Kysymys päätti toteutetun toiminnan arvioinnin ja siirsi keskustelun toimitatutkimuksen uuden kierroksen ensimmäiseen vaiheeseen, uuteen suunnitteluun.

Olimme yksimielisiä siitä, että jatkamme Kulttuuriunelmia-toimintaa. Olimme luoneet itsellemme toimivahkon konseptin ja sen toteuttaminen uudelleen olisi huomattavasti kevyempää kuin ensimmäisellä kerralla. Vuosisuunnitelman rakentaminen kuntalaisten ajatusten pohjalta oli ollut niin luontevaa, että voisimme hyvin tehdä Kulttuuriunelmista pysyvän toimintamallin. Tiimin mielestä unelmointia ei kuitenkaan olisi syytä rajata vuosittaiseksi kertarysäykseksi vaan palautetta ja ideoita voitaisiin kerätä läpi vuoden. Esiin nousi heti lukuisia ideoita paikoista ja tilaisuuksista, joihin Kulttuuriunelmia-piste voitaisiin tuoda melko vähällä vaivalla. Pidän itse ajatusta erittäin hyvänä. Omat tapahtumamme ja tilamme eivät kuitenkaan voi olla ainoita palautteenkeruupaikkoja, sillä tavoitteenamme on ollut tavoittaa myös ei-käyttäjiä. Siksi kollegani ehdottivatkin mallia, jossa ympärivuotinen keräys ja syksyllä toteutettava näkyvämpi kiertue ja verkkokysely yhdistettäisiin. Syksyn kiertueella voisimme kiertää myös sellaisissa paikoissa, joissa tavoitamme todennäköisimmin niitä henkilöitä, jotka eivät vielä käytä palveluitamme. Myös erityisryhmien vahvempi mukaan ottaminen nousi esiin keskustelussa. Pidän tätä tärkeänä, sillä eri ihmisryhmien kanssa käytävä vuoropuhelu kuuluu oleellisesti yhteiskunnan osallisuutta rakentavaan työhön (Kiilakoski 2007, 13). Julkisen organisaation on saatava myös eri etnisten ryhmien sekä syystä tai toisesta heikentyneen toimintakyvyn omaavien ihmisten ääni kuuluviin (Spies 2010, 136).

Syksyisin toteutettavan suuremman kierroksen tai kampanjan puolesta puhuu myös se, että se mahdollistaa näkyvämmän tiedotuksen Kulttuuriunelmia-toiminnasta. ”On her-

kullinen ajatus, että voimme taas syksyllä uutisoida, että nyt on kulttuuriunelmien aika!” (Pedersen 2014.)

Ensi vuoden Kulttuuriunelmia-toiminnan tuloksia toivottiin käsiteltävän samalla tavalla kuin ensimmäisellä kerralla. Koostamme loppuvuodesta kaiken palautteen yhteen ja nostamme vuosisuunnitelmaamme sieltä tärkeimmät ja toistuvimmat teemat ja ajatukset. Päätimme yhteisesti, että lisäämme Kulttuuriunelmia-toiminnan toteuttamisen osaksi vuoden 2015 vuosisuunnitelmaa sekä osaksi toimintaamme ohjaavia, kaupungin tilaajayksikön kanssa solmittavia palvelusopimuksia.

Keskustelun lopuksi päätimme, että teen jo olemassa olevien laatikoiden pohjalta uudet laatikot, joissa palvelut on kuvattu tiiviimmin ja kokoavasti. Laatikot kootaan yhteen vastauslomakkeiden ja oheisrekvisiitan kanssa, jolloin kokonaisuus on valmiina vietäväksi eri tapahtumiin heti alkuvuodesta 2015 lähtien.

Malli on yksinkertainen, ja hyvä niin. Jotta kehittämällämme osallisuuspalvelulla olisi mahdollisuudet muodostua pysyväksi käytännöksi, on palvelun oltava mahdollisimman helppo ja vaivaton. Yksinkertaisuus on tehokasta. (Stenvall 2014.)

7.2.1 Toiminnan visualisointi

Jotta yhdessä sopimamme tuleva toimintatapa olisi selvä kaikille tiimin jäsenille sekä ennen kaikkea kulttuuriunelmointiin osallistuville tamperelaisille, kuvasimme prosessin visuaalisesti (Kuvio 4). Mallin on tarkoitus kertoa Kulttuuriunelmia-toimintaan osallistuville, miksi heidän mielipiteensä ovat tärkeitä ja mitä niille tullaan tekemään. Osallisuustyö tarvitsee selkeän rakenteen ja toiminnan on oltava kaikille läpinäkyvää (Spies 2010, 135–136). Kuva on tarkoitus saattaa toimintaan osallistuvien nähtäville verkkosivuillamme sekä tuleviin Kulttuuriunelmia-pisteisiin. Näyttävän visuaalisen ilmeen on tarkoitus lisätä toiminnan uskottavuutta.



KUVIO 4. Kulttuuriunelmia-toiminnan visualisointi. Grafiikka: Katja Urova

7.3 Tuloksista ja toiminnasta tiedottaminen

Olimme jo Kulttuuriunelmia-toimintaa lanseeratessamme luvanneet, että julkaisemme kaiken saamamme palautteen ja sen perusteella käynnistyneet toimenpiteet verk-

kosivuillamme. Näin teimme. Kerroimme asiasta myös uutiskirjeessämme ja sosiaalisessa mediassa. Suurimman huomion toiminta sai Hervannan Sanomien (Poikajärvi 2014) ja Suur-Tampere -lehden (Oksanen 2015) artikkeleissa.

Saimme myös paljon ammatillista huomiota. Hankkeemme herätti kiinnostusta kaupungin muissa yksiköissä, muissa kaupungeissa sekä ammatillisissa verkostoissa. Olemme esitelleet hankettamme seuraavissa yhteyksissä:

- Oulun kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen johtokunnan vierailu 15.10.2014
- Espoon kulttuuripalvelujen tuottajien vierailu 10.12.2014
- Tampereen kaupungin kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen johtoryhmä 17.12.2014
- Seinäjoen kulttuuripalvelujen vierailu 28.1.2015

Lisäksi toiminnasta on kirjoitettu ammattilaisnäkökulmasta Tampereen kaupungin henkilälehti Vilkussa (Parviainen 2015) sekä oman alamme ammattiyhdistyksen, Taku ry:n lehdessä. (2015) Pidän ammattilehtiin pääsyä hienona saavutuksena. Uskon hankkeemme innoittavan uusia osallisuusavauksia myös muualla Tampereella sekä muissa kunnissa.

8 Pohdinta

Hankkeelle sen alussa asettamamme kaksi tavoitetta täyttyivät täysin: saimme kerättyä kuntalaisilta palautetta ja kehitettyä toimintaamme sen pohjalta. Saimme myös kokemusta järjestelmällisen osallisuustyön tekemisestä ja laadittua suunnitelman siitä, kuinka tamperelaiset pääsevät jatkossa osallistumaan palveluidemme suunnitteluun. Malli on tarpeeksi yksinkertainen toteutettavaksi muun työn ohella. Liian työläs toimintatapa jäisi pian muun toiminnan jalkoihin ja unohtuisi. Toimintamallimme ei kuitenkaan ole vielä valmis. Toimintatutkimukselle ominaiseen tapaan kehittämistyömme jatkuu uudella suunnittelun, toteuttamisen, havainnoinnin ja reflektoinnin kierroksella.

Varsinaisten tavoitteiden lisäksi saavutimme hankkeessamme paljon muita asioita. Tiimimme vahvistui ja yksikkömme profiili nousi kaupunkiorganisaation sisällä, ammatillisesti ja uskoakseni myös kohtaamiemme kuntalaisten silmissä. Toivon, että hanke osoitti meidän olevan tosissamme asiakaslähtöisyyden suhteen. Tahdomme aidosti tarjota kaupunkilaisille niitä palveluja, joita he tarvitsevat ja tahtovat.

Kulttuuriunelmia-toiminnan selkein kehittämiskohde on kritiikin kerääminen. Kaupungin kiristyvän taloustilanteen vuoksi meidän tulee jatkossa löytää keinoja saada kuntalaiset päättämään kanssamme myös siitä, mistä luovumme. Uusia ideoita voidaan ottaa vastaan vain rajallisesti, koska toiminta rahoitetaan olemassa olevilla varoilla. Meidän tulee löytää keinoja, joiden avulla voimme arvottaa palveluitamme yhdessä tamperelaisten kanssa. Ensimmäinen kierros osoitti, etteivät ihmiset anna juurikaan negatiivista palautetta palveluista, joita eivät tunne, ja harva tuntee kaikkia palveluitamme. Toisaalta on myös keskusteltava siitä, onko kaikkia asioita tarkoituksenmukaista antaa yleisön päätettäväksi. Riittääkö, että keräämme palautteen ja ideat kuntalaisilta ja käytämme omaa asiantuntemustamme uusien ideoiden ja vanhojen palvelujen arvottamiseen? Asiasta tullaan keskustelemaan tuottajatiimissä hankkeen toisella kierroksella.

Toisena kehittämiskohteena Kulttuuriunelmia-toiminnassa näen palautteen määrän kasvattamisen. Saimme kokoon ensimmäisellä kierroksella noin 450 palautetta. Toteutimme uudistuksia palautteen suhteellisen pienestä määrästä huolimatta, sillä koko toiminta olisi menettänyt merkityksensä, jos näin ei olisi tehty. Olimme luvanneet uudistuksia ja julkisia asiakirjoja, ja nämä lupaukset meidän oli lunastettava. Suurempi palautteen

määrä lisäisi kuitenkin toiminnan uskottavuutta ja tutkimuksen luotettavuutta. Tämän lisäksi suuremmasta palautemäärästä nousisi esiin monipuolisemmin uusia ideoita.

Palautteen määrän lisäksi meidän tulee huolehtia, että tavoitamme jatkossa paremmin myös todellisia kulttuurin ei-käyttäjiä. Pääkirjasto Metsossa tavoitimme paljon taustaltaan erilaisia ihmisiä, mutta kirjasto on kuitenkin kulttuurilaitos. Ensi syksynä meidän tulee etsiä ihmisiä ostoskeskuksista, sosiaali- ja terveyspalvelujen toimipisteistä, kielikouluista, päiväkodeista ja urheiluseuroista. Olemme jo keskustelleet alustavasti, että tämä ei tule olemaan kohtuuton ponnistus, jos jokainen tuottajatiimin jäsen käy yhdessä tai kahdessa kohteessa. Toimintamme lähtökohta on hyvinvoinnin lisääminen. Eikäkäyttäjien toiveiden kuuleminen ja aktivointi on todella tärkeää, sillä näkemyksemme mukaan tässä ryhmässä on paljon henkilöitä, jotka hyötyisivät yhteisöllisestä kulttuuri-toiminnasta erityisen paljon, jos se heidät tavoittaisi. Heitä kiinnostavien sisältöjen kehittäminen on tässä avainasemassa.

Puutteista huolimatta koko tuottajatiimi on tyytyväinen tekemäämme. Kehittämishankkeemme synnytti monia uusia projekteja ja toimintatapoja, joiden tuloksista tamperelaiset pääsevät nauttimaan jatkossa. Esimerkiksi helmikuussa 2015 järjestettävä kehitysvammaisten musiikkitapahtuma ei olisi koskaan nähnyt päivänvaloa ilman, että olisimme käyneet kuuntelemassa kaupunkilaisten unelmia.

Toimintatutkimus oli oikea valinta tutkimusstrategiaksi. Suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin kehä kantoi projektiamme läpi ensimmäisen kierroksen ja loi hyvän pohjan kehän jatkumiselle. Toimintatutkimukselle ominaiseen tapaan koko tiimimme oli mukana hankkeen suunnittelussa ja toteutuksessa. En voisi korostaa liikaa yhdessä tekemisen merkitystä hankkeen onnistumisessa. Ilman kaikkien yhteistä panostusta, ideoita ja ennen kaikkea sitoutumista hanke olisi mitä luultavimmin jäänyt vaikuttavuudeltaan huomattavasti pienemmäksi. Yhteisesti tehty hanke lähensi tiimiämme entisestään. Olemme entistä enemmän ylpeitä yhteisistä ponnistuksistamme. Tämä näkyy hyvin muun muassa siinä, että olemme hakeneet ensimmäistä kertaa Tampereen kaupungin kehittäjäpalkintoa yhdessä. Uskon tiimin vahvistumisen hyödyttävän suuresti myös muita tulevia hankkeita.

Oman arvioni mukaan onnistuin hyvin toimintatutkijan kaksoisroolissa – toimin vahvasti prosessissa mukana, mutta kykenin samalla tiettyyn objektiivisuuteen, mikä mahdol-

listi prosessin tarkkailun ja dokumentoinnin. Ymmärrykseni aiheeseen, syntyneeseen muutokseen ja sen syihin on kasvanut toimintatutkimukselle tyypilliseen tapaan prosessin aikana. Onnistuin myös muilla tutkijan työkentän osa-alueilla, kuten tutkimuksen eettisyyden kentällä. Työssä haastatellut henkilöt ovat antaneet suostumuksensa nimiensä ja kommenttiansa julkaisemiseen ja opinnäytetyöhanke on kulttuuripalvelujen johdon ja tilaajayksikön hyväksymä. Työ ei aseta ketään outoon valoon.

Nyt hankkeen ensimmäisen vaiheen päättyessä voin todeta organisaatiomme osallisuuspaletin olevan lähes kokonainen. Osallistumismahdollisuudet leikkaavat läpi lähes kaiken toimintamme ja toimimme useilla eri osallisuuden tasoilla. Kulttuuriunelmia-toiminnan lisäksi keräämme palautetta, tuemme itsenäistä toimintaa ja toimimme yhteistyössä yhdistysten ja muiden toimijoiden kanssa. Lisääntynyt osallisuusajattelu näkyy arjessamme hyvin. Esimerkiksi hankkeesta syntyneen lasten yliopiston luentoaiheet tulevat olemaan lasten valitsemia ja Haiharan taidekeskuksen syksyn 2015 ohjelmistoa tullaan rakentamaan yhdessä alueen asukkaiden ja järjestöjen kanssa. Tavoitteenani on saada osallisuuden muoto, jossa palvelujen käyttäjät pääsevät vaikuttamaan tiiviisti myös palvelujen sisältöihin ja yksityiskohtiin, osaksi kehittämäämme Kulttuuriunelmia-prosessia. Myös muiden osallisuusmenetelmien, kuten osallistuvan budjetoinnin käyttöä, olisi hyvä selvittää Kulttuuriunelmia-toiminnan rinnalla.

Osallisuustyö on alkuunsa vaivalloista ja aikaa vievää. Sen edut ovat kuitenkin hintaa suuremmat ja sen toteuttaminen helpottuu ajan myötä. Uskon, että ihmiset ideoineen, ajatuksineen ja unelmineen ovat se voimavara, jonka avulla me vapaan kulttuurityön toimijat pysymme muuttuvan maailman mukana.

LÄHTEET

Blomberg J. 2014. Yhteisömanagerointi ja uusi kaupunkikulttuuri. Case-esimerkkinä Siivouspäivä. Vyythi-hankkeen verkkoartikkeli. Luettu 10.8.2014. Saatavilla: <http://vyyhti.metropolia.fi/tuloksia/artikkelit/yhteisomanagerointi-ja-uusi-kaupunkikulttuuri/>

Briggs X. 2003. Community problem-solving. Verkkosivu. Massachusetts Institute of Technology. Luettu 10.8.2014. Saatavilla: www.community-problem-solving.net

Buss T., Redburn Stevens F., Guo K. 2006. Modernizing Democracy : Innovations in Citizen Participation. Armonk, New York: M.E. Sharpe.

Carpentier N. 2011. Media and Participation: A site of Ideological-Democratic struggle. Bristol: Intellect Ltd.

Flöjt A. 1999. Nuoret ympäristön kehittäjinä – Nuorten Ääni -ryhmien menetelmäopas. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston Liikunnan sosiaalitieteiden laitos. Saatavilla: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/9760/1730.pdf?sequence=1>

Hakala P. hallintoylihoitaja, Hatanpään sairaala. 2014. Haastattelu.

Halkola P. koordinaattori, Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut. 2014. Haastattelu.

Halonen K. 2011. Kulttuuri katalysoi. Megatrendien tärahtäminen kulttuurituotannon kentälle. Teoksessa: Tuottaja 2020 – kurkistuksia kulttuurituottajan tulevaisuuteen. Tuottaja 2020 –hankkeen loppuraportti. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. Kulttuuri ja luova ala.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hopia L. kirjastonhoitaja, Tampereen kaupungin kirjaston lasten- ja nuorten osasto. 2014. Haastattelu.

Innokylä 2014. Learning cafe eli oppimiskahvila. Verkkosivu. Luettu 11.11.2014. Saatavilla: <https://www.innokyla.fi/web/malli109421>

Jelli-järjestötietopalvelu 2014. Osallisuussanasto. Verkkosivu. Luettu 9.8.2014. Saatavilla: <http://www.jelli.fi/osallisuus/osallisuusaineistoa/osallisuus-sanasto/>

Juuti, P. & Luoma M. 2009. Strateginen johtaminen. Miten vastata kompleksisen ja postmodernin ajan haasteisiin. Helsinki: Otava.

Järvinen T. koordinaattori, Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut. 2014. Haastattelu.

Kiilakoski T. 2007. Teoksessa Gretschel A. & Kiilakoski T. (toim.) Lasten ja nuorten kunta. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 77. Helsinki: Hakapaino.

Koskinen J. nuoriso-ohjaaja, Lähivoimama-hanke. 2014. Haastattelu.

- Kuula A. 2006. Luku 5.4 kokonaisuudesta Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Luettu 6.11.2014. Saatavilla: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- Luoma M. kulttuuriohjaaja, Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut. 2014. Haastattelu.
- Lehtinen M. johtava koordinaattori, Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut. 2014. Haastattelu.
- Manninen V. 2014. Nettialoitteet jääneet vähiin. Lehtiartikkeli. Kaleva 15.7.2014 s. 2k1
- Minkkinen A. projektipäällikkö, Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut. 2014. Haastattelu.
- Mero P. 2013. Osallisuus lisää myönteisyyttä ja vähentää vastustusta. Sitran verkkoartikkeli. Luettu 11.11.2014. Saatavilla: <http://www.sitra.fi/artikkelit/osallisuus-lisaa-myonteisyytta-ja-vahentaa-vastustusta>
- Nurminen T. 2012. Asukasilojen arviointi. Tampereen kaupungin verkkoraportti. Luettu 15.8.2014. Saatavilla: www.tampere.fi/material/attachments/a/6E6dhhvQS/asukasillat_raportti_040912.pdf
- Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Oksanen T. 2015. Kulttuuriunelmista totta. Artikkel, Suur-Tampere N:o 1 / 2015. Julkaistu 7.1.2015.
- Otavan opisto 2014. Internetix opinnot. Itseisarvot ja välinearvot. Verkkosivu. Luettu 9.8.2014. Saatavilla: http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/fi/fi2/1_etiikka_ja_moraali/11_itseisarvot_valinearvot?C:D=gjgx.e7GV&m:selres=gjgx.e7GV
- Parviainen H. 2015. Henkilöstölehti Vilkun artikkeli. N:o 1/2015. Julkaistaan 11.2.2015.
- Pedersen E. kulttuuripalvelupäällikkö, Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut. 2014. Haastattelu.
- Perustuslaki 11.6.1999/731. § 14. Luettu 31.7.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>
- Poikajärvi T. 2014. Onko sinulla kulttuuriunelma? Artikkel, Hervannan Sanomat N:o 35 / 2014. Ilmestynyt 15.10.2014.
- Qualitas Forum 2014. Verkkoartikkeli. Benchmarking. Luettu 5.4.2014. <http://www.qualitas-forum.fi/Apualaatuun/Benchmarking.aspx>

Spies M. 2010. Participation as a road to integration – The Danish case. Teoksessa Ahokas L., Tykkyläinen S., Wilhelmsson N. (toim.) Practicin Participation. Good Citizen Participation Practices conference. Tampere: Tampereen yliopistopaino Juvenes oy.

Stenvall D. 2014. Yksinkertaisuus on tehokasta. Markkinointi & mainonta -portaalin blogikirjoitus. Luettu 19.12.2014. Saatavilla:
<http://www.marmai.fi/blogit/arkista/yksinkertaisuus+on+tehokasta/a2266461>

Surowiecki J. 2004. Joukkojen viisaus: miksi monet ovat viisaampia. Suom. Häilä A. Helsinki: Terra Cognita.

Sydänmaalakka P. 2009. Jatkuva uudistuminen. Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Hämeenlinna: Talentum.

Tampereen kaupungin liiketoimintajaosto 2014. Kokouksen esityslista. Luettu 13.1.2015. Saatavilla:
http://ktweb.tampere.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktwebscr/epj_asil.htm?+elin=KHLIJA&pvm=30%2e9%2e2014%2012%3a00

Tampereen kaupunki 2013. Yhteinen Tampere -näköalojen kaupunki. Kaupunkistrategia 2025. Luettu 28.2.2014. Saatavilla:
www.tampere.fi/material/attachments/6KjPDMYRT/Yhteinen_Tampere_-_Nakoalojen_kaupunki.pdf

Tampereen kaupunki 2014. Osallistuminen. Verkkosivu. Luettu 8.8.2014. Saatavilla:
www.tampere.fi/tampereinfo/osallistuminen.html

Tilastokeskus 2014. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen erot. Verkkosivu. Luettu 5.12.2014. Saatavilla: <http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Valma valmistelufoorumi 2014. Verkkosivu. Luettu 1.11.2014. Saatavilla:
<http://valma.tampere.fi/>

Virtuaali ammattikorkeakoulu 2015. Toimintatutkimus. Verkkosivu. Luettu 15.1.2015. Saatavilla:
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464158778/1194360111832/1194360447229.html>

Winqvist D. Erityisasiantuntija, Kuntaliitto. 2014. Kunnan kulttuuritoiminta muutoksessa. Powerpoint-esitys Suomen kuntien kulttuurituottajien tapaamisessa 2/2014.