

VAIKUTTAMISEN UUDET MUODOT

MITEN UUSILLA VAIKUTTAMISEN MENETELMILLÄ VOIDAAN
EDISTÄÄ ASUKKAIDEN YHDENVERTAISEN OSALLISTUMISEN
MAHDOLLISUUKSIA?

Pohjanmaan osallisuusareena 30.9.2020

Pekka Sauri

VALMIINA?

Kiinnittäkää turvavyöt ja nostakaa
itsenne pystyasentoon!

- ▶ Joulukuussa 2010 Helsinkiin satoi parissa päivässä runsaasti lunta
- ▶ Kaupunkilaiset erittäin tyytymättömiä kaupungin lumiosaamiseen
- ▶ Apulaiskaupunginjohtajalle yli 500 sähköpostipalautetta – vastatako vai jättääkö vastaamatta?
- ▶ Twitter-viestintä käyttöön
- ▶ 2011-12 lumitilanne yhtä vaikea, mutta palautteita vain noin 100

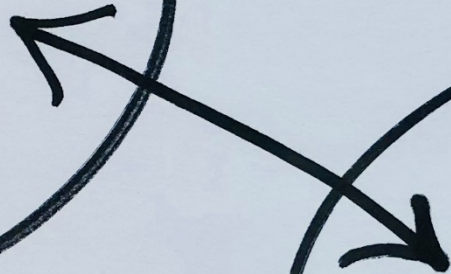
HELSINKI: KAIKKI ALKOI LUMISODASTA

1. Jos alatyyliseen palautteeseen jaksaa vastata asiallisesti, palautteen lähettäjä muuttuu asialliseksi
2. Ihmiset sopeutuvat mihin tilanteeseen hyvänsä, jos he tietävät, miten tilannetta hoidetaan. Elleivät tiedä, eivät sopeudu mihinkään
3. Yhdellä sähköpostilla tavoittaa yhden ihmisen – sosiaalisen median kautta samalla vaivalla tuhansia

LUMISODAN KESKEISET OPETUKSET

KAUPUNKI
PALVELU-
ORGANISAATIONA

KAUPUNKI-
YHTEISÖ
(ASUKKAAT)



- ▶ Uudet viestintävälineet ja –alustat ovat lähentäneet palveluorganisaatiota ja asukkaita
- ▶ Palveluorganisaatiot parantaneet vuorovaikutustaan asukkaiden kanssa
- ▶ Asukkaiden järjestämät tapahtumat, juhlat ja kampanjat lisääntyvät koko ajan uusiin viestintäalustoihin tukeutuen

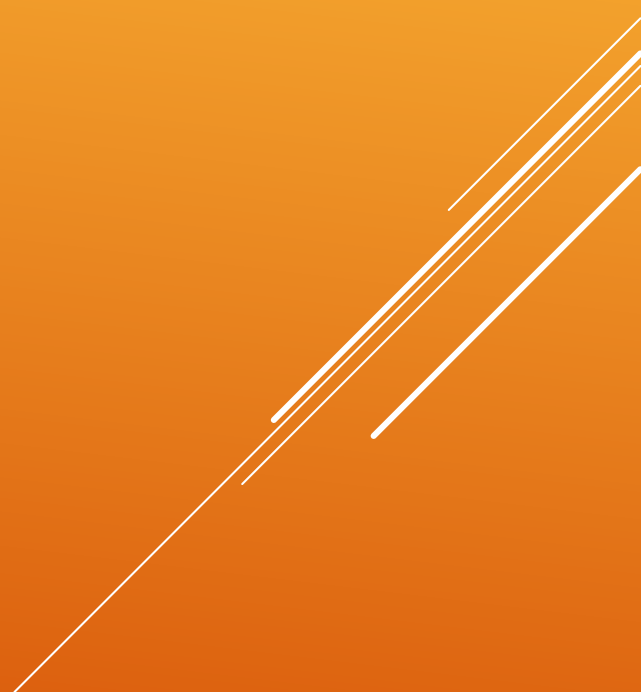
PALVELUORGANISAATIOSTA
ASUKKAIDEN YHTEISÖKSI

MAAILMA KOMMUNIKAATION VALLANKUMOUKSEN JÄLKEEN



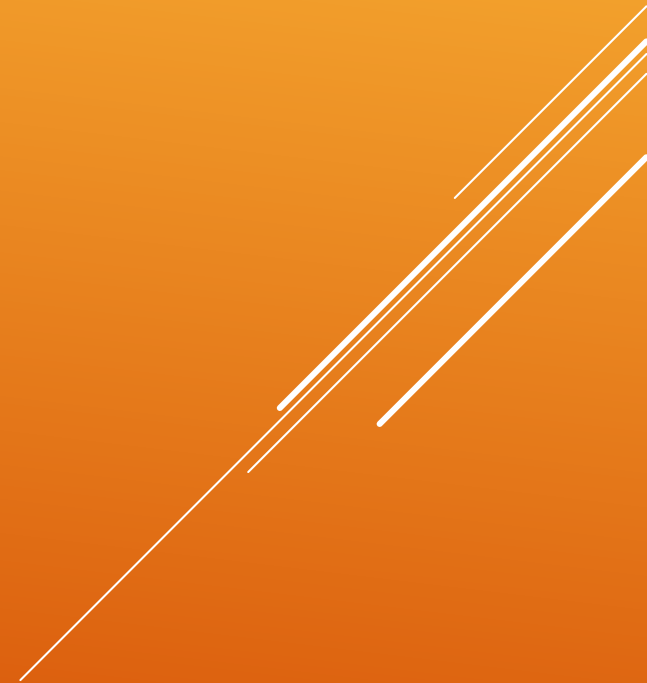
- ▶ Miltei jokaisella kansalaisella on taskussaan kaikki maailmassa julkaistu tieto
- ▶ Tiedon monopoli on murtunut: julkishallinnon ja kansalaisten välinen kuilu on sulkeutunut

KOMMUNIKAATION VALLANKUMOUS 1



- ▶ Kommunikaatio on vapautunut ennakkosensuurista
- ▶ Miltei jokaisella kansalaisella on taskussaan tehokas joukkoviestintäväline
- ▶ Jokainen voi olla oman mediansa vastaava päätoimittaja

KOMMUNIKAATION VALLANKUMOUS 2



- Uudet kommunikatiovälineet (sosiaalinen media) ovat avanneet maailman **monenkeskiseksi, kaksisuuntaiseksi, reaaliaikaiselle vuorovaikutukselle.**

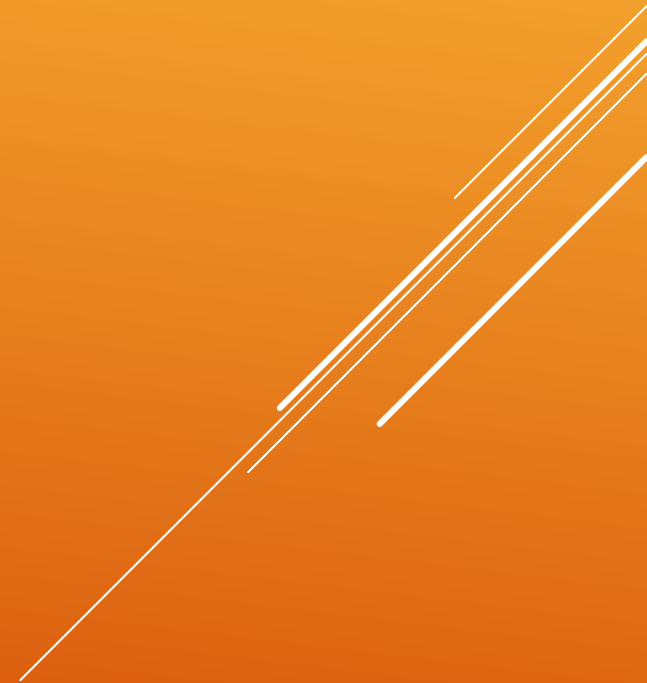
MAAILMA ON LÄPINÄKYVÄ,
EIKÄ PALUUTA
ENTISEEN OLE

- ▶ Ihmisten maailma on sopimus, josta neuvotellaan kaiken aikaa
- ▶ Organisaatioissa usein piilevä asenne: todellisuutta hallitaan rajoittamalla kommunikaatiota – kommunikaatio ylimääräinen rasite
- ▶ **Todellisuutta voidaan hallita ainoastaan kommunikoimalla, ei rajoittamalla kommunikaatiota tai pidättäytymällä siitä**

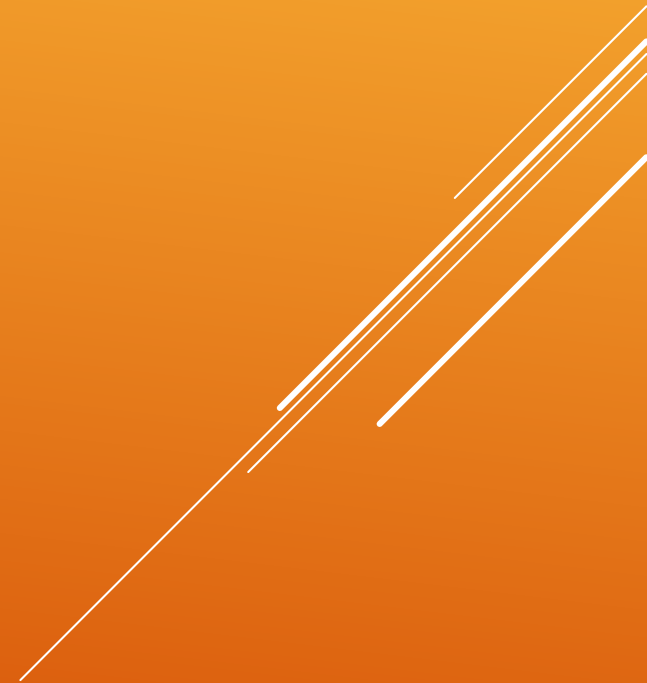
MAAILMA RAKENTUU
KOMMUNIKAATIOSSA

- ▶ Demokratian perusta on kansalaisten ja julkishallinnon – niin valtion kuin kuntienkin – välinen suhde
- ▶ Kaikki hallinto saa oikeutuksensa kansalaisilta
- ▶ Tiedon avoin ja sujuva kulku kansalaisilta hallintoon ja hallinnolta kansalaisille on toimivan yhteiskunnan perusedellytys

DEMOKRATIAN TERÄVÄLLÄ REUNALLA

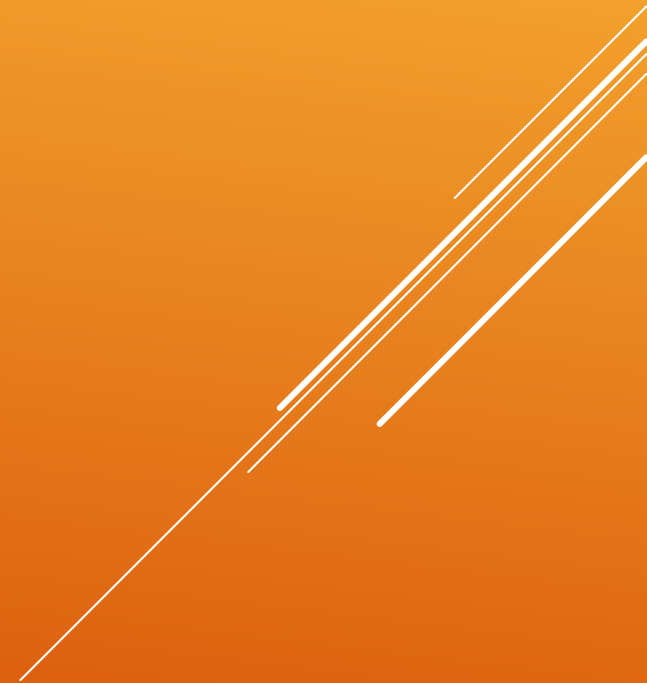


MITEN KOMMUNIKAATION
VALLANKUMOUS MUUTTAA KUNTIEN /
KAUPUNKIEN TOIMINTAA?



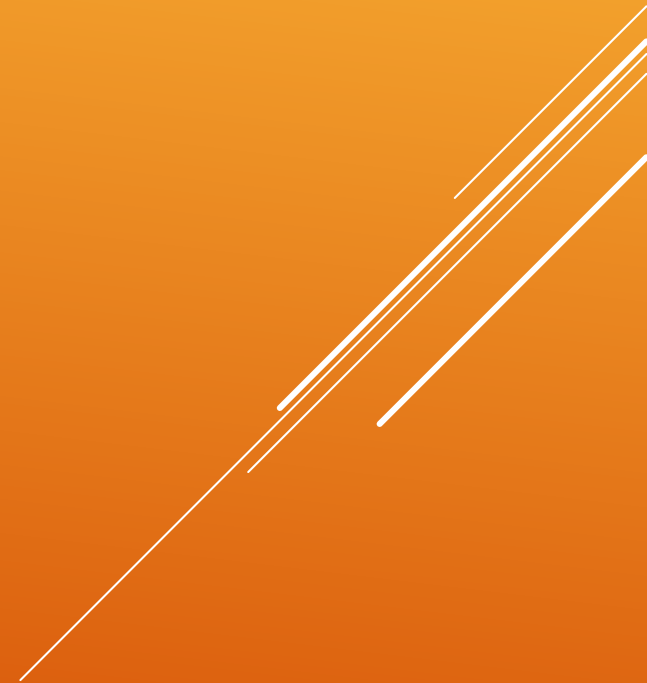
- ▶ Yhteiskunta- ja ihmiskuntavastuu noussut marginaalista väistämättömäksi osaksi organisaatioiden strategiaa
- ▶ Yksilöiden, organisaatioiden, valtioiden keskinäisriippuvuus kasvaa
- ▶ Globaalit ongelmat ratkaistaan paikallisesti – miten oma organisaationi tähän vastaa?

KAIKKI ORGANISAATIOT OVAT
OSA LAAJEMPAA YHTEISÖÄ



- Organisaatioviestintä perinteisesti yksisuuntaista tiedottamista
- Kaksisuuntainen viestintä lähinnä yksilökohtaista palautteeseen vastaamista
- Nyt kyettävä toimimaan avoimen kommunikation ja vuorovaikutuksen maailmassa

ORGANISAATIOVIESTINNÄN MUUTOS



- ▶ "Kaikki" eivät ole mukana sosiaalisessa mediassa, mutta missä "kaikki" sitten ovat mukana?
- ▶ Organisaatiosi osallistuminen laajentaa sosiaalista mediaa ja tekee sen kiinnostavammaksi entistä useammalle

KANSALAISKESKUSTELU =
SOSIAALINEN MEDIA

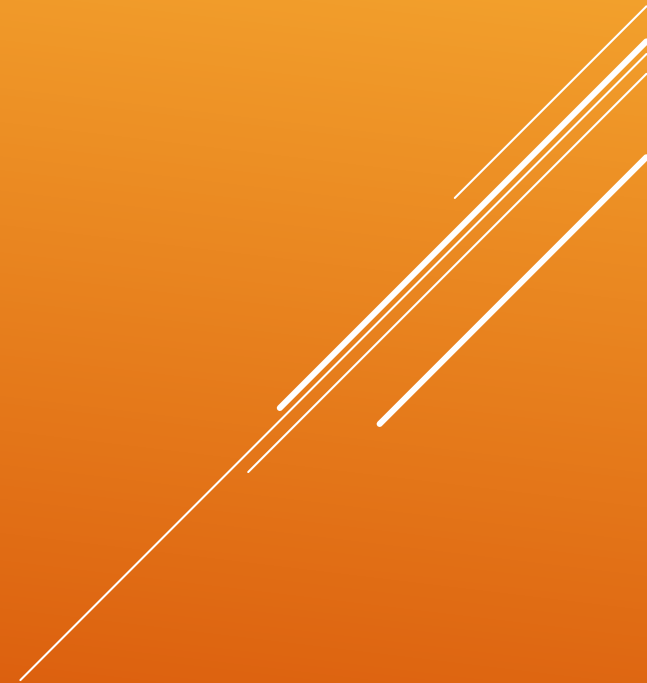
- ▶ Osallisuus on nähty perinteisesti demokrationäkökulmasta: onko kuultu, onko informoitu, onko otettu huomioon, onko vastattu
- ▶ Tämä hyvä, mutta osallisuuden toinen ulottuvuus on **ihmisten osaamisen mobilisointi ja aktivointi**

OSALLISUUS JA OSALLISTAMINEN

- ▶ Suomalainen koulutus maailman kärkijoukossa (?)
- ▶ Yksilöillä suuri osaamispotentiaali
- ▶ Yksilöiden potentiaali yhteiseksi hyödyksi avoimella kommunikaatiolla
- ▶ Myös fyysisen ympäristön suunnittelu voi parantaa yksilöiden kohtaamista ja kommunikaatiota

YKSILÖIDEN POTENTIAALI YHTEISHYVÄN KÄYTTÖÖN

YHTEISÖN OSAAMISEN MOBILISOINTI
TAPAHTUU DIALOGIN, KESKUSTELUN,
KOHTAAMISEN, JAKAMISEN KEINAIN



KOHTAAMISPAIKAT: SEKÄ
VIRTUAALISIA ETTÄ FYYSISIÄ TILOJA



- ▶ Helsingin yliopiston entinen hallintorakennus muutettiin yhteisölliseksi, kaikille avoimeksi tilaksi

TIEDEKULMA





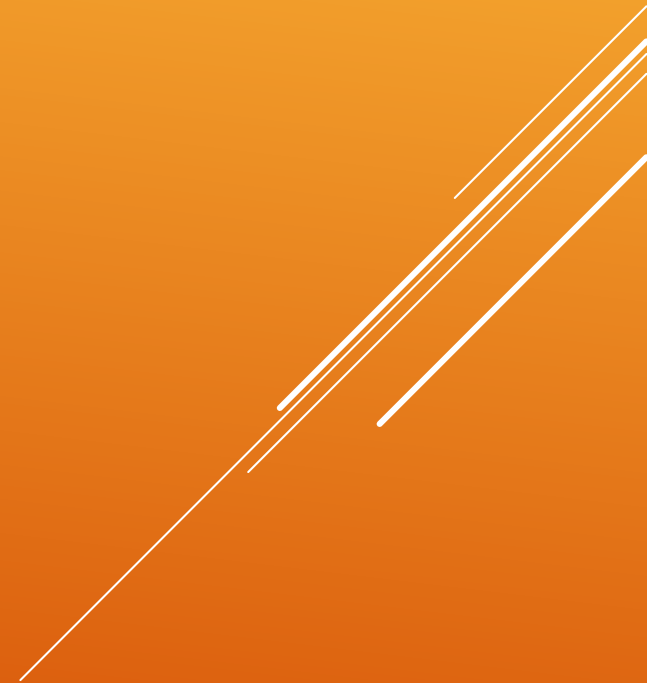






AMOS REX -TAIDEMUSEO

TÄSSÄ VAIHEESSA KOMMENTTEJA,
KYSYMYKSIÄ?



► Viestintä ei ole tukipalvelu, vaan...

VIESTINTÄ ON
STRATEGISTA TOIMINTAA

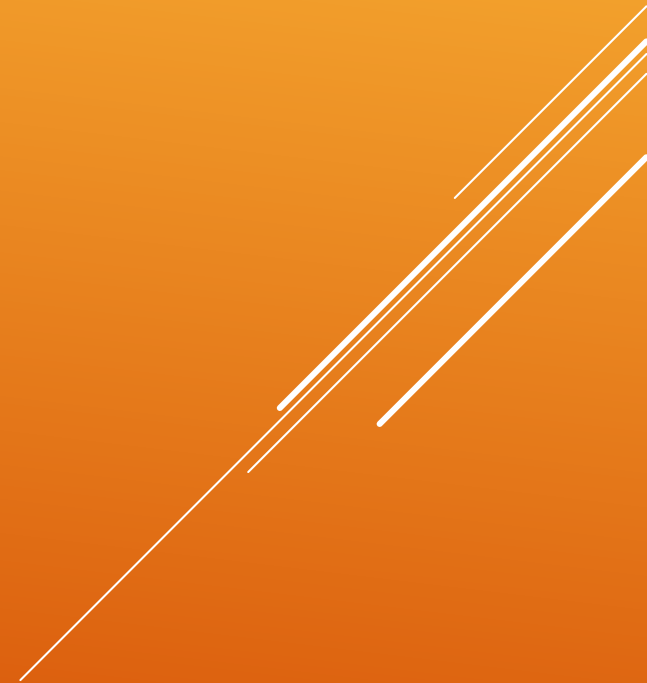


- ▶ Parasta sisältöä tuottavat organisaatiot menestyvät parhaiten
- ▶ Mutta sisällön pitää vastata toteutunutta toimintaa

JOKAINEN ORGANISAATIO
ON MEDIA (JOS ON)

- ▶ Kannattaa pitää huolta siitä, että ulkoinen ja sisäinen viesti ovat sopusoinnussa keskenään.

ULKOINEN VIESTINTÄ ON
MYÖS SISÄISTÄ VIESTINTÄÄ



KIINNOSTAVA JA
TOTUUDENMUKAINEN SISÄLTÖ +
AVOIN
VUOROVAIKUTUSKULTTUURI =
MENESTYS

HERÄTYS! NYT SEURAA ESITYKSEN
HAUSKA OSUUS



- ▶ Perinteinen “ankeuttajavirasto” onnistui muuttamaan julkikuvansa Twitter-viestinnän avulla
- ▶ Vaikka Twitter-tilin hoitaja oli yksi henkilö, tili toimi viraston nimellä – twiittaaja jäi anonyymiksi
- ▶ @rakennusvirasto profiloitui ironisena, joskus näsäviisaana roolihahmona
- ▶ Huumori liikkui joskus harmaalla vyöhykkeellä sopivaisuuden ja ärsyttävyyden välillä

CASE @RAKENNUSVIRASTO



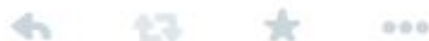
H
Ra



Rakennusvirasto

@Rakennusvirasto

Esimerkki oikein sijoitetusta
mainostelineestä. Ostakaa talvitakkinne
tuolta! #esteettömyys #helsinki



RETWEETS

14

FAVORITES

37





H
Ra



Rakennusvirasto

@Rakennusvirasto

Olemme saaneet kritiikkiä katujen
suolauksesta. Ok, tänään kokeilemme
sokeria. Testireitti kuvassa. **#penkkarit**
#helsinki



UUELLEENTWITTAUKSET TYKKÄYKSET

410

1 977





Rakennusvirasto

@Rakennusvirasto



Varoitellaan mekin: Lunta tulossa, paljon. Liikenteessä vaikeuksia. Sinun kotikatusi aurataan taas viimeisenä. [#talvi](#) [#lumi](#) [#helsinki](#)

UUDELLEENTWITTAUKSET

342

TYKKÄYKSET

978



16.26 - 7. marraskuuta 2016



21



342



978





H
Ra



Rakennusvirasto

@Rakennusvirasto

Miksikö virkamies (yli)varovainen? Nyt:
meiltä haetaan korvausta siitä, että koira
törmännyt koirapuistossa valotolppaan.

#helsinki



RETWEETS

480

FAVORITES

278



1:13 PM - 7 Jan 2015



Helsinki
Rakennusvirasto



Rakennusvirasto

@Rakennusvirasto

Olemme valmiina. #sää #helsinki #juhannus

Reply Delete Favorite More



RETWEETS
1,143

FAVORITES
705





Helsingin kaupunki
Rakennusvirasto



Samuel Hovi @shovi

9 mins

Mihin tämä maailma on menossa. Seuraan vapaaehtoisesti virastoa.
Siis VIRASTOA. Eijjuma. @Rakennusvirasto

Expand



H
R



Tiina-Rakel Liekki ✓

@rakelliekki



Follow

[@Rakennusvirasto](#) Ei hajua kuka twiittaa, mutta monesti olen miettinyt, että hyvää sisältöä. Tuo viraston lähemmäksi kaupunkilaista. Kiitos.

 View translation



RETWEET

1

FAVORITE

1



9:36 AM - 3 Jul 2013



Helsingin kaupunki
Rakennusvirasto



Rakennusvirasto

@Rakennusvirasto

Tämä Twitter-käyttäjänimi on jäädytetty.
On siis vähän kuin entisen
kiekkolegendan paita hallin katossa.
Perintöä jatkaa: [@HelsinkiKymp](#)

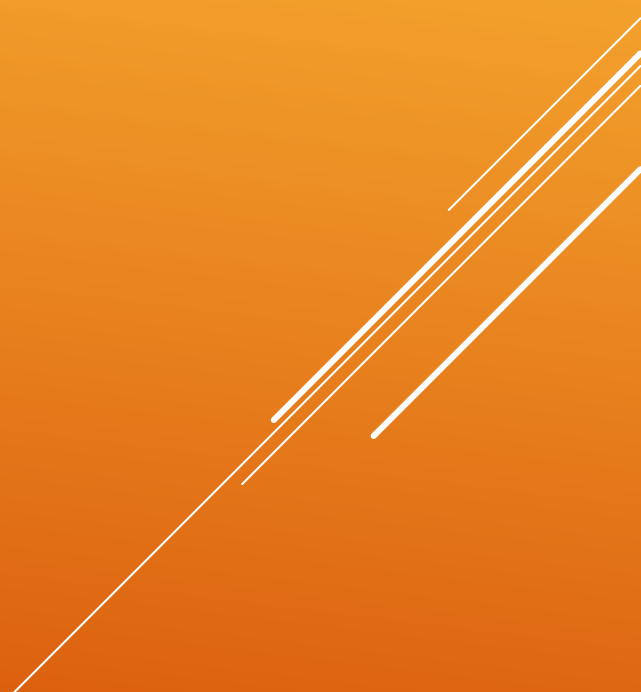


Liittynyt toukokuu 2017

VEROHALLINTO JA BANKSY: SIVUTULOVEROKORTTIA EI ENÄÄ TARVITA 2019



MUTTA... ONKO AVOIMUUS
ELITISTISTÄ?



- ▶ “Kaavoittaja on **työnsä ammattilainen**, ja hänen tulee huomioida **puolueettomasti** asiantuntijoiden sekä kaikkien, esimerkiksi hiljaisempien kuntalaisten ja yrittäjien tarpeet.
- ▶ Suunnittelijat voivat tietysti tavata Lisää kaupunkia Helsinkiin -ryhmän jäseniä siinä missä muitakin kansalaisia, mutta ryhmän tulee muiden aktiivien tavoin vaikuttaa kaavoitukseen **perinteisin kuntademokraattisin keinoin**.
- ▶ Liiallinen "veljeily" **ideologisten järjestöjen** tai liike-elämän edustajien kanssa rapauttaa kuntalaisten ja esimerkiksi vaihtoehtoisten järjestöjen luottamusta julkishallintoon.”
- ▶
- ▶ Suunnittelija, Helsingin kaupunkisuunnitteluvirasto

TOISAALTA, MUTTA TOISAALTA...

Eeva Luhtakallio ja Maria Mustranta: Demokratia suomalaisessa lähiössä (Into 2017)

- ▶ "Nykymallinen kaupunkiaktivismi: Muun muassa Helsingissä on yhä selkeämmin kaupunginosia, joissa 'tapahtuu' ja 'on pöhinää' ja sen myötä ihmisiä, jotka osallistuvat aktiivisesti ja vanhoja rakenteita kumartelematta monenlaiseen kansalaistoimintaan. Tämä joukko järjestää kyläjuhlia, katufestareita, pyöräkulkueita ja pop up – toimintaa."
- ▶ "Somessa suunnitellaan, verkostoidaan ja mobilisoidaan. Kaupunkilaisten korkea koulutustaso on tärkeä taustatekijä: on monenlaista tietotaitoa mutta ehkä ennen kaikkea luottamusta omiin voimiin ja vaikutusvaltaan." (s. 118-119)

KETKÄ TULEVAT KUULLUIKSI?

- ▶ "Mutta samaan aikaan kun verkostoitunut aktivisti selaa kymmenen kunnanvaltuutetun yhteystietoja kännykästään viedäkseen asiaansa eteenpäin, on toisaalla joukko, joka ei osoita mieltään tai osallistu yhdistystoimintaan sen enempää kuin järjestä trendikkäitä katufestareitakaan."
- ▶ "He näkevät mahdollisuutensa vaikuttaa yhteiskuntaan, jopa ylipäättään kuulumisensa siihen, olemattomina. Nämä kaksi suhtautumistapaa ovat luonnollistuneita luokka-asemia, joita ihmisten on usein vaikea ellei mahdoton sellaisiksi tunnistaa, olivat he sitten kummalla puolen kolikkoa hyvänsä."

(Luhtakallio ja Mustranta, s. 118)

OSATTOMUUDEN ONGELMA

- ▶ "Koska sä oikein ehdit tehdä niitä sun oikeita töitä?"
- ▶ **Viestintä ja "oikeat työt" ovat samaa prosessia**
- ▶ Vuorovaikutukseen voi älypuhelimien kautta osallistua mistä ja milloin tahansa

VUOROVAIKUTUS
JA "OIKEAT TYÖT"

- ▶ Ihmiskunnalla meneillään
avoimen kommunikation
harjoitteluvaihe: ymmärrettävää
viestintää monimutkaistuvassa
maailmassa

SIVILISAATIO VOITTAA

- Kun keskustelu on vapaata, tieto avointa ja ihmisillä on yhtäläinen mahdollisuus korkeatasoiseen koulutukseen, kaikkiin yhteisön, yhteiskunnan ja ihmiskunnan ongelmiin löytyy ratkaisu.

VIIME KATSANNOSSA



- ▶ #1 Jos sinulla on olennaista tietoa, jaa se.
- ▶ #2 Jos sinulta kysytään, vastaa heti.
- ▶ #3 Jos et osaa heti vastata, sano, että otat selvää ja vastaat pikimmiten.
- ▶ #4 Jos saat asiatonta palautetta, laske kymmeneen ja vastaa asiallisesti. Sen jälkeen palautteen antaja muuttuu asialliseksi.
- ▶ #5 Perustele päätöksesi tai organisaation toimintatavat asia-argumentein.

HALLINNON VIESTINNÄN 10 DIREKTIIVIÄ

- ▶ #6 Tyhmiä kysymyksiä ei ole. Tyhmiä vastauksia voi olla.
- ▶ #7 Kommunikoi reaaliajassa.
- ▶ #8 Ole kokonainen persoona. Se on lopulta helpompaa kuin kaksoiselämä.
- ▶ #9 Kysy kriitikoilta toiminnan parantamisehdotuksia.
- ▶ #10 Aina lopulta paras argumentti voittaa.

10 DIREKTIIVIÄ, JATKUU

KYSYMYKSIÄ?
KOMMENTTEJA?
VASTAVÄITTEITÄ?

pekka.sauri@helsinki.fi

Twitter: @pekkasauri