



Avoin osallistumiskanava virkamiesten ja asukkaiden välisessä vuorovaikutuksessa

Esimerkkinä Fillarikanava ja Helsingin pyöräilyolosuhteet

Minna Raatikka

Diplomityö, joka on jätetty opinnäytteenä tarkastettavaksi
diplomi-insinöörin tutkintoa varten.

Espoossa 10.4.2012

Valvoja: Professori Tapio Luttinen

Ohjaaja: DI Leena Silfverberg

AALTO-YLIOPISTO TEKNIKAN KORKEAKOULUT PL 11000, 00076 AALTO http://www.aalto.fi	DIPLOMITYÖN TIIVISTELMÄ	
Tekijä: Minna Raatikka		
Työn nimi: Avoin osallistumiskanava virkamiesten ja asukkaiden välisessä vuorovaikutuksessa <i>Esimerkkinä Fillarikanava ja Helsingin pyöräilyolosuhteet</i>		
Korkeakoulu: Aalto yliopisto - Insinööritieteiden korkeakoulu		
Laitos: Yhdyskunta- ja ympäristötekniikan laitos		
Professori: Liikennetekniikka	Koodi: Yhd-71	
Työn valvoja: Professori Tapio Luttinen Työn ohjaaja: DI Leena Silfverberg		
<p>”Idea kartoittaa Helsingin kaupungin pyöräilyolosuhteita fillareilla yhdessä kaveriporukan kanssa kartta kädes- sä, muuttui tuumailun ja yhteistyön avulla yhdeksi Helsingin kaupungin verkko-osallistumisen pilottikohteeksi: Fil- larikanavaksi”, kertoo Fillarikanavan perustaja Antti Poikola. Helsingin kaupunki on lähtenyt Fillarikanava- pilotti- hankkeen myötä selvittämään, miten avointa verkkotyökalua voitaisiin hyödyntää virkamiestyössä. Taustalla on suunnitteluprosessiin liittyvän osallistumisen ongelmakenttä. Usein virkamiehet kokevat vuorovaikutuksen ja asuk- kaiden osallistumisen kuormittavana lisätyönä ja asukkaat puolestaan valittavat heikkoa osallistumisen tunnetta ja vaikuttavuutta oman elinympäristönsä asioihin.</p> <p>Tämän työn tavoitteena oli selvittää, miten avointa osallistumisen keinoa, kuten Fillarikanavaa, voidaan hyö- dyntää asukkaiden ja virkamiesten välisessä suunnittelun vuorovaikutuksessa. Tavoitetta tarkasteltiin kahden tut- kimuskysymyksen avulla. Ensimmäinen pureutui Fillarikanavan mahdollisuuksiin vastata perinteisessä vuorovaiku- tuksessa esiintyviin haasteisiin ja toinen Fillarikanavan hyödyntämismahdollisuuksiin virkamiestyössä. Kysymyksiin haettiin vastauksia haastatteluiden, Fillarikanavaan kertyneen aineiston sekä kirjallisuuden perusteella.</p> <p>Tulosten perusteella pyöräilyolosuhteisiin liittyvät osallistumisen haasteet ovat hyvin samankaltaisia kuin ai- heeseen liittyvässä kirjallisuudessa on aiemmin todettu: kuormittuminen sekä heikko vaikuttavuuden tunne. Tut- kimus osoitti, että pyöräilijät ovat löytäneet Fillarikanavan ja käyttävät sitä asialliseen keskusteluun pyöräilyolosuh- teista. Keskustelumahdollisuuden todettiin osittain jopa parantavan viestien laatua. Virkamiehet kokivat voivansa hyödyntää Fillarikanavan aineistoa suunnittelussa lähinnä lähtötietojen kerääjänä sekä päätöksentekoa tukevana materiaalina.</p> <p>Yhteenvetona voidaan todeta, että Fillarikanavalla on potentiaalia olla yksi Helsingin pyöräilyoloja kehittävästä osallistumiskanavasta, sillä se vähentää virkamiesten työmäärää sekä tarjoaa käyttäjille mahdollisuuden ajankohtai- seen tietokantaan. Toimivuuden kannalta ehtona on kuitenkin toimiva kaksisuuntainen vuorovaikutus asukkaiden ja virkamiesten välillä.</p>		
Päivämäärä: 10.4.2012	Kieli: Suomi	Sivumäärä: 99 + 11
Avainsanat: vuorovaikutus, pyöräilyolot, avoin osallistumiskanava, Fillarikanava		

AALTO UNIVERSITY SCHOOLS OF TECHNOLOGY PO Box 12100, FI-00076 AALTO http://www.aalto.fi		ABSTRACT OF THE MASTER'S THESIS	
Author: Minna Raatikka			
Title: The use of open data in the communication between citizens and planners <i>Case study: Fillarikanava and the cycling conditions of Helsinki</i>			
School: School of Engineering			
Department: Civil and Environmental Engineering			
Professorship: Transportation Engineering		Code: Yhd-71	
Supervisor: Professor Tapio Luttinen Instructor(s): M.Sc. Leena Silfverberg, KSV			
<p> "The idea of mapping the cycling conditions in Helsinki with a small group by bike eventually turned into an e-participation pilot study, Fillarikanava", says the founder of Fillarikanava, Antti Poikola. The aim of Fillarikanava is to develop the use of open data as a participation tool in the planning of cycling conditions. It is shown that in addition to the traditional participation methods, the developments of e-participation methods are needed. The planners often feel that participation is a burden because it requires extra work and the citizens in turn complain their inability to participate in matters concerning their own environment.</p> <p> The goal for this thesis was to find out how e-participation tool that uses open data, like Fillarikanava, can be utilized in planning and especially in interaction between citizens and planners. The thesis examines this with two questions: How Fillarikanava is able to answer to the challenges in the traditional participation and how Fillarikanava can be utilized by planners. The thesis is mostly a qualitative study of Fillarikanava and its main research methods are qualitative data analysis and surveys. Theory behind the thesis is based on key concepts like interaction and e-participation.</p> <p> According to the results of the research, the challenges related to the participation in cycling conditions in Helsinki are very similar compared to previous researches. The case study showed that Fillarikanava is used by cyclist and open discussion led to constructive commenting between users. The planners would mostly use Fillarikanava in their work to collect data from present state or as support material for decision making.</p> <p> In conclusion, this research showed that Fillarikanava has the potential to be a participation channel between citizens and planners, because it reduces the work load of planners and gives an opportunity to a real-time database to the citizens. However, in terms of usable participation method Fillarikanava requires input from both planners and citizens.</p>			
Date: 10.4.2012		Language: Finnish	Number of pages: 99+11
Keywords: interaction, e-participation, open data, cycling conditions, Fillarikanava			

Alkusanat

Tämä diplomityö on tehty Helsingin kaupungille, jossa mukana ovat olleet Helsingin kaupunkisuunnitteluvirasto, rakennusvirasto sekä suunnittelu- ja talouskeskus. Työni ohjausryhmässä toimivat kaupunkisuunnitteluviraston Leena Silfverberg sekä Marek Salermo, rakennusviraston Ville Alatyppö, suunnittelu- ja talouskeskuksen Heli Rantanen sekä Fillarikanavan perustaja Antti Poikola. Työni valvojana toimi professori Tapio Luttinen Aalto-yliopistosta.

Haluan kiittää kaikki ohjausryhmäni jäseniä työni aikaisesta avusta ja monialaisesta osaamisesta. Erityisesti Antti Poikolaa, joka auttoi työni alkuun saattamisessa. Lisäksi haluan kiittää professori Tapio Luttista työni valvonnasta. Kiitokset kuuluvat myös kaikille niille henkilöille, jotka auttoivat lähtöaineiston keräämisessä tai muuten työni etenemisessä. Ilman teidän panostanne tutkimus ei olisi onnistunut. Työni loppuvaiheessa professori Sirkku Wallinin asiantuntevat neuvot ja rakentava palaute auttoivat minua suuresti. Kiitos myös Pyöräilykuntien verkoston Matti Hirvoselle ja Petteri Nisulalle mahdollisuudesta tehdä työtäni positiivisessa ja kannustavassa ilmapiirissä.

Lopuksi haluan kiittää perhettäni ja ystäviäni koko opiskeluaikaisesta tuesta ja huikeista hetkistä niin iloissa kuin suruissakin. Erityiskiitos Jimille ja Nipalle, joiden ansiosta motivaatio tähän työhön sai ihan uusia ulottuvuuksia. Tack Jim för att du har förstått mig utan att du förstår. Det betyder mycket.

Espoossa. 10 huhtikuuta 2012

Minna Raatikka

SISÄLLYSLUETTELO

TYÖSSÄ KÄYTETYT TERMIT JA KÄSITTEET

KUVALUETTELO

TAULUKKOLUETTELO

1 JOHDANTO	12
1.1 TUTKIMUKSEN TAUSTA	12
1.2 TUTKIMUKSEN RAJAUS	13
1.3 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA KULKU	14
2 KIRJALLISUUSKATSAUS	17
2.1 OSALLISTUMINEN KAUPUNKISUUNNITELUSSA	17
2.1.1 LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET	17
2.1.2 OSALLISTUMISEN MERKITYS SUUNNITELUSSA	19
2.1.3 ASUKKAAN ROOLI OSALLISTUJANA	20
2.1.4 OSALLISTUMISEN KEINOT.....	21
2.1.5 OSALLISTUMISESSA ESIINTYVÄT HAASTEET – PERINTEINEN VUOROVAIKUTUS	22
2.2 PERINTEINEN VUOROVAIKUTUS HELSINGIN PYÖRÄILYOLOSUhteissa	25
2.2.1 PYÖRÄILYN EDISTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT JA MOTIVAATIO.....	25
2.2.2 OSALLISTUMINEN PYÖRÄILYOLOJEN KEHITTÄMISEEN KAUPUNKISUUNNITELU- SEKÄ RAKENNUSVIRASTOSSA	26
2.2.3 KAUPUNKISUUNNITELUVIRASTO: ASUKAS JA KAUPUNKIYMPÄRISTÖN KEHITTÄMINEN.....	28
2.2.4 RAKENNUSVIRASTO: ASUKAS JA KATUYMPÄRISTÖN HOITO JA YLLÄPITO	32
2.3 VERKKOVUOROVAIKUTUS NYT JA TULEVAISUUDESSA	36
2.3.1 LÄHTÖKOHDAT	36
2.3.2 OSALLISTUJAT JA OSALLISTUMINEN	39
2.3.3 PAIKKATIEDON HYÖDYNTÄMINEN	40
2.3.4 ARGUMENTOINTIMAHDOLLISUUS.....	41
2.3.5 ESIMERKITAPPAUS: FIX MY STREET	42
2.3.6 AVOIMEN OSALLISTUMISKANAVAN HAASTEET	45
3 AINEISTO	48
3.1 RUOHOLAHTI-KAMPPI SUUNNITELMA	48
3.2 VIRKAMIEHILLE TULEVAT SÄHKÖISET PALAUTTEET	51
3.3 FILLARIKANAVA 2008- 2011	54

4 MENETELMÄT	58
4.1 ENSIMMÄINEN ANALYYSIVAIHE: NYKYTILA ANALYYSI	58
4.1.1 HAASTATTELUT RUOHOLAHTI-KAMPPI	58
4.1.2 FILLARIKANAVAN KÄYTTÄJIEN TAUSTAKYSELY	60
4.1.3 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	61
4.1.4 FILLARIKANAVAN DATAN LAADULLINEN SISÄLLÖNANALYYSI	61
4.2 TOINEN ANALYYSIVAIHE: FILLARIKANAVAN ARVIOINTI	66
4.2.1 TANGIN ARVIOINTIKEHIKKO	66
4.2.2 VIRKAMIESTEN KYSELY	68
5 NYKYTILA-ANALYYSIN TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU	69
5.1 PERINTEINEN VUOROVAIKUTUS.....	69
5.1.1 VUOROVAIKUTTAMISEN HAASTEET – RUOHOLAHTI- KAMPPI-SUUNNITELMA.....	69
5.1.2 RAKENTAVAN PALAUTTEEN OMINAISUUDET	71
5.2. VERKKOVUOROVAIKUTUS –FILLARIKANAVA 2008-2011.....	72
5.2.1 MILLAISIA OVAT SIVUSTON KÄYTTÄJÄT?	72
5.2.2 MILLAISTA KÄYTTÖ ON?	73
5.2.3 MINKÄLAISTA KESKUSTELUA SIVUSTOLLA KÄYDÄÄN?	74
5.2.4 MISTÄ FILLARIKANAVASSA PUHUTAAN?	74
5.2.5 MITEN FILLARIKANAVAN TIETOA ON HYÖDYNNETTY?	78
5.2.6 MITEN FILLARIKANAVAA VOIDAAN KEHITTÄÄ?	80
5.3 YHTEENVETO	83
5.3.1 PERINTEISESSÄ VUOROVAIKUTUKSESSA ESIINTYVÄT HAASTEET	83
5.3.2 FILLARIKANAVAN TOIMINTA 2008-2011	83
6 FILLARIKANAVAN ARVIOINTI.....	84
6.1 FILLARIKANAVAN OMINAISUUDET AVOIMENA PALAUTEKANAVANA	85
6.2 FILLARIKANAVA OSANA SUUNNITTELUA: VIRKAMIESTEN NÄKÖKULMA	87
7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	91
7.1 YHTEENVETO TÄRKEIMMISTÄ TULOISTA	91
7.2 MITEN FILLARIKANAVA VASTAA PERINTEISISSÄ PALAUTEKANAVISSA ESIINTYVIIN HAASTEISIIN?	94
7.3 MITEN FILLARIKANAVAA VOIDAAN HYÖDYNTÄÄ VIRKAMIESTYÖSSÄ?	95
7.4 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI	96
7.5 KEHITYSEHDOTUKSET JA JATKOTUTKIMUSKOhteet	97
LÄHDELUETTELO	99

HAASTATTELULUETTELO106

LIITTEET107

TYÖSSÄ KÄYTETYT TERMIT JA KÄSITTEET

Vuorovaikutus: asukkaiden ja virkamiesten välisen kommunikaation lisäksi jonkinasteisen muutoksen aikaansaamista suunnitteluprosesseissa.

Avoim osallistuminen: Yksi osallistumisen muoto, jossa hyödynnetään avoimen datan ja sosiaalisen median sovelluksia. Otettu termistöön kuvaamaan Fillarikanavan tyyllisiä osallistumiskanavaa.

Avoim palautekanava: Avoimen osallistumisen keino. Kaikille avoinna oleva palautekanava, jossa annettu palaute näkyy kaikille ja käyttäjillä on kommentointimahdollisuus.

Perinteinen vuorovaikutus: Maankäyttö- ja rakennuslain säätelemien osallistumuotojen kautta vaikuttaminen. Usein ylhäältä-alas osallistumista eli voidaan puhua kansalaisten osallistamisesta virkamiesten ehdoin (Kuntatieto, 2011).

Perinteinen osallistumistapa: Perinteisen vuorovaikutuksen keino, esimerkiksi asukasillat tai suunnitelmista tehdyt muistutukset.

Perinteinen palautekanava: Käytössä oleva virallinen palautekanava. Tutkimuksessa tarkastelu on rajattu sähköisiin palautekanaviin, kuten kaupungin Internetsivuihin tai virallisiin palautelomakkeisiin.

Osallistuva suunnittelu: Asukkaat pystyvät vuorovaikutuksen ansiosta vaikuttamaan suunnitelman kulkuun.

Suunnitteluprosessi: Koostuu itse suunnitteluperusteiden laatimisen lisäksi taustojen ja lähtötietojen kokoamisesta sekä toteutetun suunnitelman jälkivaiheista.

Paikallinen tieto: Asukkailta eri muodoissa ja menetelmillä kerättävä tai saatava tieto, joka voi olla sekä kokemuksellista että hiljaista tietoa.

Asukkaat: Alueen varsinaiset asukkaat sekä muut sidosryhmät, kuten yhdistykset ja järjestöt.

Suunnittelumaailma: Vuorovaikutusprosessin koskiessa virastojen tekemiä tulevaisuuden suunnitelmia, joihin sovelletaan maankäyttö- ja rakennuslain mukaista osallistumisprosessia kutsutaan tässä tutkimuksessa suunnittelumaailman vuorovaikutukseksi.

Reaalimaailma: Käsittää olemassa olevan rakennetun ympäristön.

STARA: Helsingin kaupungin rakentamispalvelu, joka on kaupungin oma palveluntuottaja. Se rakentaa ja hoitaa katuja ja puistoja, korjaa rakennuksia, hoitaa luonnonmukaisia alueita ja tuottaa logistiikan ja teknisen alan palveluja.

Open source: Avoin lähdekoodi. Avoimen lähdekoodin sovellusten käytöstä ei makseta lisenssimaksuja. Sovellukset ovat yhteisöllisesti tuotettuja. (Nummi, 2007)

Lobbaaminen: Lobbaaminen on yritys vakuuttaa toinen ihminen jostakin asiasta. Usein lobbauksen kohteen toivotaan muuttavan mielipiteensä tai tekevän tai jättävän jotakin tekemättä (Kuntatieto, 2011).

Verkkovuorovaikutus: sähköinen osallistuminen.

KUVALUETTELO

KUVA 1. TUTKIMUKSEN KULKU JA MENETELMÄT	14
KUVA 2. OSALLISTUMISEN ONGELMAKENTTÄ SUUNNITELUSSA (PIIPPONEN 2010).....	21
KUVA 3. HELSINGIN KAUPUNGIN ORGANISAATIO JA SUUNNITTELUPROSESSIN ETENEMINEN PYÖRÄILYLOIHIIN LIITTYVÄSSÄ SUUNNITELUSSA JA KEHITTÄMISESSÄ.....	26
KUVA 4. SUUNNITTELUN VAIKUTUSMAHDOLLISUUDET ERI KAAVATASOILLA (YMPÄRISTÖMINISTERIÖ 2006).....	28
KUVA 5. HELSINGIN KAUPUNGIN VIRALLINEN SÄHKÖINEN PALAUTELOMAKE (KSV 2011)	31
KUVA 6. PROSESSIKUVAUS ASIAKASPALAUTTEIDEN KÄSITTELYSTÄ (HELKA 2008)	32
KUVA 7. ASPA:N PALAUTTEENANNON ETUSIVU (POSTI 2011)	33
KUVA 8. RAKENNUSVIRASTOON TULLEIDEN SÄHKÖPOSTIEN MÄÄRÄ VUOSINA 2006-2010 (POSTI, 2011B)	34
KUVA 9. ASPAAN KIRJATTUJEN YLEISTEN ALUEIDEN PALAUTTEIDEN LUOKITTELU JA MÄÄRÄT VUONNA 2009 JA 2010 (POSTI 2011B).....	35
KUVA 10. SOSIAALISEN MEDIAN KOLMIO (AHLQVIST ET AL. 2008)	37
KUVA 11. VERKKOVUOROVAIKUTUS JA KANSALAISTEN OSALLISTUMINEN (MEIJER ET AL. (2009)	38
KUVA 12. VERKKO-OSALLISTUJAT (NIELSEN 2006)	40
KUVA 13. FIXMYSTREETIN ETUSIVU, RAPORTOINTISIVU SEKÄ KOHTEIDEN NÄKYMINEN KARTALLA (MYSOCIETY 2011)	44
KUVA 14. SUUNNITTELUALUE KAMPPI- RUOHOLAHTI (KIVEKÄS 2009)	48
KUVA 15. RUOHOLAHTI-KAMPPI- SUUNNITELMAN KULKU 1/2.....	49
KUVA 16. RUOHOLAHTI-KAMPPI- SUUNNITELMAN KULKU 2/2.....	50
KUVA 17. FILLARIKANAVAN ETUSIVU (POIKOLA & RANTANEN 2010).....	55
KUVA 18. FILLARIKANAVAN VIESTI-KOMMENTTIKIJUN NÄKYMINEN SIVUSTOLLA (POIKOLA & RANTANEN 2010) .	56
KUVA 19. HELSINKILÄISTEN SUHTAUTUMINEN PYÖRÄILYN EDISTÄMISTOIMENPITEISIIN (HAKKARAINEN & KOSKINEN 2011)	77
KUVA 20. FILLARIKANAVAN VIESTIEN JAKAUTUMINEN ALUEELLISESTI (KUVA RAJATTU, POIKOLA 2012)	78
KUVA 21. TYÖN TULOKSET	92
KUVA 22. PALAUTTEEN ARVOTUSRISTIKKO.....	98

TAULUKKOLUETTELO

TAULUKKO 1. VUOROVAIKUTUSKEINOT OECD (2001) OSALLISTUMISEN ASTEIKOLLA.....	22
TAULUKKO 2. FILLARIKANAVAN ANALYYSI STOF-MENETELMÄLLÄ (MUOKATTU ROPPONEN 2010).....	57
TAULUKKO 3. KOMMENTTILUOKAT SUHTEUTETTUNA ALKUPERÄISEEN VIESTIIN	64
TAULUKKO 4. TANGIN (2006) KRITTEERIT	67
TAULUKKO 5. FILLARIKANAVAN SEKÄ PYKÄLÄ-TUTKIMUKSEN TAUSTAKYSELYN TULOKSET	73
TAULUKKO 6. FILLARIKANAVAN KÄVIJÄMÄÄRÄT JA VIESTIEN MÄÄRÄT	73
TAULUKKO 7. FILLARIKANAVAN KOMMENTTIEN LUOKITTELU	74
TAULUKKO 8. FILLARIKANAVAN OTSIKOIDEN KATSELUKERRAT AJALTA 3.11.2008–26.4.2010	75
TAULUKKO 9. FILLARIKANAVAN KRIITTISET TEKIJÄT (ROPPONEN 2010).....	80
TAULUKKO 10. STOF-ANALYYSI FILLARIKANAVASTA: ASIAKKAAN JA ARVOVERKON LISÄARVOT (ROPPONEN 2010, NOKELA 2010)	81
TAULUKKO 11. FILLARIKANAVAN KESKEISIMMÄT KEHITYSKOHEET	82
TAULUKKO 12. VERTAILUSSA VIRKAMIEHILLE TULEVAT SÄHKÖISET PALAUTTEET NÄHDEN FILLARIKANAVAAN TULLEISIIN VIESTEIHIN. SÄHKÖISET PALAUTTEET ON ESITETTY LUVUSSA 3.1.2	84
TAULUKKO 13. PERINTEISESSÄ VUOROVAIKUTUKSESSA ESIINTYVIEN HAASTEIDEN TARKASTELU TANGIN (2006) KRITTEERIEN AVULLA	85
TAULUKKO 14. TANGIN (2006) KRITTEERIEN MUKAINEN ARVIOINTI FILLARIKANAVASTA	87

1 JOHDANTO

Tutkimuksen alussa esitellään tutkimuksen tausta ja tutkimusalue. Sen jälkeen selvitetään tutkimuksen tavoite sekä sen pohjalta nousseet tutkimuskysymykset, jotka ohjaavat koko tutkimuksen tekoa:

- 1. Miten Fillarikanava vastaa perinteisissä palautekanavissa esiintyviin haasteisiin?**
- 2. Miten Fillarikanavaa voidaan hyödyntää virkamiestyössä?**

Lopuksi esitellään raportin jäsenitys, itse aineisto sekä menetelmät.

1.1 Tutkimuksen tausta

Yhdysvaltalais tutkijoiden Irvinin ja Stansburyn (2004) mukaan kansalaisten ja virkamiesten välisen suunnitteluprosessin aikaisen vuorovaikutuksen toimiessa parhaimmillaan, on sillä mahdollisuus parantaa suunnittelutyön laatua, lisätä virkamiesluottamusta, valistaa ja pitää asukkaat ajan tasalla omasta ympäristöstään sekä vahvistaa yhteisöllisyyden tunnetta. Jos taas Helsingin kaupungin asukkailta kysytään, noin kolmannes asukkaista kokee, että vuorovaikutus virkamiesten kanssa on tehotonta, vaikuttavuudeltaan vähäistä ja turhauttavaa (Hannonen, 2008). Virkamiehillä on usein sama kokemus kuin asukkailla, ja vuorovaikutus on helposti työllistävä ja pikemminkin kuormittava tekijä kuin lisäarvo heidän työhönsä (Rantanen & Narvo, 2010). Irvinin ja Stansburyn (2004) lailla monet kotimaiset tutkimukset, kuten Osalliset ja osajat (Bäcklund, 2002a) ja Vaikuttavat asukkaat (Staffans, 2004) puhuvat vuorovaikutuksen puolesta. Näin herää kysymys, miksi Helsingin kaupungissa se koetaan toisin. Yksi tyytymättömyyden syy on osallistumisen heikko vaikuttavuus tai ainakin asukkaiden tunne siitä. Staffans (2004) painottaakin, että kaiken osallistumisen lähtökohtana pitäisi olla ensijainen tarve siihen.

Helsingin kaupunki on päättänyt puuttua näihin asukkaiden ja virkamiesten välisiin vuorovaikutuksen epäkohtiin. Helsingin kaupungin talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosasto aloitti vuonna 2008 kärkihankkeen nimeltä ”Palaute- ja vuorovaikutusjärjestelmät verkossa”. Tämän tavoitteena on kansalaisten internetpohjaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien parantaminen. Kärkihankke pyrkii vastaamaan nykyisiin vuorovaikutuksen haasteisiin erilaisten verkkosovellusten avulla. Helsingin kaupunki on sitä mieltä, että vuorovaikutuksen itsessään ei pitäisi olla kuormittavaa. Tämänhetkiset kaupungin käyttämät erilaiset ja osin päällekkäiset vuorovaikutuskanavat luovat kuitenkin siitä sellaista ja siksi ne kaipaavat kehitystä. (Rantanen & Narvo, 2010.)

Yksi kärkihankkeen pilottikokeilusta on asukkaille ja lähinnä pyöräilijöille suunnattu avoimen osallistumisen mahdollistava palautekanava: Fillarikanava. Sen avulla pyöräilijät voivat antaa palautetta Helsingin pyöräilyolosuhteista merkitsemällä ne karttapohjaiseen sovellukseen. Viestit koskevat monipuolisesti reittien laatua ja sujuvuutta, turvallisuutta sekä yleisesti pyöräilyä haittaavia tekijöi-

tä. Rekisteröityneet käyttäjät voivat vapaasti kommentoida aikaisemmin annettuja viestejä ja näin keskustella keskenään aiheesta. Rekisteröityneiden käyttäjien lisäksi Helsingin kaupungin viranomaisilla, jotka ovat vastuussa pyöräilyä koskevasta suunnittelusta, rakentamisesta tai ylläpidosta, on mahdollisuus seurata kanavaa.

Syy miksi juuri Fillarikanava on otettu yhdeksi pilotointikohteeksi kehittämään vuorovaikutuskanavia, on se, että Helsingissä on tällä hetkellä kova tahto kehittää kaupungin pyöräilyoloja. Vuorovaikutuksen parantaminen uudenlaisen kanavan kautta on yksi keino nostaa Helsingin pyöräilyn suosiota ja parantaa olemassa olevaa infrastruktuuria. Tahtotila ja halu kehittää pyöräilyoloja on sidottu konkreettisiin tavoitteisiin ja myös kaupungin omaan strategiasuunnitelmaan vuosille 2009- 2012. Poliittisten linjausten lisäksi Helsingissä on monia eri osapuolia toimimassa aktiivisesti pyöräilyn puolesta. Kaupunkisuunnitteluvirastossa työskentelee tällä hetkellä kaksi pyöräilyasian-tuntijaa, joiden tehtävänä on kehittää suunnittelua pyöräily-ystävällisemmäksi. Virkamiesten lisäksi Helsingin polkupyöräilijät ry (HEPO) edistää pyöräilyä pyöräilijän näkökulmasta. Myös alati kasvava pyöräilijöiden määrä Helsingissä kertoo sen suosion kasvusta. Tämä tutkimus pyrkiikin Fillarikanavan mahdollistaman osallistuvan suunnittelun sekä paremman kommunikaation kautta löytämään keinoja siihen, miten eri osapuolten sama tahto, eli pyöräilyolojen edistäminen, toimisi Helsingissä paremmin. Työn tarkoituksena on vastata haasteeseen, miten asukkailta kerätty tieto päätyisi suunnittelijoille asti ja siten asukkaille tulisi parempi kuva osallistumisensa tärkeydestä.

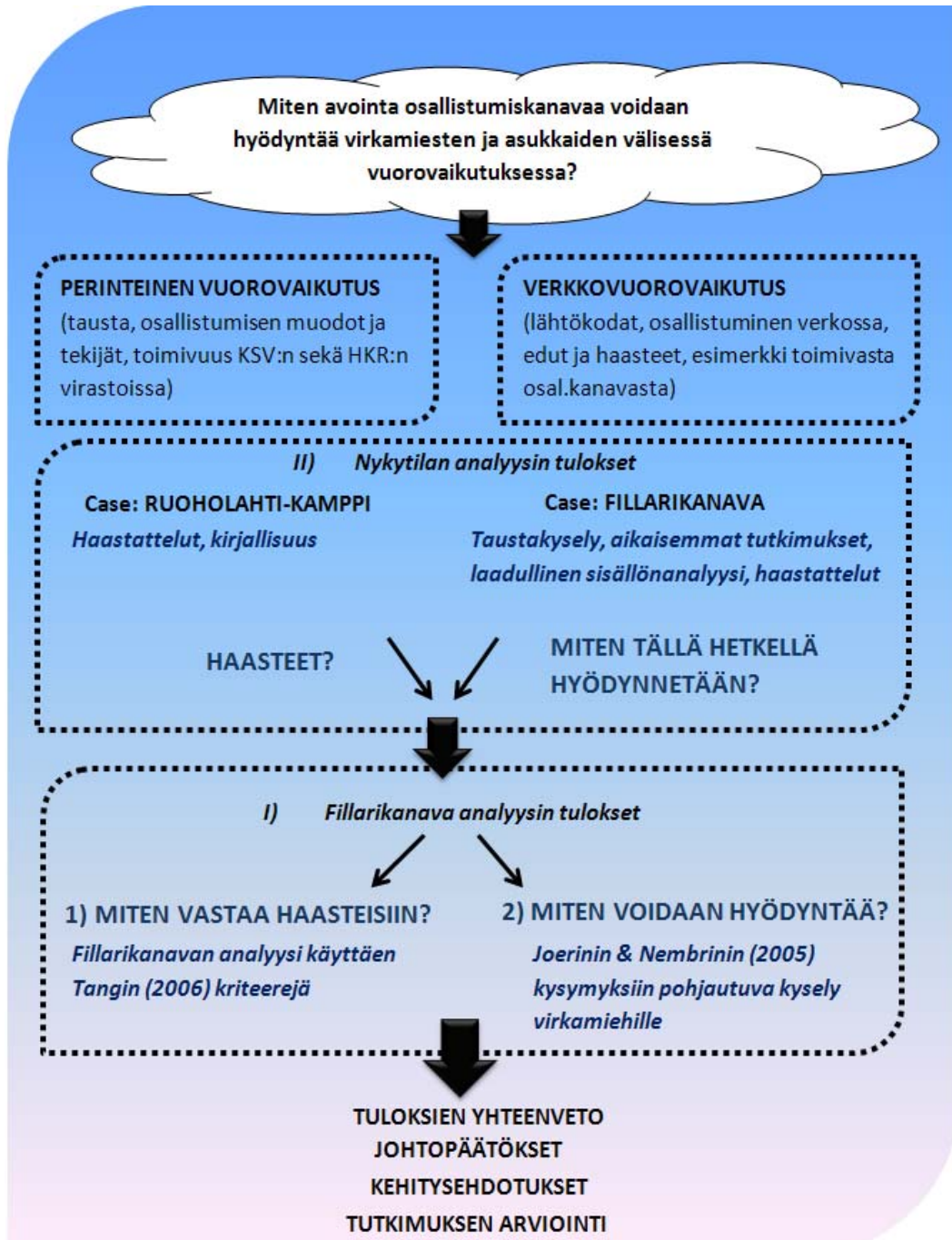
1.2 Tutkimuksen rajaus

Tämä työn tarkoituksena on sitoa kaupunkisuunnittelu sekä verkko-osallistuminen yhteen ja tutkia sen mahdollisuuksia virkamiehen ja asukkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Tutkimuksen esimerkkitapauksena ovat Helsingin pyöräilyolosuhteet ja Fillarikanava. Tutkimuksessa keskitytään tarkastelemaan Helsingin pyöräilyoloihin liittyvää vuorovaikutusta kahden viraston: kaupunkisuunnitteluviraston sekä rakennusviraston näkökulmasta. Vuorovaikutuksen osalta keskitytään palautteenantamiseen ja jätetään muut vuorovaikutuksen keinot vähemmälle tarkastelulle. Johtuen siitä, että palautteenanto on yksi virkamiehiä eniten kuormittavista vuorovaikutusmenetelmistä. Lisäksi Fillarikanava on ideoitu asukkaiden mahdollisuudeksi toimia palautekanavana Helsingin pyöräilyolosuhteista. Tutkimuksessa verrataan Fillarikanavan roolia virastojen virallisiin palautekanavoihin. Epäviralliset kanavat on jätetty pois tarkastelusta, koska työn tausta-ajatuksena on kehittää Fillarikanavasta virallinen vuorovaikutuskanava asukkaille. Fillarikanava suljettiin vuoden 2012 alusta, joten tutkimuksessa rajataan Fillarikanavan tarkastelu vuosiin 2008- 2011.

Tutkimuksessa huomioidaan palautteenantamiseen liittyvät haasteet niin asukkaan kuin virkamiehen kannalta, mutta tarkoituksena on keskittyä virkamiesten haasteisiin. Sillä tutkimuksen oletuksena on, että virkamiesten puolella Fillarikanavan käyttö ei ole aktiivista, jolloin sitä hyödynnetään virkamiestyössä hyvin vähäisesti. Olettamus pohjautuu siihen, että Fillarikanava on kaupungin yksi "Palaute- ja vuorovaikutusjärjestelmät verkossa"- kärkihankkeen pilotointikokeiluista, jolloin sen rooli on epävirallinen. Oletuksena on myös, että asukkaiden kannalta sivuston käyttö on aktiivista ja asiallista, mutta virkamiesten poissaolo vaikuttaa käyttäjiin suuresti.

1.3 Tutkimuksen tavoite ja kulku

Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa siitä, miten avointa osallistumiskanavaa voidaan hyödyntää virkamiesten ja asukkaiden välisessä vuorovaikutuksessa. Tutkimuksen kulku ja menetelmät ovat esitetty kuvassa 1



Kuva 1. Tutkimuksen kulku ja menetelmät.

Tutkimus etenee kronologisesti kahdessa vaiheessa:

- I) Nykytilan analyysi
- II) Fillarikanavan arviointi.

Vaiheita ohjaa tutkimuksen tavoite ja sen pohjalta nousseet tutkimuskysymykset:

1. Miten Fillarikanava vastaa perinteisissä palautekanavissa esiintyviin haasteisiin?
2. Miten Fillarikanavaa voidaan hyödyntää virkamiestyössä?

Tutkimuksen perustaksi (luku kaksi) tutustutaan kirjallisuuden avulla perinteisen osallistumisen käsitteeseen, taustoihin sekä tarkastelun kohteena olevien kaupunkisuunnitteluviraston sekä rakennusviraston vuorovaikutusmenettelyihin. Sen jälkeen laajennetaan osallistumisen kenttää ja otetaan tarkasteluun nykyaikana yhä enemmän päätään nostava verkkovuorovaikutus ja sen mahdollisuudet ja haasteet suunnittelussa. Näiden perusteella tutkimuksessa jaotellaan osallistumisen keinot joko perinteisiin tai avoimen osallistumisen keinoihin. Jako on tehty raportoinnin selventämisen vuoksi. Todellisuudessa jako ei ole näin yksiselitteinen ja yleisesti nämä kaksi osallistumisen menetelmää toimivat rinnakkain eivätkä ne poissulje toisiaan.

Kirjallisuuskatsauksen jälkeen luvussa kolme esitellään tutkimuksen aineisto sekä tutkimuksessa käytetyt menetelmät (luku neljä). Tutkimuksen ensimmäinen vaihe (luku viisi) koostuu nykytilan analyysistä. Tarkoituksena on selvittää perinteisen vuorovaikutuksen sekä verkkovuorovaikutuksen tämän hetkistä tilannetta liittyen Helsingin pyöräilyolosuhteisiin. Lähinnä keskitytään, millaisia haasteita perinteisessä vuorovaikutuksessa ilmenee niin asukkaan kuin virkamiehen kannalta sekä kartoitetaan Fillarikanavan toimintaa vuosina 2008-2011.

Nykytila analyysi tehdään esimerkkitapauksien avulla: case Ruoholahti-Kamppi sekä case Fillarikanava. Ruoholahti-Kamppi- liikennesuunnitelmaa on analysoitu haastatteleamalla HKR:n virkamiestä Seppo Huhtosta sekä aktiivipyöräilijä Otso Kivekästä. Lisäksi tarkastelussa on mukana KSV:n pyöräilyasiantuntijoille tulleita sähköisiä palautteita. Tavoitteena on kuvata, miten perinteinen suunnittelu- sekä reaali maailman vuorovaikutusprosessi toimii ja mitä haasteita niissä esiintyy sekä asukkaan että virkamiehen näkökulmasta.

Fillarikanavaa on analysoitu käyttäjien taustakyselyn, sivustolle kertyneen asiakaspalautteen sekä Fillarikanavasta tehtyjen aikaisempien tutkimusten perusteella (Poikola, 2010; Ropponen, 2010). Lisäksi tutkimuksessa on tarkasteltu Fillarikanavassa tapahtuvaa keskustelun argumentaatiota. Tarkastelu on tehty laadullisen aineistopohjaisen sisällönanalyysin avulla, jossa luokitellaan keskustelun aiheita avainsanojen avulla. Argumentaation analyysiin on otettu viitteitä Lapintien (2001) Argumentaatioanalyysistä (AAA). Näiden menetelmien avulla pyritään kartoittamaan Fillarikanavan nykyistä toimintaa.

Nykytila analyysin avulla saadaan vastauksia siihen, mitkä ovat perinteisessä osallistumisessa esiintyvät haasteet sekä miten avointa osallistumiskanavaa (Fillarikanava) hyödynnetään tällä hetkellä. Tuloksien perusteella päästään tutkimuksen toiseen vaiheeseen: Fillarikanavan arviointiin (luku

kuusi). Luvussa pyritään löytämään vastauksia tutkimuksessa esitettyihin kysymyksiin: miten Fillarikanava voisi vastata näihin perinteisen vuorovaikutuksen haasteisiin ja miten virkamiehet voisivat hyödyntää sitä ja vähentää osallistumiseen liittyvää kuormittumistaan.

Arvioinnissa käytetään Tangin (2006) kriteerejä avoimesta paikkatietoa hyödyntävästä osallistumiskanavasta sekä Joerinin & Nembrinin (2005) asettamia ydinkysymyksiä toimivan osallistumiskanavan edellytyksistä. Tangin (2006) kehikon avulla arvioidaan, miten Fillarikanava vastaa aiemmin esille tulleisiin vuorovaikuttamisen haasteisiin. Fillarikanavan hyödyntämistä virkamiestyössä tarkastellaan virkamiehille suunnatun kyselyn avulla, joka pohjautuu Joerinin & Nembrinin (2005) asettamiin kysymyksiin. Tavoitteena on saada virkamiesten näkemyksiä Fillarikanavan tehokkaasta hyödyntämisestä.

Tutkimuksen lopussa tehdään yhteenveto tutkimuksen kulusta ja tärkeimmistä tuloksista (luku seitsemän). Lisäksi luvussa esitetään johtopäätökset siitä, mitä tutkimus toi esiin virkamiesten ja asukkaiden välisestä vuorovaikutuksesta koskien Helsingin pyöräilyolosuhteita. Johtopäätöksien jälkeen arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta. Lopuksi pohditaan mahdollisia kehitysehdotuksia sekä jatkotutkimuksen kohteita.

2 KIRJALLISUUSKATSAUS

Luvussa tarkastellaan lakisääteisen osallistumisen lähtökohtia kaupunkisuunnittelussa: sen tavoitteita, kuinka osallistumisen rooli muuttuu ja on muuttumassa avoimemmaksi. Lisäksi pohditaan osallistumisen roolia suunnitteluprosessissa sekä asukkaiden roolia osallistujina ja heidän keinojaan vaikuttaa elinympäristöönsä. Luvun tärkeitä käsitteitä ovat:

- **osallistumisen tarve ja rooli suunnittelussa**
- **asukkaan rooli ja keinot vaikuttaa**

2.1 Osallistuminen kaupunkisuunnittelussa

2.1.1 Lähtökohdat ja tavoitteet

1990-luvulla strateginen suunnittelu vakiinnutti asemansa kunnissa. Strategisen suunnittelun perusajatuksena on, että suunnittelun pitää olla analyyttistä, systemaattista ja laskelmoivaa. Toisin sanoen, on tiedettävä mitä pitää tehdä, missä järjestyksessä ja miten. Suunnitteluprosessi ei kuitenkaan suju aina näiden oletusten mukaan, jolloin strateginen suunnittelu on nostanut haasteita kuntien käytäntöihin. Suurimpina haasteina on koettu strategisen ajattelun yhdistäminen käytäntöön sekä asioiden näkeminen toisista näkökulmista ja kokonaisuuksien hahmottaminen. Nämä ongelmat ovat johtaneet strategiasta irrallaan olevien päätöksien tekoon sekä toteuttamattomiin suunnitelmiin. Näitä strategisen suunnittelun ongelmia on pyritty ratkaisemaan kehittämällä suunnittelua vuorovaikutteisempaan suuntaan ja mahdollistamalla kansalaisten osallistuminen. Ajatuksena on, että kaksisuuntaisen vuorovaikutuksen avulla kunnan monet toimijat yhdessä käsittelevät ja jäsentelevät suunnittelun ratkaisuja. (Sotarauta, 1999.)

Tarkasteltaessa osallistumista ja kaupunkisuunnittelua itsenäisinä käsitteinä syntyy parempi ymmärrys siitä, mitä osallistuvalla kaupunkisuunnittelulla tarkoitetaan. Osallistumiseen sisältyy ajatus kansalaisesta aktiivisena subjektina, joka haluaa, osaa ja saa toimia välittömänä vaikuttajana itselleen tärkeissä yhteiskunnallisissa asioissa. (Viirikorpi, 1993.) Staffans (2004) määrittelee kaupunkisuunnittelun käytännöksi, jolla yhteisön jäsenet pyrkivät edistämään alueensa kehitystä sekä parantamaan elinolojaan. Bäcklundin (2007) mielestä elinehto sille, että rakennettu ympäristö toimisi ihanteellisena elinympäristönä, on sen asukkaiden tarpeiden määrittäminen. Bäcklundin (2007) sanoin onnistunut kaupunkisuunnittelu edellyttää tietoa siitä, miltä asukkaiden arki tuntuu. Juuri tähän osallistuvassa kaupunkisuunnittelussa pyritään.

Osallistumisesta ja suunnittelun vuorovaikutuksesta käytetään monia eri käsitteitä. Näitä ovat esimerkiksi osallistuminen, asukasvaikuttaminen, asukasysteistyö ja suora demokratia. Tai suunnitteluideologia termejä, kuten vuorovaikutteinen, osallistava tai kommunikatiivinen suunnittelu.

Termit kuvaavat kaikkia osallistuvaan suunnitteluun kuuluvia osa-alueita. (Laihosalo, 2004.) Tässä tutkimuksessa käytetään termiä osallistuva suunnittelu. Osallistuvan suunnittelun työväline avoin osallistumiskanava kuvaa avoimen lähdekoodin ja sosiaalisen median sovelluksia, joilla ei ole rajattua osallistumisjoukkoa. Suomessa on siirrytty tai ollaan siirtymässä kohti kommunikatiivista suunnittelunäkemyksiä, jonka perusajatuksena on avoimuus. Sen perusteella suunnittelun ja siihen osallistumisen lähtökohtina on vuorovaikutuksen onnistuminen. Suunnittelun kommunikatiivisten elementtien, kuten vuorovaikutuksen, tärkeyden lisääntymisen taustalla on Sotaraudan esittelemän strategisen suunnittelun aiheuttamat haasteet. (Puustinen, 2006.)

Suomessa suunnittelun vuorovaikutusta ohjaa lainsäädäntö, joka Puustisen (2006) mukaan tukee kommunikatiivisen suunnittelun näkemystä avoimesta prosessista. Perustuslain (1999) mukaan ”julkisen vallan on pyrittävä turvaamaan jokaiselle oikeus terveelliseen ympäristöön sekä mahdollisuus vaikuttaa elinympäristöään koskevaan päätöksentekoon”. Vuorovaikuttamisen tärkeys konkretisoitui entistä vahvemmin, kun vuonna 2000 maankäyttö- ja rakennuslain mukaan vuorovaikutuksen ja kansalaisten osallistumisen on oltava kiinteä osa suunnitteluprosessia. Lain yleisenä tavoitteena on järjestää alueiden käyttö ja rakentaminen niin, että luodaan edellytykset hyvälle elinympäristölle ja edistetään ekologisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävä kehitystä. Lain ensimmäisen pykälän mukaan tavoitteena on myös turvata jokaisen osallistumismahdollisuus asioiden valmisteluun, suunnittelun laatu ja vuorovaikutteisuus, asiantuntemuksen monipuolisuus sekä avoin tiedottaminen käsiteltävissä olevista asioista. (MRL, 1999.) Lainsäädäntö ei määrittele tarkkoja ohjeistuksia vuorovaikutuksen menetelmistä. Tällöin usein resurssien sääntämiseksi vuorovaikutus tehdään vähimmäisvaatimuksilla: tiedotus- ja keskustelutilaisuuksien järjestäminen sekä mahdollisuus mielipiteiden esittämiseen hankkeen valmistelusta ja muistutusten jättämiseen ehdotusvaiheessa (Ympäristöministeriö, 2007).

Laissa osallisiksi on määritelty alueen maanomistajat sekä ne, joiden asumiseen, työntekoon tai muihin oloihin kaava saattaa huomattavasti vaikuttaa, sekä viranomaiset ja yhteisöt, joiden toimialaa suunnittelussa käsitellään (MRL, 1999). Osallistuminen on ollut esillä myös kuntatasolla erilaisten lakiuudistusten sekä kehittämishankkeiden muodossa (Bäcklund, 2002a). Keskeisin on kuitenkin kuntalain 27. pykälän uudistus, jonka mukaan ”Valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan” (KL, 1995).

Puustisen (2006) mukaan uudistuneen maankäyttö- ja rakennuslain seurauksena suunnittelunäkemysten muutokseen voidaan reagoida kahdella eri tavalla: torjumalla tai sopeutumalla. Puustinen (2006) tarkasteli tutkimuksessaan Suomen suurimpien kaupunkien suhtautumista osallistuvaan suunnitteluun. Tutkimuksen mukaan torjuminen oli yleisempi suhtautumistapa. (Puustinen, 2006.) Helsingin kaupunki on kuitenkin lakimuutoksen seurauksena kehittänyt ja luonut uusia mahdollisuuksia kansalaisten osallistumiselle. Kaupunki on palkannut vuorovaikutussuunnittelijoita tukemaan virkamiesten ja asukkaiden yhteistyötä sekä pyrkinyt kehittämään perinteisiä vuorovaikutusmenetelmiään kohti avoimempia osallistumisen keinoja. (Saad-Sulonen & Botero, 2010.)

2.1.2 Osallistumisen merkitys suunnittelussa

Suunnitteluprosessin on kuvattu olevan oppimisprosessi, joka etenee eri syklien ja iteraatioiden avulla. Suunnittelun edetessä tietoa tulee lisää ja olosuhteet saattavat muuttua, jolloin ne vaikuttavat prosessiin. (Simaõ et al., 2009.) Joerin & Nembrini (2005) erottelevat suunnittelusyklistä neljä eri vaihetta

1. **Tietoisuus ongelmasta**
2. **Ongelman määrittäminen**
3. **Ongelmanratkaisu**
 - a. suunnittelupohjainen (kriteerien kautta)
 - b. vertailuperusteinen (vaihtoehtojen kautta)
4. **Ratkaisun yksityiskohtainen arviointi, täytäntöönpano ja jälkiarviointi**
(Joerin & Nembrini, 2005).

Suunnittelun eri vaiheet selventävät sitä, millaista informaatiota tarvitaan mihinkin suunnittelun vaiheeseen. Informaation ja kansalaisten osallistumisen kannalta suunnittelun ja päätöksentekoon liittyy kaksi näkökulmaa 1) ongelman tunnistaminen 2) ongelman ratkaiseminen. Kun asukkailta saadun tiedon tarve on selvä, niin osallistumismenetelmien kohdentaminen on helpompaa ja näin osallistuminen vaikuttavampaa. (Joerin & Nembrini, 2005.) Syrjänen (2005) pelkistää asukkaiden vaikuttamismahdollisuudet perinteisesti preventiivisiin eli ennalta estäviin tai ennakkollisiin keinoihin sekä repressiivisiin eli jälkikäteisiin tai korjaaviin oikeussuojakeinoihin.

Joerinin & Nembrinin (2005) mukaan osallistumisen onnistuminen suunnittelun eri vaiheissa tiivistyy muutamiin ydinkysymyksiin, jotka ovat tärkeä tiedostaa. Jotta osallistuminen olisi vaikuttavaa, osallistumiskanavien ja menetelmien pitää olla sidottuna päätöksentekoprosessiin. Tämän takia on tärkeää keskittyä osallistumiskanavaan liittyviin kysymyksiin:

1. **Mitä toimintoja/menetelmiä kanava voi hyödyntää tai sen pitäisi hyödyntää?**
2. **Kuka niitä hyödyntää?**
3. **Missä suunnittelun vaiheessa?**
4. **Mihin tarkoitukseen?**
(Joeri & Nembrini, 2005).

Kysymysten tavoitteena on kartoittaa, millaisia ominaisuuksia osallistumiskanavalla on oltava, jotta sen hyödyntäminen olisi mahdollista ja kenelle osallistumiskanavan tiedot olisivat hyödyllisiä eli niin sanottu osallistumiskanavan kohderyhmä. Lisäksi on määriteltävä, mihin suunnittelun vaiheeseen osallistumiskanavan tietoja aiotaan käyttää ja tarkentaa tietojen käyttötarkoitus. Esimerkiksi jos halutaan kerätä lähtötietoja alueen asukkailta, on osallistumiskanavaa hyvä hyödyntää suunnittelun alussa ja tiedottaa asukkaille, millaisia lähtötietoja halutaan.

Staffans (2009) toteaa, että on tiedostettava, mitä vuorovaikutukselta odotetaan. Jos odotukset ja tarpeet jäävät tunnistamatta, tuotetaan helposti pettymys kaikille osapuolille. Asukkaat saattavat

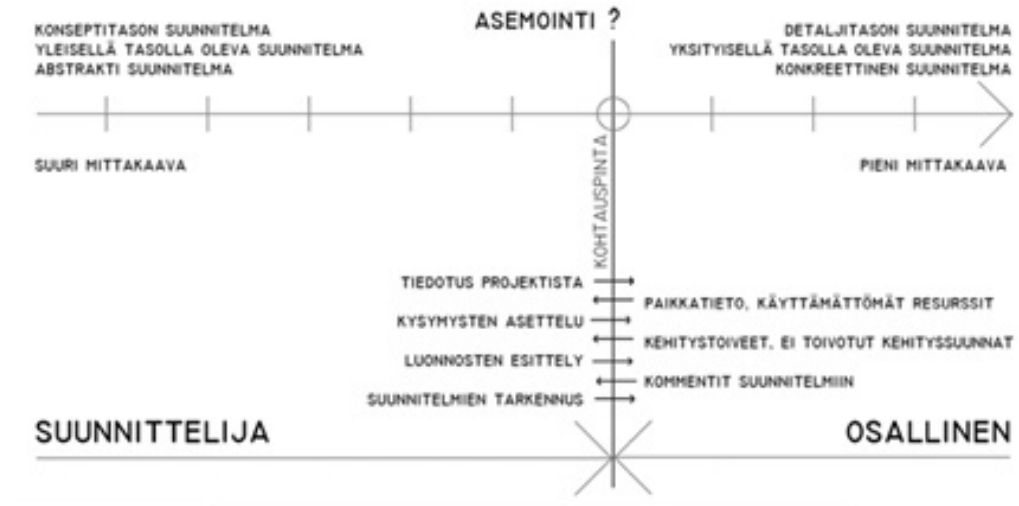
kokea, että heidän kustannuksellaan leikitellään ja suunnittelijat turhautuvat. Myös suunnittelijoiden tavoitteet on huomioitava: odottaako hän vuorovaikutukselta tietoa ja ideoita suunnitteluun vai onko tarkoituksena vain informoida asukkaita? Jos suunnittelija ei halua tai voi avoimesti etsiä vaihtoehtoja, ei vuorovaikutuksella tule antaa asukkaille kuvaa vaikuttamisen mahdollisuudesta. Toisin sanoen tietoa ei tule kerätä, jos sitä ei aiota käyttää. (Staffans, 2009.)

2.1.3 Aukkaan rooli osallistujana

Aukkaiden osallistumista suunnitteluun on perusteltu monesta syystä. Staffans (2004) kuvaa tutkimuksiinsa nojautuen vuorovaikutuksen lisäävän ymmärrystä ihmisten välillä, tukevan tiedonrakennusta erilaisten näkökulmien välillä sekä mahdollistavan hiljaisen tiedon jakamisen. Sotarauta (1999) määrittelee hiljaiseksi tiedoksi vaiston sekä intuition avulla kerätyn subjektiivisen tiedon. Hänen mukaansa hiljaista tietoa syntyy vuorovaikutuksen aikana ja yhdessä ns. kovan tiedon kanssa se luo mahdollisuuden innovatiiviselle ajattelulle ja suunnittelulle. (Sotarauta 1999.) King & Brown (2007) ovat samoilla linjoilla Staffansin (2004) kanssa kansalaisten osallistumisen tärkeydestä. Heidän mukaansa se mahdollistaa paremman tutustumisen asukkaisiin, lisää kansalaishallinnon voimistumista sekä edesauttaa viranomaistoiminnan läpinäkyvyyttä sekä luottamuksen kasvattamista. (King & Brown, 2007.)

Hämäläinen (2010) toteaa, että MRL:n (1999) mukaan osallisia ovat periaatteessa kaikki osalliseksi itsensä tuntevat, sillä osalliseksi voi myös ilmoittautua kaavahankkeen kuluessa ottamalla yhteyttä kaavan laatijaan. Tämä kuitenkin usein unohdetaan, sillä virkamiehet rajaavat osallistujien joukon, vaikkakaan rajausta ei silti poissulje kenenkään oikeutta osallistua. Rajaaminen tapahtuu kaavoituksen osalta määrittelemällä osallistujien joukko osallistumis- ja arviointisuunnitelmassa. Kaupunkisuunnittelussa saatetaan rajata osallistumisen joukkoa kyselyiden ja tiedottamisen kohdistuessa virkamiesten valitsemaan alueeseen tai tiettyyn kohderyhmään. (Hämäläinen, 2010.)

Piipponen (2010) esittää kuvassa 2 osallistumiseen liittyvät peruskysymykset: mikä on aukkaisten eli osallistujien rooli suunnittelussa ja missä vaiheessa suunnittelua osallistuminen on mielekästä sekä asukkaille että suunnittelijoille? Kuvan 2 vaaka-akselilla on esitetty suunnitelman mittakaava, joka tarkentuu vasemmalta oikealle suunnittelijan abstraktista suunnittelumaailmasta aukkaan kokemiin konkreettisiin suunnittelukysymyksiin. Pystyakselilla Piipponen (2010) esittää osallisen ja suunnittelijan kohtaustilanteen, jossa molemmat osapuolet ovat motivoituneita vuorovaikutukseen. Staffansin (2004) sekä Wallinin et al. (2010) mukaan oleellista on määrittää, mikä on osallistujien rooli suunnittelussa: "mielipideautomaatti, paikallistiedon ekspertti vai pakosta mukaan otettu riitapukari?" (Piipponen, 2010). Yhtenä suurena haasteena on löytää niin sanottu "täydellinen osallistuja". Staffansin (2004) mukaan täydellisen osallistujan löytäminen on mahdottomuus. Virkamiesten mukaan ideaalinen osallistuja on sellainen, joka ei suojele omaa lähiympäristöään, ei edusta mitään erityistä intressiä ja kantaa huolta hiljaisista osallisista. Tämän tyyppinen moraalisen osallistumisen tarkastelu johtaa helposti tilanteeseen, jossa kaikki ovat jollakin tapaa esteellisiä esittämään kantansa. Kaikilla on joku syy tai motiivi osallistua suunnitteluun. (Staffans, 2004.) Aukkaan asema Piipposen (2010) esittämällä janalla asettuu suunnittelijan määrittelemän osallisten roolin, osallistumiselle asetetun tavoitteen sekä osallistujan oman motiivin mukaan.



Kuva 2. Osallistumisen ongelmakenttä suunnittelussa (Piipponen 2010).

2.1.4 Osallistumisen keinot

Kansalaisten osallistumisesta kunnallishallinnossa vallitsee erilaisia näkemyksiä ja tulkintakehyksiä. Tämä tulkintamahdollisuuksien määrä vaikeuttaa osallistumisen arviointia. Esimerkiksi Helsingissä osallistumisen käsitettä toteutetaan virastojen omien tai pahimmassa tapauksessa virkamieskohtaisten tulkintakehyksien pohjalta, sillä yhtä yleistä ja julkista viitekehystä ei ole olemassa. (Bäcklund, 2007.) Tässä tutkimuksessa tarkastellaan kansalaisten osallistumista kolmessa eri tasossa: tiedottaminen, konsultaatio, aktiivinen osallistuminen (OECD, 2001).

1. **Tiedottaminen:** virkamiehet antavat tietoa päätöksenteosta omasta aloitteesta tai kansalaisten pyynnöstä. Tiedonkulku on yksisuuntaista. Esimerkkeinä kunnan Internetsivut ja tiedotteet
2. **Konsultaatio:** Viranomaiset pyytävät kansalaisten mielipidettä päätöksenteon tueksi. Palautteen pyytämiseksi asetetaan usein raamit: keneltä pyydetään ja milloin. Konsultaation tueksi virkamiehet antavat usein taustatietoa asiasta. Tiedonkulku on kaksisuuntaista, mutta usein rajoitettua tietyin reunaehdoin. Esimerkkinä kyselyt ja muistutuksien pyytäminen suunnitelmista
3. **Aktiivinen osallistuminen:** Kansalaiset osallistuvat aktiivisesti päätöksentekoon ja suunnitteluun esimerkiksi ehdottomalla omia vaihtoehtoja. Lopullinen vastuu päätöksenteosta on kuitenkin virkamiehillä. Tiedonkulku on kaksisuuntaista, edistynyttä kumppanuutta. Esimerkkeinä työryhmät ja keskustelun mahdollistavat osallistumisprosessit. (OECD, 2001.)

OECD (2001) eri osallistumisen tasoja on heijastettu vuorovaikutuksen eri keinoihin (taulukko 1). Taulukon 1 mukaan kaikki perinteisen vuorovaikutuksen keinot täyttävät osallistumisen ensimmäisen asteen. Virastojen teettämiä mielipidekyselyitä, asukastilaisuuksia, työpajoja sekä kansa-

laisten antamia muistutuksia voidaan pitää rajoitettuna kahdensuuntaisena tiedonvaihtona. Perinteisen vuorovaikutuksen keinoista asukkaiden henkilökohtaiset yhteydenotot sekä työpajat voidaan katsoa ylittävän aktiivisen osallistumisen kynnyksen tilanteesta riippuen. Kuntalaisella on monta roolia. Hän voi olla kunnassaan esimerkiksi vaikuttaja, asiakas tai mökkiläinen. Eri roolien myötä tulevat myös erilaiset tavat vaikuttaa (Kuntaliitto, 2011). Esimerkiksi asukkaan ollessa maanomistaja ja näin päätäntävaltainen, hän osallistuu aktiivisesti suunnitteluprosessiin.

Taulukko 1. Vuorovaikutuskeinot OECD (2001) osallistumisen asteikolla.

Vuorovaikutuskeino	Tiedottaminen	Konsultaatio	Aktiivinen osallistuminen	
Mielipidekyselyt	x	x		<i>Perinteinen osallistuminen</i>
Muistutukset	x	x		
Henk.koht yhteydenotto virkamieheen	x		x	
Näyttelyt	x			
Työpajat	x	x	x	
Julkiset dokumentit	x			
Tiedotteet	x			
Asukastilaisuudet	x	x		
Internetsivut	x			<i>Verkko-osallistuminen</i>
Keskustelufoorumit	x	x		
Avoin osallistumiskanava	x	x	x	

Verkko-osallistumisen keinoista monet perustuvat alhaalta ylöspäin suuntautuvaan tiedonkulkuun. Verkko-osallistumisen avulla on pyritty helpottamaan virkamiesten kuormittumista toteuttamalla tiedonkulun ideologiaa yhdeltä monille. Suurin osa verkko-osallistumisen sovelluksista on kuitenkin virkamiesten kontrolloimaa, mikä ilmenee joko sisällön tai aihepiirin valinnoissa. Sosiaalisen median sekä Web 2.0:n mahdollistaman avoimen kahden suuntaisen tiedonkulun myötä verkko-osallistumisen kanavilla on mahdollisuus toteuttaa OECD:n (2001) aktiivisen osallistumisen aste. (Tang, 2006.)

2.1.5 Osallistumisessa esiintyvät haasteet – Perinteinen vuorovaikutus

Yleisesti ottaen perinteinen vuorovaikutus on niin sanottua ylhäältä-alas osallistumista eli voidaan puhua kansalaisten osallistamisesta virkamiesten ehdoin (Kuntatieto, 2011). King & Cotterill (2007) käyttävät tästä nimitystä vastaanottava paikallishallinto. Kriittisempien mielipiteiden mukaan osallistamisen keinoja ja lain edellyttämää kuulemistä ei pidetä todellisena vuorovaikutuksena, koska asukkaita ja muita toimijoita lähestytään siinä pikemminkin tutkimuskohteina kuin vuorovaikutusosapuolina (Horelli & Kukkonen 2002). Esimerkkinä tästä voidaan pitää Ympäristöministeriön (2007) kaavoituksen osallistumismenetelmiä, joiden runko koostuu lakisääteisestä tiedottamisesta, kaavan nähtävillä pitämisestä, mielipiteiden kokoamisesta ja lausunnoista sekä merkittävien kaavojen viranomaisneuvotteluista. Ympäristöministeriön (2007) mukaan vuoropuhelun aikaansaaminen edellyttää yleensä myös muiden osallistumismenetelmien käyttöä.

Vastaanottavan paikallishallinnon rakenne luo tiettyjä ongelmia kansalaisten osallistumiselle ja varsinkin sille, miten vuorovaikutuksen onnistuminen koetaan (King & Cotterill, 2007). Hyvin ylei-

nen vuorovaikutuksen keino, kuten eri yhteisöjen kautta tiedottaminen, on johtanut siihen, että yksittäisen kansalaisen pitää olla aktiivinen jäsen yhteisössä ja hyvin perillä asioista, ilmaistakseen mielipiteensä (Bäcklund & Mäntysalo, 2009). Ylhäältä alaspäin suuntautuva tiedonkulku johtaa myös siihen, että viranomaiset päättävät missä, miten ja milloin kansalaisten vuorovaikuttaminen on mahdollista. Käytäntö ei ole houkuttelevaa itsenäiselle kansalaiselle, joka haluaa päättää osallistumisen keinonsa, aiheen ja aikataulunsa hänelle sopivaksi. Bäcklund & Mäntysalo (2009) selvittävät, että perinteinen vuorovaikutus, kuten yhteydenpito virkamiehiin tai osallistuminen keskustelutilaisuuksiin ovat pitkälti aikatauluun sidottuja osallistumisen muotoja. Tällöin asukas saattaa olla pelkästään aikataulullisista syistä estynyt tulemaan paikalle ja osallistumaan. Kingston (2002) lisää, että suunnittelukieli saattaa olla haastavaa asukkaille, jolloin suunnitelmien taustoja ja teknillisiä ratkaisuja on vaikea ymmärtää. Näin asukkaiden kynnys osallistua kasvaa. (Kingston, 2002.)

Toinen suuri haaste vuorovaikutuksen onnistumisessa on vuorovaikutukseen liittyvässä maankäyttö- ja rakennuslakimuutoksen yhteydessä syntynyt käsitys osallisten todellisuutta suuremmasta päätäntävällästä. Osallisille tulisikin heti kaavoitusprosessin aluksi selvittää, mihin osallistumisella on mahdollisuus vaikuttaa ja kuka mistäkin asiasta todellisuudessa päättää. (Teittinen & Blåfield, 2010.) Bäcklund & Mäntysalo (2009) tiivistävät asian niin, että asukkaiden osallistumisen perimmäinen tarkoitus jää helposti epäselväksi: toisaalta osallistuminen on mahdollisuus mielipiteen ilmaisuun, kun taas toisaalta sillä viitataan asukkaiden mahdollisuuteen vaikuttaa tosiasiallisesti kaupunkien suunnitteluun ja päätöksentekoon. Ongelma viittaa osallistumisen käsitteeseen ja menetelmiin ylipäättään, joka saattaa johtua siitä, että asukkaiden tuottaman kokemuksellisen tiedon hyödyntämisestä ei ole kulkenut yhtä matkaa menetelmällisten kehittelyjen kanssa (Bäcklund & Mäntysalo, 2009.) Samaan ongelmaan viittaa Sotaraudan (1999) huomio kommunikatiivisen suunnittelun liiallisesta korostamisesta. Hänen mukaansa ei tule liiallisesti luottaa siihen, että asiat hoituvat kunhan saadaan kommunikaatiokanavat auki ja foorumit luotua. Tällöin prosessin määrätietoinen toteuttaminen voi jäädä taustalle, eikä varsinaisiin sisältökysymyksiin kiinnitetä tarpeeksi huomiota. (Sotara, 1999.) Staffans & Väyrynen (2009) tiivistävät ongelman osallistumisen perimmäistarkoitukseen: tietoa ei tule kerätä, jos ei sitä aiota käyttää. Vuorovaikutusmenetelmien tulisi perustua aikomukseen hyödyntää saatavaa tietoa. (Staffans & Väyrynen, 2009.)

Bäcklund & Mäntysalo (2009) toteavat, että osallistumisen menetelmiin ja siihen miten asukkaille taataan mahdollisuus vaikuttaa, on kiinnitetty paljon huomiota osallistumista koskevissa tutkimuksissa ja hankkeissa. Hänen mielestään, tulisi enemmän miettiä osallistumista käytännön tasolla ja sitä mitä tapahtuu asukkaiden osallistumisen jälkeen. "Mitä osallistumisen kautta saadulle informaatiolle tapahtuu? Mitkä ovat olleet eri toimijoiden motiivit osallistumiseen ja sen järjestämiseen? Miten saatuja näkökulmia on hyödynnetty?" Ongelma on, että asukkaiden osallistuminen on erillinen projekti ja suunnittelun lisä, toisin kuin kiinteä osa koko suunnitteluprosessia. (Bäcklund, & Mäntysalo, 2009.)

Kingston (2002) nostaa esille perinteisen vuorovaikuttamisen haasteellisuuden myös virkamiehen kannalta. Ympäristöministeriön (2007) mainitsevat yleisimmät kaavoituksen vuorovaikuttamisen keinot, kuten muistutuksien ja lausuntojen pyytäminen sekä virkamiesneuvotteluiden pitäminen,

voidaan kokea kuormittavina. Puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse annetun palautteen kierto oikealle virkamiehelle menee usein ainakin yhden ylimääräisen välikäden kautta ennen kuin asianosainen virkamies saa sen, jolloin kuormitetaan turhaan "välikäsiä". Tämä vaihe voi muodostua pullonkaulaksi, jos käsittelijällä ei ole riittävästi tietoa organisaationsa rakenteista ja vastuualueista. Lisätyötä voi aiheuttaa myös, jos virastolle ei ylipäättään ole selkeää näkemystä siitä, kenelle mikäkin asia kuuluu ja kuka voi vastata esimerkiksi poissaolevan esimiehen puolesta. (Rantanen & Narvo, 2010.)

Perinteinen vuorovaikutus on luonteeltaan virkamieskohtaista, jolloin tiedonkulku ei ole avointa. Usein virkamiehet vastaavat yksittäisille kuntalaisille tai yhteisöjen edustajalle, jolloin tiedonkulku on kahdenkeskeistä. Kun palaute ja siihen annettu vastaus pysyvät vain kahdenvälisenä kommunikaationa, muut kuntalaiset ja muut virastot eivät sitä pääse näkemään. Näin samoista asioista voi tulla useita päällekkäisiä palautteita joihin pitää reagoida. Varsinkin toimenpiteitä edellyttävien palautteiden, suoraan toimipisteisiin kohdistuvien ja konkreettisten kysymysten julkaisemista pidetään virastoissa yhä toivottavampana. (Rantanen & Narvo, 2010.)

Vuonna 2010 Helsingin kaupungin Talous- ja suunnittelukeskuksen tekemässä selvityksessä (Rantanen & Narvo, 2010) todetaan, että yhdeksi suureksi ongelmaksi palautteiden käsittelyssä on noussut juuri virkamiesten kuormittuminen päällekkäisistä palautteista. (Rantanen & Narvo, 2010.) Yleisötilaisuudet, joissa on mahdollista kommentoida ja antaa palautetta suunnitelmista ja ohjelmista, osallistujat peilaavat suunnitelmia oman näkökulmansa ja elinympäristönsä kautta. Puhutaan niin sanotusta NIMBY tyylisestä kommentoinnista. "Nimbykiista" tulee englanninkielisestä käsitteestä Not In My Back Yard, jolla viitataan yleensä asukkaiden tai asukasyhdistysten asenteisiin ja toimintaan. Nimby-liike vastustaa paikallisesti ei-toivottujen toimintojen ja rakentamisen sijoittamista omaan naapurustoon. Kärjistetysti voidaan todeta, että hankkeiden vastustajat ajattelevat tyypillisesti, että haittoja aiheuttavat toiminnot voidaan hyväksyä missä tahansa muualla, mutta ei omassa lähiympäristössä. (Kopomaa et al., 2008.) Toisaalta on kohtuutonta vaatia asukkaita täysin objektiivista ja puolueetonta tietoa, kysyttäessä heidän elinympäristönsä tilasta (Bäcklund, 2002b). Asukastilaisuuksien haasteina pidetään myös tasavertaisuuden toteutumista: äänekkäät vastaan hiljaiset osalliset. Niemenmaan (2002) tutkimuksessa todettiin, että äänekkäimpien osallistujien mielipiteet eivät välttämättä vastaa hiljaisen enemmistön näkemyksiä. Toisaalta osallistumista ja edustuksellista demokratiaa on vaikea arvottaa samoilla kriteereillä. Osallistuminen voi tuottaa laadukasta tietoa, vaikka osallistujat eivät edustaisi kaikkia osapuolia tasavertaisesti. Yksittäisen kokemuksen avulla voidaan saada tärkeää ja oleellista tietoa. (Niemenmaa, 2000.)

Virkamiesten keskinäinen vuoropuhelu on yhtä tärkeää kuin asukkaisiin kohdistuva vuorovaikutus. Bäcklundin (2002b) mielestä tieto ei aina kulje virastojen välillä, varsinkin suurissa kaupungeissa, joissa on paljon suunnittelevia, toteuttavia ja ylläpitäviä tahoja. Vuoropuhelun haaste voidaan yleistää koko kuntatasolle. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen eli Stakesin (2006) mukaan kunnan toiminnasta ja menneestä kehityksestä kerätään tietoa ja samanaikaisesti suunnitellaan tulevaisuutta strategioiden ja ohjelmien kautta. Vaarana on, että vuoropuhelun puuttuessa kerätyn tiedon ja strategioiden välinen yhteys jää helposti hataraksi. (STAKES, 2006.)

2.2 Perinteinen vuorovaikutus Helsingin pyöräilyolosuhteissa

2.2.1 Pyöräilyn edistämisen lähtökohdat ja motivaatio

Luvussa kohdistetaan osallistumisen ja vuorovaikutuksen tarkastelu yleiseltä tasolta Helsingin kaupungin pyöräilyolosuhteisiin. Ensin selvitetään, miksi pyöräily ja Helsinki ovat tämän tutkimuksen kohteina. Tämän jälkeen tarkastellaan kahden keskeisemmän pyöräilyolosuhteisiin vaikuttavan viraston: kaupunkisuunnitteluviraston (KSV) sekä rakennusviraston (HKR) toimintaa vuorovaikutuksen kannalta.

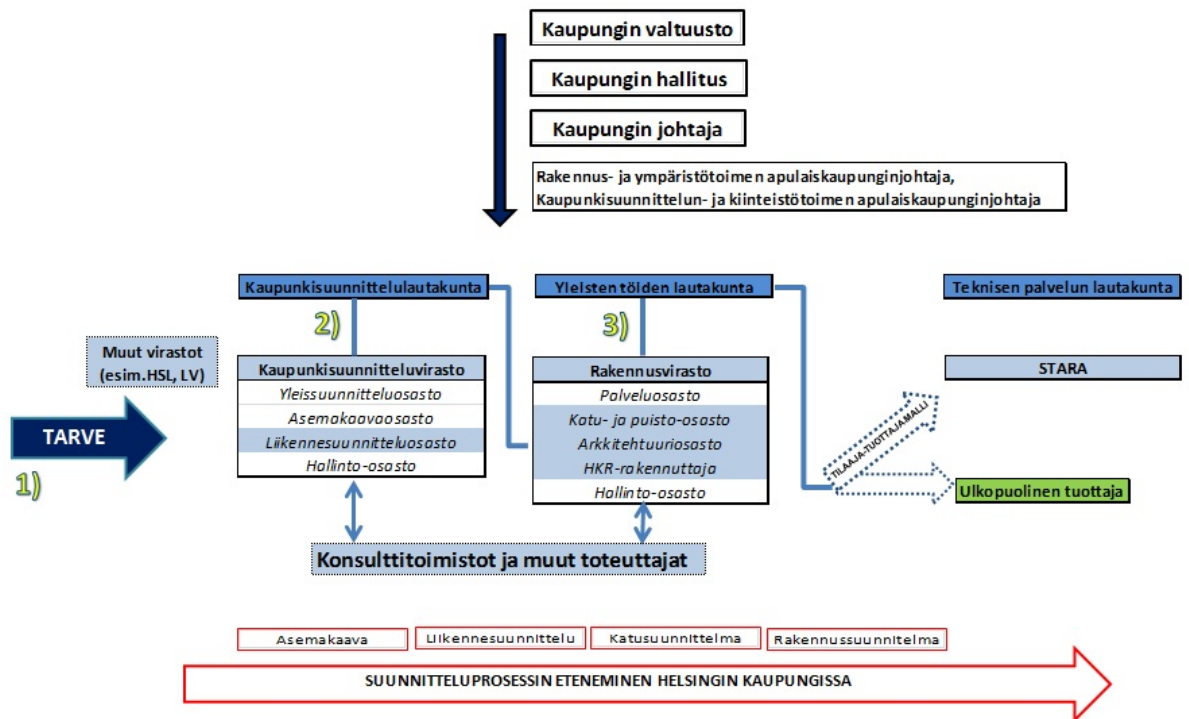
"Information is a source of learning. But unless it is organized, processed, and available to the right people in a format for decision making, it is a burden, not a benefit." (William G. Pollard, 1911 - 1989), American Physicist

Syy miksi tutkimus keskittyy Helsingin pyöräilyoloihin ja Fillarikanavaan on se, että Helsingin kaupunki on tietoisesti lähtenyt tavoittelemaan pyöräilyn lisäämistä. Kaupungissa on lisäksi nähtävissä pyöräilymyönteinen asenne niin virkamiesten kuin kansalaistenkin keskuudessa. Helsingin kaupunki on asettanut kaksi määrällistä tavoitetta pyöräilyn lisäämiseksi. Ensimmäinen on vuonna 1993 asetettu pyöräilyn kaksinkertaistamistavoite, jonka kaupunki päivitti vuonna 2003. Toinen tavoite liittyy vuonna 2009 allekirjoitettuun Brysselin julistukseen, jossa tavoitellaan pyöräilyn kulkutapaosuudeksi 15 % vuoteen 2020 mennessä. Kaksinkertaistamistavoite ja Brysselin julistus ovat kunnianhimoisia tavoitteita, mutta tukevat toisiaan. Niihin on sitouduttu eri ohjelmien kautta, esimerkkinä Helsingin strategiaohjelma 2009- 2012. Helsinki on myös mukana vuonna 2011 päättyneessä PYKÄLÄ-projektissa, jossa tuodaan oppia suomalaisiin kaupunkeihin eurooppalaisista pyöräilykaupungeista. Euroopan malleja seuraten, Helsingin tavoitteena on lisätä pyöräilyä merkittävästi noin kymmenen vuoden aikana. Kansalaisten kiinnostus pyöräilyyn on nähtävissä viime vuosien aikaisesta pyöräilijämäärien lisääntymisestä. (KSV,2010.)

Jotta Helsingin kaupunki saavuttaisi tavoitteensa, on pyöräilyinfrastruktuurin kehityttävä pyöräilyystävällisemmäksi. Tämä tarkoittaa pyöräilijöiden huomioonottamista liikennesuunnittelussa sekä katujen rakentamisessa ja ylläpidossa. Tehokkaampi huomioonottaminen tarkoittaa parempaa vuorovaikutusta kansalaisten ja virkamiesten välille. Rakennusviraston sekä kaupunkisuunnitteluviraston virkamiesten mukaan pyöräilijät ovat aktiivisia kansalaisia ja antavat palautetta suunnitelmista sekä rakennetusta ympäristöstä. Tänä päivänä haasteena on palautteen käsittely ja vuorovaikutuksen puute virkamiesten osalta. Näiden yllämainittujen syiden taustalta on noussut tarve ja idea kehittää uudenlainen avoin osallistumiskanava koskien Helsingin pyöräilyolosuhteita.

2.2.2 Osallistuminen pyöräilyolojen kehittämiseen kaupunkisuunnittelu- sekä rakennusvirastossa

Helsingin kaupungin organisaatioon kuuluu kolmekymmentä virastoa ja kuusi kunnallista liikelaitosta. Henkilöstöä on noin 38 000 (Helsingin kaupunki, 2011a). Kuvassa 3 on esitetty Helsingin kaupungin organisaatio pyöräilyoloihin liittyvän päätöksenteon kannalta. Hallinnollisesti kaupunginvaltuusto on ylin päättävä elin. Sen alaisena toimii kaupunginhallitus, jonka valtuusto on valinnut. Hallituksen alaisena taas toimii kaupunginjohtaja, joka johtaa kaupungin hallintoa, taloudenhoitoa sekä muuta toimintaa. Apulaiskaupunginjohtajilla on omat toimialansa. Pyöräilyoloihin liittyvistä asioista vastaavat sekä rakennus- ja ympäristötoimen apulaiskaupunginjohtaja että kaupunkisuunnittelun- ja kiinteistötoimen apulaiskaupunginjohtaja. Apulaiskaupunginjohtajat vastaavat toimialoihinsa kuuluvien lautakuntien ja virastojen asioista. (Helsingin kaupunki, 2011b.) Helsingin pyöräilyoloista vastaavat lähinnä kaupunkisuunnittelu- sekä rakennusvirasto sekä niiden lautakunnat. KSV:n toimintaa ohjaa ja kehittää kaupunkisuunnittelulautakunta ja HKR:n toimintaa yleisten töiden lautakunta. Lautakunnat ovat Helsingin kaupunginvaltuuston valitseamia neljäksi vuodeksi kerrallaan. Joidenkin ulkoilureittien sekä virkistysalueiden pyöräilyoloista vastaa liikuntavirasto (LV). Lisäksi pyöräilyä käsitellään opetusvirastossa, sosiaalivirastossa ja nuorisoasiainkeskuksessa. Pyöräilyn ollessa vain yksi kaupunkiympäristön liikkumismuodoista, on päätöksenteossa ja suunnittelussa otettava huomioon myös muut kulkumuodot, erityisesti joukkoliikenne. Joukkoliikenteen suunnittelusta vastaa Helsingin seudun liikenne- kuntayhtymä (HSL). (Karjalainen, 2010.)



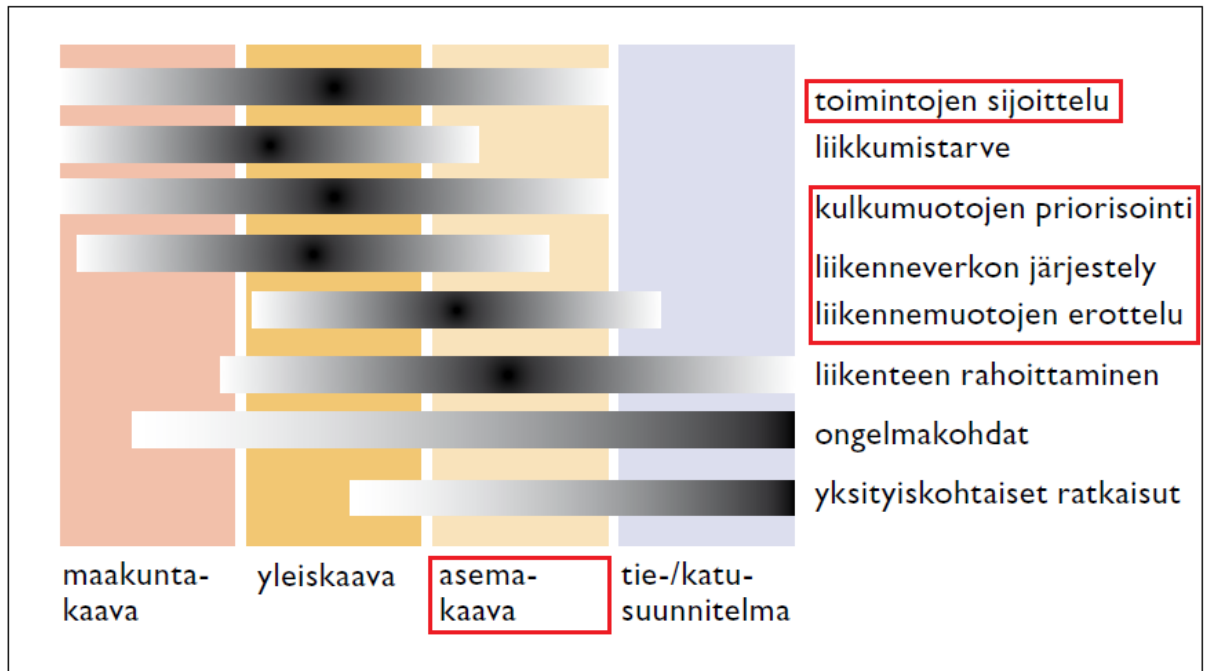
Kuva 3. Helsingin kaupungin organisaatio ja suunnitteluprosessin eteneminen pyöräilyoloihin liittyvässä suunnittelussa ja kehittämisessä

Pyöräilyoloihin liittyvä suunnitteluprosessi etenee (kuva 3) yleisesti niin, että kaupunkisuunnitteluvirasto valmisteleo liikennesuunnitelman asemakaavaan pohjautuen. Ennen kuin liikennesuunnitelmaa lähdetään tarkentamaan katusuunnitelmatasolle, se on hyväksyttävä kaupunkisuunnittelulautakunnassa. Hyväksytyn suunnitelman perusteella rakennusviraston katu- ja puisto-osasto tekevät tarkemman katusuunnitelman. Katusuunnitelma pitää vastaavasti hyväksyttää yleisten töiden lautakunnassa ennen kuin joko Helsingin kaupungin rakentamispalvelu (STARA) tai muun ulkopuolisen toteuttaja sen toteuttaa rakennussuunnitelman muodossa. Rakennusvirasto noudattaa tilaaja- tuottaja- mallia, jossa rakennusvirasto tilaa suunnitelmiansa toteutuksen ulkoisilta toimijoilta.

Suunnitteluprosessi on siis monitahoinen ja siinä on monia eri tekijöitä mukana. Sekä KSV että HKR tilaavat suunnitelmia konsulttitoimistoilta, jolloin suunnittelun eri tekijöiden määrä kasvaa. Jos tarkastellaan suunnittelua pelkästään pyöräilyolojen kannalta, ulkoisia tekijöitä ovat myös muiden virastojen, kuten HSL:n tai LV:n osuudet suunnitteluun. Rauhamäen (2012) mukaan kaupunkisuunnittelua koskeviin päätöksiin vaikuttavat asukkaiden lisäksi media, lobbarit ja elinkeinoelämä sekä puoluepolitiikka. Kuvaan 3 on merkitty keltaisilla numeroilla asukkaan mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua suunnitteluun. Osallistumisen ensimmäinen vaihe on suunnittelu- tai kehittämistarpeen syntymisellä (1). Asukkailla on iso rooli niin sanotun paikallistietämyksen tuottajina. Tarve voi ilmetä virastoille annetun palautteen tai yksittäisen aloitteen perusteella. Toinen mahdollisuus osallistua on lainmukaisessa kaavoituksen vuorovaikutusprosessissa (2). Kaupunkisuunnitteluviraston kaikkiin kaavahankkeisiin sekä suurimpiin liikennesuunnitelmiin kuuluu vuorovaikutus. KSV:n vuorovaikutusmenetelmistä on kerrottu tarkemmin luvussa 2.2.3. Suunnitteluprosessin viimeinen osallistumisen vaihe on katusuunnitelmatasolla (3). Pyöräilyoloihin liittyvässä suunnittelussa tämä osallistumisen mahdollisuus on yleisin. Rakennusvirasto vastaa katusuunnitelmien vuorovaikutuksesta, missä nähtävälle asettaminen ja kuulemismenettely ovat lakisäätöistä. Luvussa 2.2.4 on esitelty viraston käytännöt tarkemmin.

Pyöräilyoloihin kohdistuva asukkaiden kiinnostus ja suunnitelmien konkreettisuus luovat haasteita suunnitteluun. Asukkaiden kiinnostus ja kynnys osallistua madaltuvat, mitä konkreettisemmin suunnitelmat koskevat heidän elinympäristöään. Toisaalta suunnittelun edetessä vaikuttamismahdollisuudet suurin linjauksiin pienenevät. (Rauhamäki, 2012.) Tämä on selvä ristiriita ja varsinkin pyöräilyolojen suhteen asukkaiden osallistaminen tapahtuu liian myöhäisessä vaiheessa, jos sen ajatellaan keskittyvän katusuunnitelmavaiheeseen. Kuvassa 4 on kuvattu suunnittelun vaikutusmahdollisuudet eri kaavatasoilla. Asemakaava vaiheessa tehdään päätökset toimintojen sijoittelusta sekä liikuntamuotojen priorisoinnista ja niitä koskevista järjestelyistä. Asemakaavassa painottuvat fyysinen rakenne, tilanmuodostus, kaupunki- ja maisemakuva sekä hyvä rakennustapa. Siinä tutkitaan liikennealueiden ja katuverkon tarpeet esimerkiksi pyöräilyn osalta. Asemakaavassa osoitetaan liikenteen tilavaraukset, liittymät kaduille ja maanteille sekä risteyksien näkemäalueet. (Ympäristöministeriö, 2006.) Kuitenkin pyöräilyolosuhteisiin liittyvä asukkaiden osallistuminen painottuu katusuunnitelma vaiheeseen, osin asukkaiden oman kiinnostuksen vuoksi ja osin lakisäätöisen katusuunnitelman vuorovaikutusmenettelyn takia. Katusuunnitelma vaiheessa painotetaan kadun yksityiskohtaisia ratkaisuja, jolloin esimerkiksi pyöräilyn suuriin linjauksiin on haasteellista puuttua. Puustisen (2006) tutkimuksessa moni Helsingin kaupungin kaavoittajista oli sitä miel-

tä, että asukkailta saatava tieto ja asukasosallistuminen soveltuvat paremmin asema- kuin yleiskaavoitukseen. Sillä asemakaavoitus on luonteeltaan konkreettisempaa ja päätökset koskevat asukkaiden lähiympäristöä (Puustinen, 2006.)



Kuva 4. Suunnittelun vaikutusmahdollisuudet eri kaavatasoilla (Ympäristöministeriö 2006).

Kaupunkisuunnittelun ja -rakentamisen kahden organisaation malli asettaa erityisen painavat vaatimukset virastojen keskinäiselle yhteistyölle ja tiedonkulun sujuvuudelle. Talousarvioesityksestä riippuen kaupunkisuunnitteluvirasto pystyy sille allokoituilla resursseilla toteuttamaan pyöräilyyn liittyen vuosittain aina tietyn määrän suunnitelmia. Suunnittelun toteuttamiseen puolestaan määrärahat ovat rakennusviraston budjetissa. Siksi kaupunkisuunnitteluvirasto esittääkin rakennusvirastolle toiveita käytettävistä määrärahoista. (Karjalainen, 2010.)

2.2.3 Kaupunkisuunnitteluvirasto: Asukas ja kaupunkiympäristön kehittäminen

Kaupunkilaisten osallistuminen kaupunkisuunnitteluun on osa isoa kokonaisuutta, johon kuuluu taloudellinen, tekninen, moraalinen sekä kulttuurillinen konteksti. Näitä ei voida yhtenäisen toimivuuden takia tarkastella irrallisina kohteina. Kokonaisuuden tarkastelu ja suunnittelukontekstin hahmottaminen on haasteellista, mutta jos tämä kokonaisuus hahmotetaan niin asukkaiden kuin suunnittelijoidenkin puolelta, mielipiteet ja argumentit eivät jää irralliseksi ja silloin niitä on helppompaa liittää alueen dynamiikkaan. (Kukkola, 2011a.) Asukkaan Helsinki-tutkimuksessa (Hämäläinen, 2010) kartoitettiin Laituri-tapaustutkimuksen valossa, miten helsinkiläiset kokevat osallistumisensa vaikuttavuuden kaupungin suunnitteluun. Kyselytutkimukseen vastasi 133 henkilöä ja yleisin mielipide (50 %) oli, että osallistumisen vaikuttavuus lopullisiin suunnitelmiin on melko huono. Reilu viidesosa vastaajista kuitenkin koki, että asukkaiden paikallistieto vaikutti lopulliseen suunnitelmaan. (Hämäläinen, 2010.) Tulos on vähän heikompi verrattaessa sitä vuonna 2008 Otan-

tatutkimus Oy teettämään asiakaspalvelukyselyyn, joka rajoittui Helsingin kaupunkisuunnitteluviraston liikennesuunnitteluosastoon. Puolet kyselyyn vastanneista antoi yleisarvosanaksi liikennesuunnittelun asiakaspalvelusta hyvän tai melko hyvän ja noin kolmannes erittäin tai melko huonon arvosanan. Tulokset riippuvat paljolti kyselyiden otoksista, mutta yleisesti voidaan vetää johtopäätös, että vuorovaikutuksessa kaupunkisuunnitteluvirastossa on vielä kehitettävä. (Hannonen, 2008.)

Hämäläinen (2010) selvitti myös KSV:n virkamiesten näkemyksiä vuorovaikutuksesta. Hämäläinen haastatteli tutkimuksessaan 27 kaupunkisuunnitteluviraston asiantuntijaa, jotka työnsä ohella olivat mukana Laiturin toiminnassa. Haastateltavista asiantuntijoista suurin osa (71 %) työskenteli virastossa joko suunnittelijana, tutkijana tai muuna asiantuntijana. Loput vastaajista olivat joko esimiesasemassa tai suunnitteluavustajia, toimistosiihteereitä tai assistentteja. Lähes jokainen vastaaja totesi vuorovaikutuksen merkittäväksi informaatiokeinoksi. Vuorovaikutusta ei koettu varsinaisena häirtana. Ainoana häirtapuolena he mainitsivat työn lisääntymisen. Kysymykseen tehokkaista osallistumisen keinoista, yksittäisten keinojen nimeämisen sijaan, asiantuntijat painottivat menetelmien oikea-aikaisuutta ja oikeaa kohderyhmää. (Hämäläinen, 2010.)


OSALLISTUMISEN KEINOT

Kuten luvussa 2.2.3 on mainittu, KSV on palkannut vuorovaikutussuunnittelijoita kehittämään vuorovaikutusta koskien viraston toimintaa. Vuorovaikutusasiiantuntijoiden tehtävänä on kehittää osallistumisen keinoja vuorovaikutuksen tehostamiseksi. Nykyisiä osallistumisen keinoja ovat asukasillat, keskustelupalstat Internetissä, palautelomakkeet, projektikohtaiset mielipidekyselyt, erilaiset työryhmät (workshopit ja sparrausklubit) sekä lainmukainen valitus- ja muistutusmenettely. (KSV, 2010.) Hämäläisen (2010) tutkimuksessa mieluisimmaksi osallistumismuodoksi nousi kolme tapaa, joista jokainen sai reilusti yli 20 % kannatuksen: mielipidekyselyt koskien tiettyä aluetta, keskustelu alueen suunnittelijan kanssa sekä palautteen antaminen Internetissä (myös anonyyminä).

Suomessa vuorovaikutusta ohjaa lainsäädäntö ja kaupunkien vuorovaikuttamisen tapa on pitkälti riippuvainen hankkeiden koosta sekä osallistumisen tarpeen ajankohdasta. Lainsäädäntö edellyttää, että kaavahankkeet sekä katusuunnitelmat on vuorovaikutettava. Helsingin kaupungissa pyritään toteuttamaan lainsäädännön edellyttämää asukkaiden osallistumista erilaisin vuorovaikuttamiskeinoin, esimerkiksi asukasilloin, työpajoin sekä verkko-osallistumisen avulla. Yleisimmin vuorovaikutus kuitenkin tapahtuu kaavoitusprosessin mukaan eli käytetään niin sanottuja perinteisiä vuorovaikuttamisen keinoja. (Antila-Lehtonen, 2011.)

Kaavoitus on monivaiheinen prosessi kaavan vireille tulosta kaavan hyväksymiseen asti. Virallisesti kaavaprosessi on Suomessa nelivaiheinen: aloitus, kaavaluonnos, kaavaehdotus ja hyväksyminen. Alkuvaiheessa hankkeesta valmistellaan osallistumis- ja arviointisuunnitelma, jossa kuvataan yksityiskohtaisesti kaavahankkeen tavoitteet ja lähtökohdat, kaavaprosessi aikatauluineen sekä miten valmisteluun voi osallistua. Samalla selvitetään, kuinka kaavan vaikutuksia arvioidaan. Helsingissä merkittävistä hankkeista on tapana järjestää jo luonnosvaiheessa keskustelutilaisuus tai näyttely. Osallistumismahdollisuudet vaihtelevat kaavan merkittävyyden ja luonteen suhteen. Merkittävässä kaavoissa sekä laajoja alueita koskevissa osayleiskaavoissa prosessi on laajempi ja osallistumismahdollisuuksia enemmän. Kaavoituksesta ilmoitetaan aina julkisesti ja merkittävät kaavahankkeet julkaistaan vuosittain jokaiseen kotitalouteen jaettavassa kaavoituskatsauksessa. (KSV, 2010.)

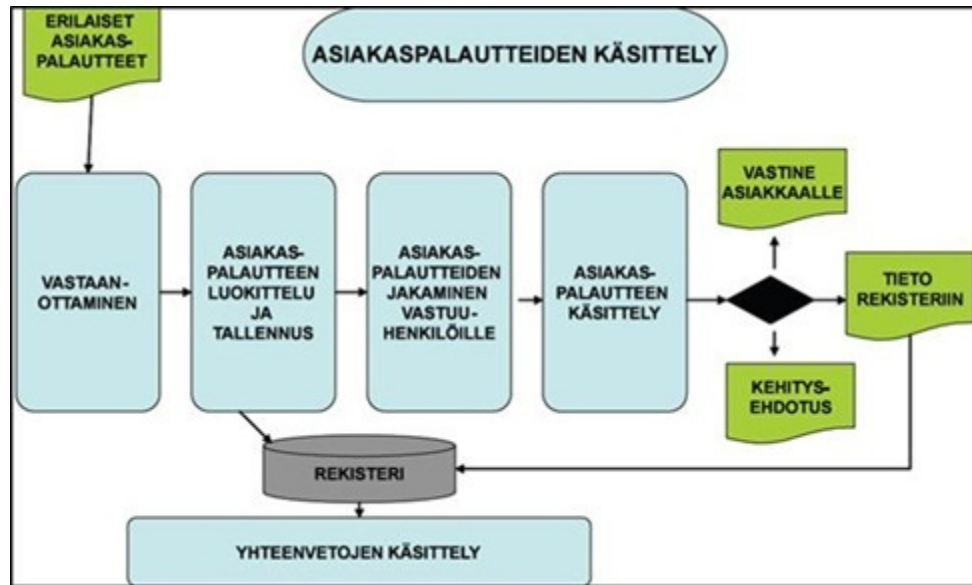
Muita osallistumismahdollisuuksia ovat KSV:n kotisivuilla olevat Nähtävänä nyt- sivut, josta löytyy tietoa esillä olevista kaavoista ja niiden mahdollisista keskustelutilaisuuksista. Tietoa välitetään myös kirjeitse asukkaille tai siitä ilmoitetaan paikallislehdessä. Tiedotuksen lisäksi vuorovaikutukseen kuuluu palautteenantaminen, joka on tämän tutkimuksen tarkastelukohde. Kaupunkisuunnittelun virallisia palautteenantokanavia ovat asukasillat, kansalaisen aloitteet, KerroKartalla-palvelun kyselyt sekä henkilökohtaiset yhteydenotot suunnittelijoihin. Joistakin suunnitteluhankkeista käydään keskustelua myös kaupunkisuunnitteluviraston verkkosivuilla Ksv-foorumissa. Suunnittelun etenemistä voi seurata kaupunkisuunnitteluviraston kotisivulla kohdassa Suunnitelmat kartalla. (KSV, 2010.) Muiden kuin isojen tai kaavan yhteydessä vuorovaikutettavien liikennesuunnitelmien kohdalla osallistuminen on kiinni joko kansalaisen tai virkamiehen omasta aloitteesta ja aktiivisuudesta. Kansalaiset voivat tehdä aloitteen tai antaa palautetta virkamiehille sähköpostitse virkamiesten henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseen tai puhelimitse. Virallisesti palaute annetaan kaupungin kotisivujen palautelomakkeen avulla. Lomakkeeseen merkitään, mitä osaluetta palaute koskee ja palautteeseen on varattu tekstikenttä (kuva 5). Kaupunkisuunnitteluvirastoon kohdistuva palaute kulkee kirjaamon kautta asianosaiselle osastolle, josta se jatkaa toimistopäälliköltä asiasta vastuussa olevalle suunnittelijalle. (Antila-Lehtonen, 2011.)

Kaupunkisuunnitteluvirasto	Palaute	Kaavoituksen kulku ja vaikuttaminen
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Virasto palvelee ▫ Suunnitelmat ▫ Kaavoitus ▫ Liikennesuunnittelu ▫ Viraston esittely ▫ Päätöksenteko ▫ Osallistu ja vaikuta ▫ Julkaisut ja aineistot ▫ Usein kysyttyä ▫ Yhteystiedot ja palaute 	<div style="text-align: right;">Kuuntele </div> <p>Kysy, kiitä, ehdota</p> <p>Suhtaudumme positiivisesti kaikkeen toimintaamme koskevaan palautteeseen. Voit antaa palautteesi nimettömänä, mutta jos haluat vastauksen palautteeseesi, täytä myös yhteystietokentät.</p> <p>Huom! Viralliseen asiointiin liittyvä posti osoitetaan kaupungin kirjaamoon (ks. yhteystiedot). Tällaisia asioita ovat esimerkiksi aloitteet, hakemukset, mielipiteet, muistutukset, lausunnot, tarjoukset, oikaisuvaatimukset, valitukset.</p> <p>Asiani koskee</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Yleiskaavoitusta <input type="radio"/> Asemakaavoitusta <input type="radio"/> Liikennesuunnittelua <input type="radio"/> Helsingin nimistöä <input type="radio"/> Kaupunkisuunnitteluviraston verkkopalvelua <input type="radio"/> Haluan tilata julkaisuja, esitteitä, kaavakarttoja <input checked="" type="radio"/> Jotain muuta <p>Asiani:</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 60px; width: 100%;"></div> <p>0 / 5000</p> <p>Palautteeni koskee sivua:</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> http://www.hel.fi/hki/ksv/fi/Osallistu+ja+vaikut </div> <p>Etunimi</p> <div style="border: 1px solid gray; width: 100%; height: 20px;"></div> <p>Sukunimi</p> <div style="border: 1px solid gray; width: 100%; height: 20px;"></div> <p>Lähiosoite</p> <div style="border: 1px solid gray; width: 100%; height: 20px;"></div>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Kaavoituksen kulku ja vaikuttaminen ▫ Palautelomake

Kuva 5. Helsingin kaupungin virallinen sähköinen palautelomake (KSV 2011)

2.2.4 Rakennusvirasto: Asukas ja katu ympäristön hoito ja ylläpito

Rakennusviraston vuorovaikutusprosessi, kuten kaupunkisuunnitteluvirastonkin, pohjautuu lainsäädäntöön. Suurin osa vuorovaikutukseen liittyvästä työstä on asiakaspalautteiden käsittelyä. Kuvassa 6 on esitelty Helsingin kaupunginosayhdistykset ry:n eli HELKA järjestön kuvaama kaavio asiakaspalautteen käsittelystä. Rakennusvirastoon tuleva palaute kulkee oheisen kaavion mukaisesti. Kaikki lähetetyt palautteet kootaan keskitetysti ASPA:an eli rakennusviraston omaan asiakaspalvelurekisteriin.



Kuva 6. Prosessikuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (HELKA 2008)

Asukas voi antaa palautetta palautelomakkeen avulla, henkilökohtaisella yhteydenotolla virkamieheen, lainmukaisella valitus- ja muistutusmenettelyllä, aluekyselyillä tai projektikohtaisesti toteutettavilla mielipidekyselyillä. Lainmukainen valitus- ja muistutusmenettely koskee katusuunnitelmia, joita pidetään nähtävillä 14 vuorokautta yleensä rakennusviraston kotisivuilla. Muistutuksen voi antaa vastaavalle suunnittelijalle tai suoraan yleisten töiden lautakunnalle. Lautakunta käsittelee muistutuksen ja joko hyväksyy tai hylkää sen. Jos kyseessä on iso muutos, lautakunta lähettää sen takaisin kaupunkisuunnittelulautakuntaan tarkistettavaksi. Rakennusviraston tiedottaminen tapahtuu joko kotisivujen, kotiin lähetettävien tiedotteiden tai paikallislehdissä olevien ilmoitusten kautta. (Posti, 2011.)

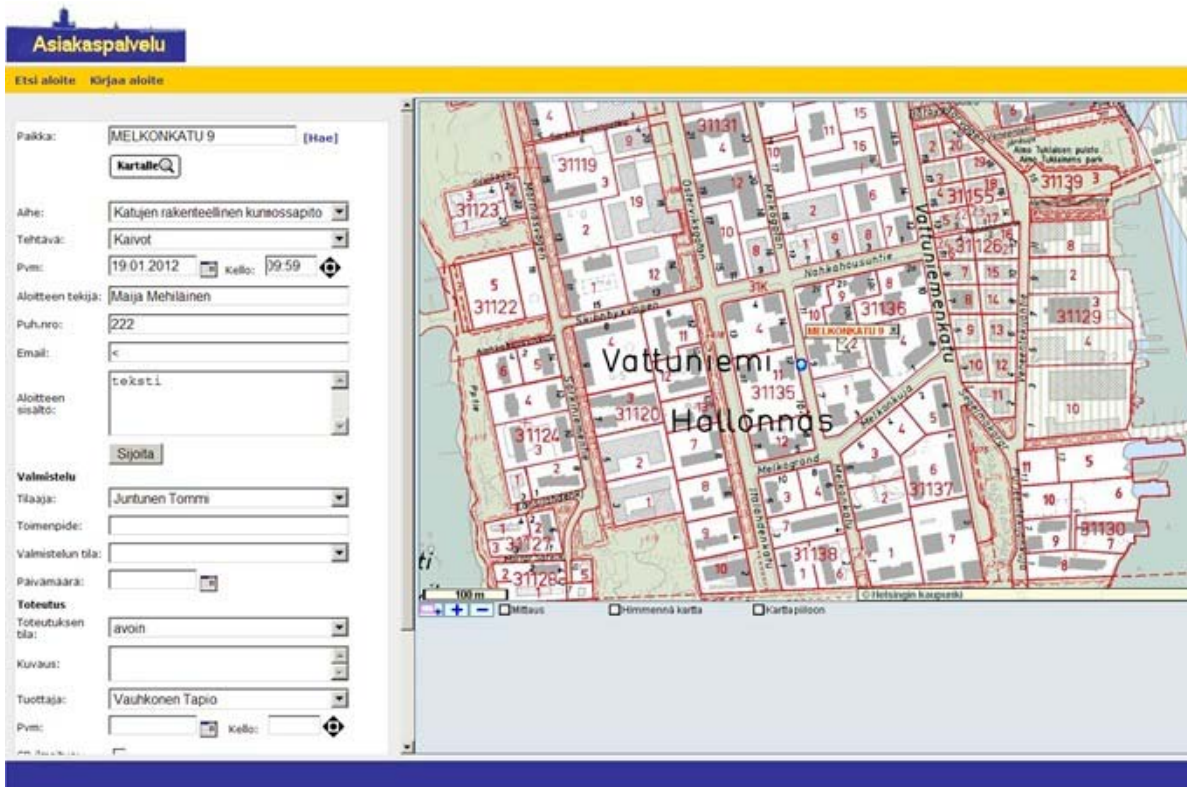
ASPA

Rakennusvirasto asiakaspalauterekisterin (ASPA) ideana on, että sen avulla kaikki rakennusvirastoon tulevat palautteet (puhelimitse tai sähköpostitse) voidaan hoitaa keskitetysti. Rekisterin toiminta perustuu siihen, että palaute vastaanotetaan ja lähetetään käsittelyyn. Asianomainen henkilö käsittelee palautteen ja tekee sitä koskevat ratkaisut ja sen jälkeen asiakkaalle annetaan vastaus ja palaute kuitataan käsitellyksi rekisteriin. Virkamiesten on kirjattava kaikki henkilökohtaisestikin tulleet palautteet ASPA:an. Virkamiehillä on vastuu säännöllisesti tarkistaa omaa aluettaan koske-

va mahdollinen palaute ja tarvittaessa otettava asia käsittelyyn tai vastattava siihen. (Långström, 2007.)

Rakennusvirastoon tulee Helsingin kaupungin virastoista ehdottomasti suurin määrä palautetta: 115 500 asiakastapahtumaa vuodessa (Posti, 2011b).

ASPA toimii asiakaspalvelijan kautta, joka mekaanisesti kirjaa järjestelmään saadun palautteen. Kuvassa 7 on esitetty ASPA:n etusivu, joka näytettytyy asiakaspalvelijalle.



Kuva 7. ASPA:n palautteenannon etusivu (Posti 2011)

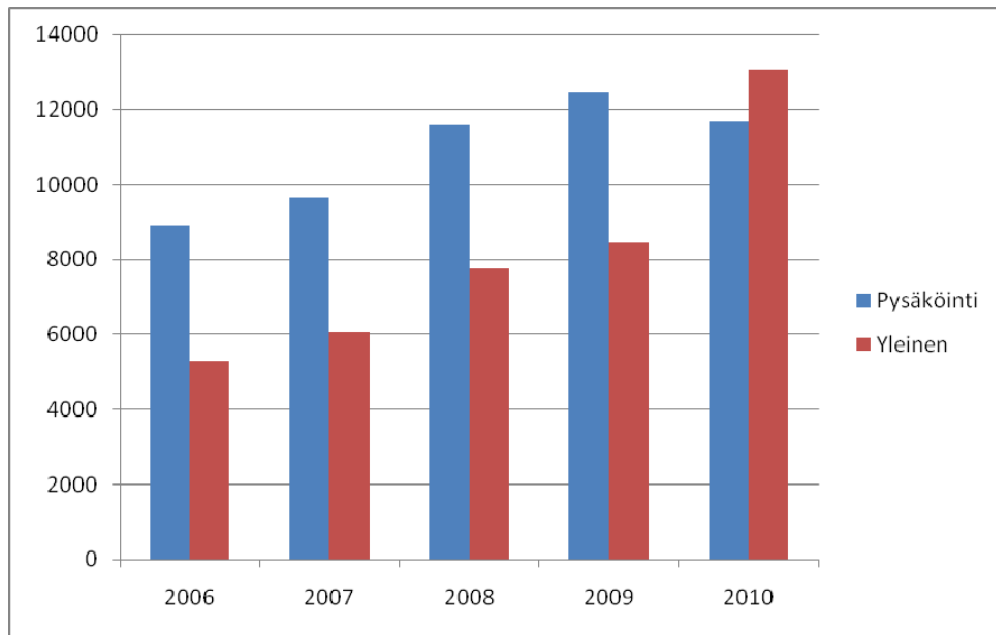
Palautteesta kirjataan ylös sen sijainti, aihe sekä mihin tehtävään se liittyy. Myös aloitteen tekijän nimi ja yhteistiedot merkitään. Aiheet ovat valmiiksi lueteltu kategorioihin, esim. rakenteellinen kunnossapito, talvikunnossapito, viheralueiden kunnossapito yms. Vapaaseen tekstikenttään kirjoitetaan asiakkaan viesti ja mahdolliset tarkemmat huomautukset. Työn tilaajaksi ja toteuttajaksi merkitään rakennusviraston vastuussa oleva virkamies tai ulkopuolinen toteuttaja. Toteutuksen tila esitetään kartalla eri värein. Sininen merkintä tarkoittaa, että tehtävän tila on avoin. Merkintä muuttuu vihreäksi, kun tehtävä on suoritettu. Näin ASPA:n eri käyttäjät rakennusviraston sisällä pystyvät seuraamaan eri toimenpiteiden tilannetta. ASPA:ssa voi myös suorittaa tehtäväkohtaisia hakuja.

ASPAn on käytössä ainoastaan rakennusviraston sisällä eikä ulkopuolisilla ole pääsyä sinne. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakaspalvelijan on syötettävä sovellukseen osoitetieto, jolloin se pystyy paikallistamaan toimenpiteen sijainnin. Asiakas ei voi itse tehdä sitä. ASPA ei ole yhteydessä muiden virastojen palautekanaviin ja asiakaspalvelun ulkopuolelta tulevat palautteet on kirjattava erikseen sinne.

Vuonna 2010 ASPA:an tulleiden palautteiden määrä jaoteltuna:

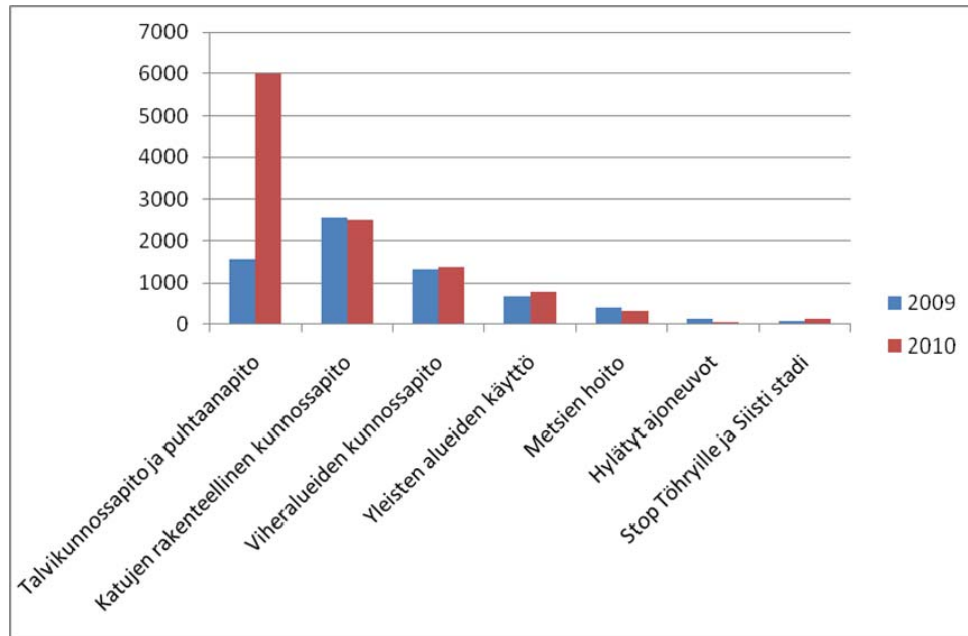
- puhelinpalvelu (64 430kpl)
- sähköposti (jolla tarkoitetaan myös www-lomakkeita) (24 750kpl)
- asiakaskäynnit (22 340kpl) (Posti, 2011b).

ASPAn palautteista puhelinpalautteiden sekä sähköpostipalautteiden osuudet ovat melkein 80 %. Sähköpostien kokonaismäärä (24 750) jatkoi kasvuaan, nyt lähes viidenneksellä verrattuna vuoteen 2009 (Kuva 8).



Kuva 8. Rakennusvirastoon tulleiden sähköpostien määrä vuosina 2006-2010 (Posti, 2011b)

Aspaan kirjattiin vuonna 2010 noin 20 000 palautetta. Se on noin 78 palautetta päivässä työvuo- den aikana (työpäiviä vuodessa arvioitu 255). Vuonna 2009 kirjattiin noin 15 000 palautetta. ASPAan kirjatut palautteet edellyttivät toimenpiteitä, joiden suorittamista seurataan. Yleisten alueiden palautteista suurin osa koskee talvikunnossapitoa sekä puhtaanapitoa sekä rakenteellista kunnossapitoa (kuva 9). (Posti, 2011b.)



Kuva 9. ASPAan kirjattujen yleisten alueiden palautteiden luokittelu ja määrät vuonna 2009 ja 2010 (Posti 2011b)

Pyöräilyyn liittyvä palaute kohdistuu yleisimmin katujen rakenteelliseen kunnossapitoon sekä talvihoitoon. Vuonna 2010 ASPAan kirjattiin 2 500 palautetta koskien rakenteellista kunnossapitoa. Runksaslukuiset talvet näkyvät palauterekisterissä ja varsinkin vuonna 2010 rakennusviraston asiakaspalvelupäällikön Postin (2011b) mukaan pyöräilijöiltä tuli ennätysmäärä palautetta koskien talvihoitoa.) (Posti, 2011b.)

2.3 Verkkovuorovaikutus nyt ja tulevaisuudessa

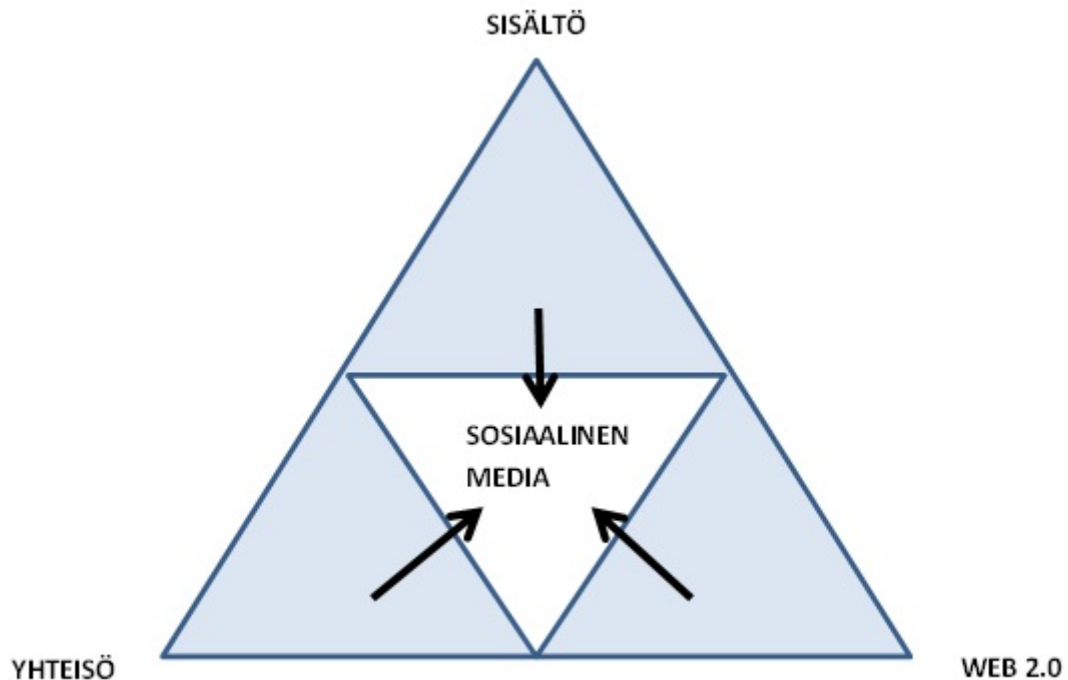
Tutkimuksessa lähdetään laajentamaan osallistumisen kenttää verkko-osallistumisen avulla. Luvussa tarkastellaan verkko-osallistumisen käsitettä sekä sen mahdollisuuksia ja haasteita yhtenä osallistumisen muotona. Luvussa pyritään hahmottamaan, miten sosiaalinen media sekä Web 2.0 mahdollistavat paikkatiedon että avoimen keskustelun hyödyntämistä suunnittelussa. Lopussa esitellään esimerkki toimivasta verkko-osallistumisen formaatista FixMyStreet.

“no one knows everything, everyone knows something, [and] all knowledge resides in humanity,” (Lévy, P., 1997)

2.3.1 Lähtökohdat

Kuntaorganisaation yksisuuntainen tiedonkulku virkamiesten ja kansalaisten välillä on taakse jäävää vuorovaikutusta. Tänä päivänä tiedottaminen ja tiedon julkaiseminen on vain yksi osa vuorovaikutusta (Rantanen & Nummi 2009). Suunnitteluteorian muuttuessa kohti kommunikatiivista käytäntöä, uusia suunnittelun työvälineitä on otettu käyttöön. Internetistä on noussut suuri tekijä kommunikatiivisen suunnittelun työvälineenä (Kangas & Store, 2003). Tilastokeskuksen mukaan Internet on yhä useammalle päivittäinen väline. Keväällä 2011 89 % 16–74-vuotiaista käyttää Internetiä viimeisten kolmen kuukauden aikana ja kolme neljästä käytti sitä päivittäin tai lähes päivittäin. Internetin käyttäjien osuus 65–74-vuotiaiden ikäryhmässä on kasvanut vuodessa kymmenellä prosenttiyksiköllä 53 %:iin. (SVT, 2011.) Ihmisten lisääntyvä Internetin käyttö sekä tieto- ja viestintätekniiikan kehitys on mahdollistanut uusia avoimen osallistumisen keinoja myös kaupungin julkisen toiminnan kehittämiseksi (Pessala, 2008). Lapintien (2001) mukaan osallistumista ei tule sekoittaa edustukselliseen demokratiaan. Hän painottaa, että suunnittelijan vastuu poissaolevista osallisista, "osattomista", ei katoa avoimemman vuorovaikutuksen myötä. Ammattitaidolla ja etii-kalla on pysyvä rooli suunnittelussa. (Lapintie, 2001.)

Suunnittelutyössä avoimen osallistumisen muotoja on mahdollistettu erilaisten verkkovuorovaikutuksen keinoin. Verkkovuorovaikutuksella eli sähköisellä osallistumisella kansalaiset voivat Internetin välityksellä hyödyntää uudentyyppeisiä osallistumismuotoja. (Pessala, 2008.) Suunnittelun verkkovuorovaikutus, jossa tietoa jaetaan avoimesti ja ihmisten rooli tiedon tuottajina ja hyödyntäjinä on osa suunnittelua, kytkeytyy käsitteisiin Web 2.0 ja sosiaalinen media (Kuva 10). (Rantanen & Nummi 2009.) Termi Web 2.0 on otettu käyttöön kuvaamaan Internetiä interaktiivisena välineenä. Sen avulla voidaan siirtyä yhdensuuntaisesta, ylhäältä-alas- suuntautuvasta vuorovaikutuksesta aktiivisen osallistumisen käsitteeseen. Web 2.0 avulla käyttäjät voivat itse luoda ja jakaa avoimesti tietoa sekä kommunikoida vuorovaikutteisesti toisten käyttäjien kanssa. Sosiaalisiksi mediaksi kutsutaan niitä välineitä, joilla tämä osallistuva suunnittelu on mahdollista. (Kaplan, 2010.) Ahlqvist et al. (2008) määrittelevät sosiaalisen median siten, että se rakentuu Web 2.0 pohjalle ja mukana on yhteisö sekä sen tuottama sisältö

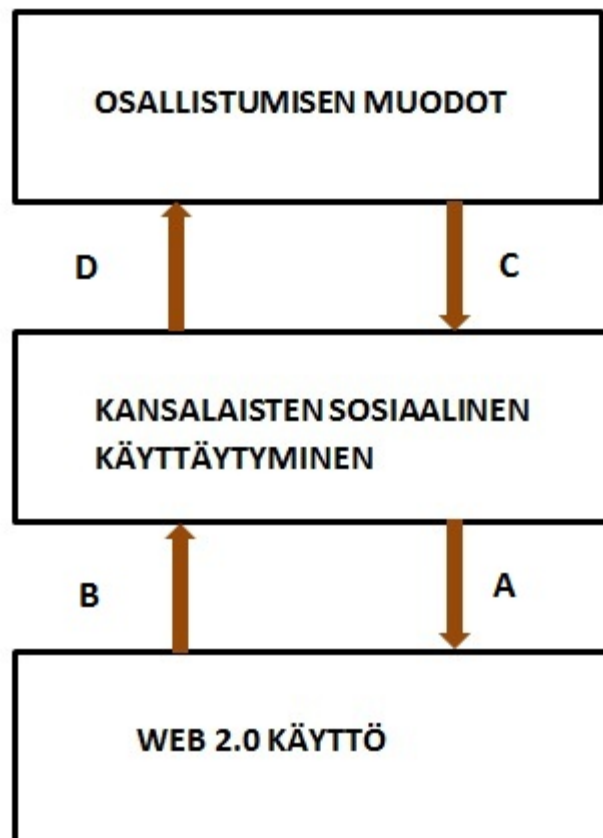


Kuva 10. Sosiaalisen median kolmio (Ahlqvist et al. 2008)

Puhuttaessa verkkovuorovaikutuksen ansioista opiskelun välineenä, sen lisäarvona on erityisesti ihmisten välisen viestinnän ja dialogin lisääminen ja parhaimmillaan niiden tehostaminen ja syventäminen. Verkko tukee myös läheisyyden, yhteenkuuluvuuden ja yhteisöllisyyden tunteita. (Tella et al., 2001.) Yeung (1999) mukaan aoimuus ja yhteisöllisyyden tunne sitouttaa ihmisiä paremmin, kun he kokevat kuuluvansa ryhmään ja he voivat vaikuttaa itselleen tärkeään asiaan. Näiden ansioista verkkovuorovaikutus on alati kasvava keino kansalaisen tehokkaampaan osallistumiseen suunnitteluprosessissa.

Verkko-osallistuminen voi Ferensteinin (2010) mukaan parantaa keskustelun laatua, kun keskustelun ei tarvitse tapahtua fyysisesti. Esimerkiksi tekstillä ei voi saavuttaa samaa vuorovaikutuksen syvyyttä, kuin äänensävyillä, ilmeillä ja olon kohautuksilla. Tällöin voi olla, että suunnittelija kiintyy liikaa asukkaisiin, jolloin päätöksiin vaikuttaa sosiaalinen paine. Tekstiin, kuviin ja videoihin pohjautuva järjestelmä voi mahdollistaa keskittymisen olennaiseen eli itse sanomaan ja ehdotuksiin epäolennaisen sijaan. Internetin anonyymius saattaa helpottaa kokeilevien ehdotusten tekemistä, kun sosiaalinen paine ei ole rajoittavana tekijänä samalla tavalla kuin fyysisessä vuorovaikutuksessa. (Ferenstein, 2010.)

Matikaisen (2001) mukaan verkkovuorovaikutuksen muodot eivät välttämättä ole sidoksissa osallistumisen kanavaan tai välineeseen, vaan pikemminkin tiettyihin toimintatapoihin. Meijer et al. (2009) havainnollistavat verkkovuorovaikutuksen roolia osallistumisessa kuvan 11 avulla. Keskeisenä ajatuksena on, että teknologia muovautuu kansalaisten sosiaalisen käyttäytymisen mukaan mutta taas toisaalta teknologia muokkaa näitä käytäntöjä.



Kuva 11. Verkkovuorovaikutus ja kansalaisten osallistuminen (Meijer et al. (2009))

Suhteet ovat merkitty kirjaimilla A-D ja ne kuvaavat seuraavanlaisia yhteyksiä:

A: Kansalaiset ovat omaksuneet tiettyjä vuorovaikutuksen käytäntöjä, jossa he käyttävät erilaisia median tarjoamia keinoja. Internet toimii ainoastaan muiden osallistumiskeinojen lisänä.

B: Internet tarjoaa uusia mahdollisuuksia kansalaisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa ja näin vaikuttaa kansalaisten sosiaaliseen käyttäytymiseen.

C: Viralliset ja epäviralliset osallistumisen säännöt ja käytännöt vaikuttavat kansalaisten ja virkamiesten väliseen vuorovaikutukseen, esimerkiksi lainsäädäntö ohjaa kansalaisten poliittista osallistumista ja epäviralliset käytännöt sosiaalista osallistumista.

D: Viralliset ja epäviralliset säännöt ovat toimivia ainoastaan, jos ne toistuvat kansalaiset käytössä. Säännöt menettävät merkityksensä, jos niitä ei noudateta. (Meijer et al., 2009.)

2.3.2 Osallistujat ja osallistuminen

Osallistumisen motiivien ja roolien ymmärtäminen ja hyödyntäminen suunniteltaessa verkko-osallistumisen välineitä on hyvin oleellista (Heinonen, 2008). Edellytykset asukkaiden verkko-osallistumiselle ovat yhteinen kiinnostuksen kohde, yhteisöllisyys sekä jaettu osallistumisen kieli ja tavat (Sawhney & Prandelli, 2001). Viherä (2000) on todennut, että asukkaiden verkko-osallistumiseen vaikuttavat kolme eri komponenttia: liittyä (eli pääsy tietoverkkoon), osaaminen sekä motivaatio. Asukkaiden osallistuminen vaatii kaikkien näiden kolmen komponentin olemassaoloa. Motivaation tärkeimpinä tekijöinä ovat Shawhneyn & Prandellin (2001) mainitsimien tekijöiden lisäksi omien tarpeiden ja itseilmaisun tyydyttäminen. Osallistujien tarpeiden tyydyttämiseen vaaditaan toimivaa vuorovaikutusta sekä kommunikaatiota käyttäjien kesken. (Viherä, 2000.)

Nielsen (2006) mukaan asukkaiden verkko-osallistuminen perustuu 90-9-1- sääntöön, jossa noin 1 % käyttäjistä on aktiivisia osallisia, 9 % satunnaisia osallisia sekä enemmistö 90 % ovat ns. "lurkers, hiljaisia osallisia" (kuva 12). Aktiiviset osalliset luovat sisältöä ja ovat läsnä suurimman osan ajasta. Satunnaiset käyttäjät osallistuvat muun toimintansa ohella. Loput 90 % osallistuvat passiivisesti, esimerkiksi lukemalla tai tekemällä havaintoja muiden osallistujien välisistä keskusteluista. Nielsen (2006) mukaan verkko-osallistumisessa osallistuvien edustavuus kärsii ja saatu informaatio ei edusta tasapuolisesti kaikkia osallisia. Teknologian mahdollistama avoimuus kuitenkin laajentaa osallistujienkenttää mutta kuten Nielsen (2006) toteaa, aktiivisten osallisten osuus on pieni. (Nielsen, 2006.)



Kuva 12. Verkko-osallistujat (Nielsen 2006)

Karkeasti jaotellen verkko-osallistumisen keinot OECD (2001) asteikolla menevät seuraavasti

- 1) **Tiedottaminen:** kuntien verkkosivut ja niiden palvelut, sähköinen tiedottaminen.
- 2) **Konsultaatio:** sähköinen palautemahdollisuus, sähköiset valmistelufoorunit.
- 3) **Aktiivinen osallistuminen:** sähköiset aloitekanavat, verkkoadressit, blogit. (OECD, 2001.)

Pessala (2008) toteaa, että käytännössä luokittelua eri sähköisten osallistumismuotojen välillä on vaikea määrittellä kattavasti, sillä jotkut osallistumismuodot voidaan nähdä kuuluvan useampaan kategoriaan riippuen osallistumisen ja osallistumiskanavan lähtökohdista. Lisäksi eri sähköisten osallistumismuotojen ja -foorumien välisiä rajoja on vaikea määrittellä. (Pessala, 2008.)

2.3.3 Paikkatiedon hyödyntäminen

Maanmittauslaitos määrittelee paikkatiedon (geographic information, spatial data) tiedoksi, joka sisältää viittauksen tiettyyn paikkaan tai maantieteelliseen alueeseen (Maanmittauslaitos, 2011). Paikkatietojärjestelmää (engl. "Geographic Information System", lyh. GIS) voidaan hyödyntää suunnittelussa, sillä järjestelmän avulla käyttäjät voivat käsitellä ja analysoida kartalle sijoitettua informaatiota visuaalisessa muodossa. Ne soveltuvat erinomaisesti paikallistietämyksen keräämiseen sekä säilyttämiseen. Paikkatietojärjestelmän käyttö on varsinkin osallistumisen työkaluna lisännyt suosiotaan. Osallistuvan paikkatiedon (engl. "Participatory Geographic Information System", lyh. PGIS) avulla voidaan lisätä kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksia sekä mahdollistaa kahdensuuntainen kommunikaatio. (Tripathi & Bhattarya, 2004.) Tripathi & Bhattarya (2004) ovat listanneet osallistuvan paikkatiedon hyödyntämisen edut ja haitat suunnittelussa. Eduiksi he mainitsevat kansalaisten aseman voimistumisen suunnitteluprosessissa, sillä PGIS soveltuu hyvin paikallistietämyksen keräämiseen ja säilyttämiseen. Lisäksi PGIS:n avulla voidaan yhdistää sekä laadullinen että tilastollinen data kuvailemaan suunnittelukohdetta. Kartat ja muu materiaali ovat havainnollistavaa aineistoa sekä virkamiehille että asukkaille päätöksenteon tueksi. Haittapuolina voidaan pitää muun muassa teknologian aiheuttamia haasteita PGIS-sovelluksien käyttäjille sekä tiedon tasapuolista saavutettavuutta kaikille osallisille. PGIS-sovelluksien avulla saatu tieto voi

myös olla epätarkkaa, jolloin sitä voidaan tulkita väärin tai liian pinnallisesti. Joissakin tapauksessa tieto voi jäädä kokonaan hyödyntämättä. (Tripathi & Bhattarya, 2004.)

2.3.4 Argumentointimahdollisuus

Informaatioteknologian rooli suunnitteluprosessissa kasvaa koko ajan kiinteämmäksi osaksi virkamiesten sekä osallisten toimintaa. Informaatioteknologian mahdollistamat erilaiset keskusteluforumit sekä palautepalstat ovat osa virastojen vuorovaikutusmenetelmiä. Näiden vuorovaikutusmenetelmien takana ovat käyttäjien argumentaatiomahdollisuudet. (Rittel et al., 2004). Kunzin & Rittelin (1979) issue-based information systems (IBIS) on esimerkki systeemistä, jossa elementteinä ovat käyttäjien argumentaatiot. IBIS on luotu koordinoimaan tietoa sekä tukemaan poliittista päätöksentekoa. Systeemissä argumentoitava aihe esitetään kirjallisesti ja esimerkiksi kohteen sijaintia pystytään kuvailemaan sanallisesti. (Kunz & Rittel, 1979.)

Lapintie (2001) on tutkinut lähemmin suunnitteluun liittyvää argumentointia perinteisessä vuorovaikuttamisessa. Hän on tarkastellut, minkälaista keskustelua syntyy vuorovaikutustilanteessa ja miten tätä argumentointia voitaisiin arvioida. Lapintie (2001) on jakanut argumentoinnin normatiiviset vaatimukset kolmeen osa-alueeseen:

1. **Vuorovaikutukselliset normit**, jotka määrittelevät osallistujien oikeudet ja velvollisuudet. Normit koostuvat eri tekijöistä, esim. yhteisestä vuorovaikutuksen kielestä ja sekä tavasta kommunikoida. Näiden eri tekijöiden tarkoituksena on varmistaa, että aito ja avoin kommunikaatio on mahdollista ja että suurin osa relevanteista näkökulmista tulisi käsitellyksi tasapuolisesti esittäjän asemasta riippumatta.
2. **Argumentaatiokeemat**, jotka määrittelevät käytettävissä olevat perustelutyypit, esim. auktoriteettilähteeseen vetoaminen. Näillä tekijöillä pyritään erottamaan argumenttien laadullisuus. Suunnittelukeskusteluissa mielipiteiden ja argumenttien sekoittaminen toisiinsa on yleistä.
3. **Harhaargumenttien erittely**, joka määrittelee keskusteluissa esiintyviä harhaanjohtavia argumentteja. Tällaiset kommunikaation kannalta vahingolliset ”harhautukset” tulisi välttää. Yhtenä esim. henkilökohtaisuusargumentti, jossa osallistujalla on voimakkaita tunteita tai arvostuksia muita osallistujia tai näiden edustamaa tyyppiä kohtaan. Nämä argumentit eivät vie keskustelua eteenpäin vaan tuhlaavat resursseja ja pahimmassa tapauksessa johtavat virheellisiin johtopäätöksiin. (Lapintie, 2001.)

Lapintien (2001) mukaan kvalitatiivinen suunnitteluargumentaatioanalyysi (AAA) on käyttökelpoinen menetelmä, jota halutaan kehittää. Menetelmä ei ole mekaaninen vaan sen soveltaminen edellyttää argumentoinnin perusteiden sisäistämistä ja luovaa soveltamista. Hän korostaa, että argumentaatioanalyysissä asiantuntemus ja professionalisimi eivät menetä merkitystä vuorovaikutteisessa suunnittelussa. Suunnittelijoilla on vastuu asettua ei-läsnäolevien puhemieheksi ja varmistaa tasapuolisuus. Sen sijaan suunnittelijoiden on kehityttävä myös järkevän keskustelun asiantuntijoiksi. Luova ja avoin keskusteluilmapiiri, niin suunnittelijoiden kuin asukkaiden kannalta,

ei kuitenkaan ole niin yksinkertaista saavuttaa. Tämän ongelman ratkaisemiseksi on kehitetty monia eri osallistujan suunnittelun portaaleja. Lapintien (2001) AAA on suunnattu lähinnä perinteisen osallistumisen synnyttämän argumentoinnin arvioimiseen, sillä yhtenä tärkeimpänä tekijänä ovat osallistujan taustatiedot. Verkko-osallistumisen mahdollistama anonyymiyys tekee AAA:n käytön haasteelliseksi verkko-osallistumisen synnyttämän argumentoinnin arvioimiseen. (Lapintie, 2001.)

2.3.5 Esimerkkitapaus: Fix My Street

Esittely ja tausta

Englantilainen FixMyStreet-sivu (<http://www.fixmystreet.com/>) on toimiva esimerkki avoimesta karttapohjaisesta osallistumiskanavasta. Sivuston on perustanut yhdistys MySociety.org yhdessä the Young Foundation- säätiön kanssa. Sivuston ylläpitäminen perustuu vapaaehtoistyöhön eikä toiminnalla ole tulostavoitteita. Alkurahoitus hankkeelle on saatu Constitutional Affairs Innovations rahastosta, joka lahjoitti pääomaksi £10 000 (noin 12 000 €). Muuta rahoitusta toimintaansa MySociety on saanut tukimuodossa. MySocietyn tarkoituksena on luoda kansalaisille mahdollisuus vaikuttaa viranomaisiin yksinkertaisten ja käytännöllisten Internet-sivujen kautta. (King & Brown, 2007; Bittle et al., 2009.)

FixMyStreet-sivusto perustettiin vuonna 2006 ja julkaistiin syyskuussa 2007. Vuonna 2010 Sivustolla oli 500 000 käyttäjää. Viikoittaisia vikailmoituksia tuli 2 000 kappaletta ympäri Englantia koskien yli 400 eri viraston aluetta. Yleisimmin kommentit olivat kehitysehdotuksia, joista viranomaiset saivat arvokasta tietoa siitä, miten katuolosuhteita voidaan parantaa ja mikä on katu ympäristöjen realistinen kehitystarve. Ilmoitettujen kehitysehdotuksien kautta muutamat viranomaiset ovat ottaneet FixMyStreetin käyttöönsä omille kotisivuilleen pientä korvausta vastaan. Sivusto on laadittu avoimena formaattina, jolloin se on mahdollista kopioida omaan käyttöönsä ilmaiseksi. Sivuston ylläpitoon menee noin 8 päivää vuodessa. Suurempaa roskapostia ei sivustolle ole kertynyt. (Nixon, 2011.)

Toimintaperiaate ja ominaisuudet

FixMyStreet (FMS) -sivuston ideana on tarjota asukkaille mahdollisuus keskustella muiden asukkaiden sekä virkamiesten kanssa katu ympäristön ongelmista. Asukkaat voivat karttapohjaisen sivuston avulla raportoida katu ympäristön ongelmista alueesta vastaaville virkamiehille. Kuvassa 13 on FixMyStreetin etusivu, johon käyttäjä voi postinumeron, tieosoitteen tai alueen nimen perusteella jättää vikailmoituksen ja sivusto toimittaa sen automaattisesti alueen vastaavalle virkamiehelle. Kuvassa 13 näkyy myös, miten ilmoitus tehdään. Lähettäessään vikailmoitusta käyttäjät etsivät, kertovat yksityiskohdat sekä kategorisoivat vikailmoituksensa. Käyttäjät voivat myös lisätä kuvan aiheesta.

Vikailmoitukset voi tehdä merkitsemällä ne karttaan tai lähettämällä ilmoitus suoraan vastuussa olevalle virkamiehelle postinumeron avulla. Näin käyttäjän ei itse tarvitse etsiä asiasta vastuussa olevan virkamiehen yhteystietoja. Vikailmoitukset lähetetään oikealle virkamiehelle sähköpostitse ja FMS ottaa yhteyttä virkamiehiin noin 4 viikon kuluessa ja tarkistaa, onko ongelmalle tehty mitään. Virkamiehillä ei siis ole mahdollisuutta viestiä ongelman tilasta suoraan sivustolle. Käyttäjillä

on kuitenkin mahdollisuus päivittää ratkaisu. Vikailmoitusten tilanne näkyy kartalla joko punaisella (keskeneräiset) tai vihreällä (korjatut) lipulla (kuva 13). Ideana on, että tekemällä julkinen ilmoitus, viesti saa enemmän painoarvoa kuin että yksittäinen henkilö raportoisi asiasta kahdenkeskeisesti virkamiehen kanssa. Sivuston kautta näkee myös, kuinka aloitteen käsittely on edennyt. Sivuston muina etuina ovat aikaisempien ilmoitusten sekä niihin tulleiden vastausten julkisuus sekä viranomaistoimintaan tutustuminen. (King & Brown 2007.)

Vuonna 2011 sivusto on ottanut käyttöön mahdollisuuden käyttäjätiliin, jonka avulla voi kirjautua sisään palveluun ja tarkastella vanhoja omia viestejä sekä yhteenvetoja aiemmin lähetetyistä viesteistä. Uutuutena on myös Fix before the freeze- sovellus, jonka avulla kerätään asukkailta tietoa heidän elinympäristössä olevista vaaranpaikoista talviolosuhteissa. Käyttäjiä pyydetään lähettämään ilmoitus, jos he huomaavat paikan, joka saattaa olla vaaraksi esimerkiksi liukkauden, lumisaateen tai lisääntyneen pimeyden vuoksi. FMS-sovellus on myös ladattavissa puhelimeen, jolloin vikailmoitusten tekeminen ei ole ainoastaan sidottu tietokoneeseen. (MySociety, 2011.)

Eri virastoilla on mahdollisuus ostaa FMS osaksi omaa palautetoimintaa. Sovellus maksaa vuodessa noin 4 200€ sisältäen ohjelmaan liittyvät tuki- ja ylläpitotoimenpiteet. Sovellus on käytössä tällä hetkellä yli 30 virastossa. FMS toimii rinnakkaisena sovelluksena muiden palautekanavien kanssa ja virkamiehet voivat seurata oman alueensa vikailmoituksia suoraan omalta koneeltaan. FMS mainostaa itseään kehottamalla ihmisiä lisäämään sivuston logo ja osoite esimerkiksi julkisiin blogeihin tai levittämällä sivuston kotisivuilta olevia mainoksia. FMS voi myös seurata sosiaalisen median sovelluksissa, kuten Twitterissä sekä Facebookissa. (MySociety, 2011.) Kingin & Brownin (2007) tutkimuksessa todettiin, että FMS sivusto vähentää päällekkäisten palautteiden määrää avoimuutensa vuoksi. Lisäksi he viittasivat FMS käyttäjäystävällisyyteen ja ajansäästämiseen ongelman ilmoittamisessa. FMS sivujen kautta tehdyssä vikailmoituksessa käyttäjä klikkasi 3 kertaa ja ilmoituksen teko oli selkeää. Verrattuna Directgov-sovellukseen (valtion yhteinen julkisten palvelujen tiedotus- ja osallistumiskanava, <http://www.direct.gov.uk/en/index.htm>), klikkausten määrä oli 7 ja tämän vuoksi käyttäjä joutui usein pohtimaan valintojaan eri vaiheiden välissä. (King & Brown, 2007.)



Report, view, or discuss local problems
(like graffiti, fly tipping, broken paving slabs, or street lighting)

Enter a nearby GB postcode, or street name and area:
Or [locate me automatically](#)

How to report a problem

1. Enter a nearby GB postcode, or street name and area
2. Locate the problem on a map of the area
3. Enter details of the problem
4. We send it to the council on your behalf

1,683 reports in past week

2,584 fixed in past month

181,148 updates on reports

Recently reported problems



- **Road sign** 19:31 today
- **Blocked Drain** 19:31 today
- **Tree coming through my garden** 19:28 today
- **Metal spikes in footpath** 18:58 today
- **Street Light not working** 18:53 today



Signed in as MMiko [Sign out](#)

To report a problem, click on the map at the correct location. If you cannot see the map, [hide this step](#).

Problems in this area

[Email me new local problems](#) | [RSS feed](#)

Reports on and around the map

- **Windsay** 21:54, Wednesday
- **Blocked drain** 13:21, 27 Jan 2012
- **Litter** 22:19, 26 Jan 2012
- **Pot hole** 18:49, 26 Jan 2012
- **Damage to LFB Fire gate post** 16:16, 25 Jan 2012
- **Damage to LFB Fire gate post** 16:13, 25 Jan 2012
- **Damage to LFB Fire gate post** 16:13, 25 Jan 2012
- **Damage to LFB Fire gate post** 16:13, 25 Jan 2012
- **Broken and uneven paving stones on pavement** 12:27, 20 Jan 2012
- **BT box** 20:31, 17 Jan 2012
- **Gravel Hill** 20:34, 12 Jan 2012
- **Litter** 20:30, 12 Jan 2012
- **Gravel Hill** 20:26, 12 Jan 2012
- **Dumped Rubbish** 18:55, 11 Jan 2012
- **Graffiti on Sidings** 18:52, 11 Jan 2012
- **Missing cover** 13:47, 11 Jan 2012
- **Road Surface** 13:23, 10 Jan 2012
- **Road Surface** 13:23, 10 Jan 2012
- **Lamin Post** 18:46, 10 Jan 2012
- **Paving Hill** 18:44, 10 Jan 2012
- [Download problems](#) (44K, 12 Jan 2012)



Signed in as MMiko [Sign out](#)

Reporting a problem

You have located the problem at the point marked with a purple pin on the map. If this is not the correct location, simply click on the map again.

All the information you provide here will be sent to **Barnet Borough Council** or a relevant local body such as **TFL**, via the London Report-It system. The subject and details of the problem will be public, plus your name if you give us permission.

Please fill in details of the problem below. The council won't be able to help unless you leave as much detail as you can, so please describe the exact location of the problem (e.g. on a wall), what it is, how long it has been there, a description (and a photo of the problem if you have one), etc.

Subject:

Details:

Category:

Photo:

Your name:

Show my name publicly



Kuva 13. FixMyStreetin etusivu, raportointisivu sekä kohteiden näkyminen kartalla (MySociety 2011)

Kehittämiskohteet

FixMyStreet on oiva esimerkki avoimesta osallistumiskanavasta, sillä sen avulla tieto julkisista ongelmista tulee kaikkien näkyville eikä pysy kahdenkeskeisenä kommunikaationa. Laajemmin osallistuvassa suunnittelussa onkin kysymys tiedon sekä ihmisten odotusten hallinnasta. Tiedon saantia voidaan hallita, mutta ihmisten odotuksia on mahdotonta kontrolloida. Käyttäjäprofiilien luonti tuo sivuston käyttäjille yhtenäisyyden tunnetta ja toimii yhtenä tekijänä toimivan virtuaalisen yhteisön luomisessa. Sivustoa on kritisoitu siitä, etteivät sen ylläpitäjät halua laajentaa sivustoansa kunnalliseen toimintaa ja näin virkamiehillä ei ole suoraa yhteyttä vikailmoituksiin. Sillä, vaarana voi olla, että jako valittajien (asukkaiden) sekä vastuussa olevien (viranomaisten) lisääntyy ja jopa vahvistuu, jos yhteistyö sivuston kautta epäonnistuu ja ilmoitetut viat eivät korjaannu. (King & Brown, 2007.) King & Brown (2007) listaavat viisi kehityskohdetta FixMyStreet-sivustolle, jotta se olisi tehokkaampi työväline avoimeen osallistumiseen:

- mainonnan lisääminen
- pääkäyttäjryhmän aktivoituminen johtaviksi hahmoiksi
- viesteihin vastaaminen ja muokkaaminen mahdolliseksi virkamiehille
- käyttäjäprofiilin vahvistuminen
- ajantasainen tukipalvelu käyttäjille (King & Brown, 2007).

2.3.6 Avoimen osallistumiskanavan haasteet

Kriittisimpien asiantuntijoiden mukaan Web 2.0 ja sosiaalisen median käyttäminen osallistumisen keinona suunnittelussa ei ole niin vaaratonta ja yksinkertaista kuin ajatellaan. Avoimeen osallistumiskanavaan liittyy monta epävarmuustekijää, kuten onko kaikilla tasapuolinen mahdollisuus osallistua ja onko saatu tieto validia ja voidaanko siihen luottaa? On selvää, että kaikilla kansalaisilla ei ole samanlaisia valmiuksia verkkovuorovaikuttamiseen, mutta Suomessa verkko-osallistumiseen tarjotaan hyvät mahdollisuudet. Suurimassa osassa kotitalouksista on Internet-yhteys sekä esimerkiksi kaikki koulut ja kirjastot tarjoavat Internetin käyttömahdollisuuden. Kun on tutkittu nettikyselyiden ja perinteisiin kyselyihin vastanneiden kansalaisten eroavaisuuksia, yleisesti voidaan sanoa, että vastaajien edustavuudessa tai vastauksien luotettavuudessa ei ole eroja. (Gosling et al., 2004; Staffans & Väyrynen, 2009.) Keskustelua on herättänyt myös käyttäjien mahdollisuus vääristellä tuloksia esimerkiksi antamalla äänensä moneen kertaan samassa äänestyksessä, kun osallistumista ei ole rajoitettu. Gosling et al. (2004) ovat tutkineet soft-GIS:n avulla saadun tiedon hyödyntämistä suunnittelussa. He ovat löytäneet viitteitä siitä, että tuloksen manipulointi on mahdollista, mutta mainitsevat myös, että on olemassa keinoja estää väärinkäyttö. (Gosling et al., 2004.)

Märkerin & Pipekin (2000) mielestä yhteisen asiointikielen puuttuminen on yksi verkkovuorovaikutuksen haasteista. Kommunikointitapa on oltava yhtenäinen. Suunnittelijoiden on tärkeä huomata, että yhtenäisen kielen puute ei ole kansalaisten erilaisuutta vaan pikemminkin virkamiesten haaste. (Märker & Pipek, 2000.) Yksi iso ja ajankohtainen ongelma on uusien kommunikointikanavien asemien vakiinnuttaminen ja integroiminen kunnallisiin päätöksentekoprosesseihin. Starinuksen (2010) mukaan ns. kliktivismin eli Internetin epämuodollisen kansalaisvaikuttamisen muoto ei toimi vielä osana päätöksentekoa. Usein verkko-osallistumisen välineet toimivat tiedottamisen väli-

neenä eikä aktiivisesta osallistumisesta voida puhua (Kingston, 2002). Bäcklund & Mäntysalo (2009) nostavat kysymyksen myös avoimien osallistumiskanavien roolista suunnittelussa ja päätöksenteossa suhteessa perinteisiin osallistumismenetelmiin. Vuorovaikutuskanava ei voi olla irrallinen osa hallintojärjestelmää. Tällöin sen hyödyntäminen muuttuu ylimääräiseksi työksi ja se koetaan kuormittavana. (Bäcklund & Mäntysalo, 2009.) Myös Sotarauta (1999) on varoittanut kommunikatiivisen suunnittelun ansoista. Hänen mukaansa ei tule liikaa luottaa siihen, että uusien kommunikaatiokanavien kehittäminen ratkaisee ongelmat. Vaarana on, että suunnitteluprosessin määrätietoinen toteuttaminen jää taustalle, eikä varsinaisiin sisältökysymyksiin kiinnitetä tarpeeksi huomiota. (Sotarauta, 1999.)

Mannermaa (2008) puhuu kirjassaan "Jokuveli. Elämä ja vaikuttaminen ubiikkiyhteiskunnassa" tulevaisuuden ubiikkiyhteiskunnasta, jossa joku aina valvoo, tietää tai ei ainakaan unohda asioitasi. Avoimuus voi tiedon läpinäkyvyyden kannalta lisätä luottamusta mutta toisaalta kansalaisten yksityisyydensuoja on myös herättänyt epäilyksiä. Vaikka sähköisten palvelujen tekninen toteutus ei nykyään ole suurin haaste avoimelle vuorovaikutukselle, on kuitenkin varmistettava, ettei kansalaisille tarjottujen vuorovaikutuspalvelujen taso laske uusien käytäntöjen myötä. Uudet käytännöt asettavat haasteita niin kansalaisille kuin virkamiehille menetelmien ylläpitoon, koulutukseen sekä tekniseen tukeen liittyvissä asioissa. Niihin on varattava resursseja, jotta palvelutaso pysyy vähintään ennallaan. Verkko-osallistuminen ei saa myöskään estää tai ehkäistä suoraa yhteydenottoa suunnittelijoihin tai muihin virkamiehiin.

Avoin ja kaikille mahdollinen osallistuminen lisää myös haasteita suunnittelijoille. Heidän on tarkasti määriteltävä, mitä he haluavat tietää ja keneltä, jotta osallistumisesta saataisiin suurin hyöty. Carver (2003) kritisoi avoimia osallistumisen välineitä liiallisesta vastuun antamisesta yleisölle. Suunnittelijoilla ei ole takeita heidän halustaan tai kyvystään kyseessä olevaan toimintaan. Verkko-osallistumisen mahdollistama anonyymiyys voi myös suodattaa tietoa valmiiksi suunnittelijoille, jolloin tuloksia pohdittaessa on tärkeää huomioida osallistujien mahdollinen ideologinen tai kaupallinen tausta tai jopa tekniikan mahdollistama automaattinen tiedon suodattaminen ja niiden vaikutukset. (Carver, 2003.) On myös hyvä tiedostaa verkkokeskustelusta puuttuvat äänet ja niiden merkitys (Flanagin & Metzger, 2008). Myös virkamiehen osallistuminen keskusteluihin on herättänyt kysymyksiä: edustaako hän virkaansa vai esiintyykö hän yksityishenkilönä (Rantanen & Narvo, 2010).

Kukkolan (2011b) mukaan huonosti suunnitellun osallistumiskanavan riskinä on, että tuloksien jälkianalyysiin voi mennä paljon aikaa. Hän nostaa esille asukkaiden näkökulman tässä asiassa, millaista tietoa ja tietämystä asukkailta voidaan edes vaatia hankalassa ja monimutkaisissa suunnittelukysymyksissä? Asukkailta voidaan kerätä tietoa kvantitatiivisesti ja kvalitatiivisesti. Kummatkin tiedonlähteet ovat arvokkaita. Kvantitatiivisella kysymyksen asettelulla saadaan määrällisesti tietoa asukkaiden mielipiteistä tai aiheen laajuudesta, kun käytetään täsmällisiä ja laskennallisia menetelmiä. Tämä pätee ainakin teoriassa. Monimutkaisissa asioissa määrällinen tarkastelu ei riitä, jolloin kohdetta on tutkittava kvalitatiivisesti. Kvalitatiivisen tiedon avulla saadaan parempi ymmärrys asiasta ja siihen liittyvistä taustatiedoista. (Kukkolan 2011b.)

Toisaalta palauteprosessissa on muistettava, minkälaista palautetta halutaan ja pystytään hyödyntämään. Annettu palaute voi helposti ruokkia niin sanottua hankesuunnittelua, jossa keskitytään hankkeiden hienosäätöön eikä suunnittelun pääasialliseen kysymykseen eli ongelmien ja tarpeiden määrittelyyn. (Kallioinen, 2002.) Kallioinen (2002) käsittelee tutkimuksessaan ”Pyöräilyn asema liikennesuunnittelussa” hankesuunnittelun ongelmia liikennesuunnittelussa. On tärkeää, että osallistuminen on mahdollista kaikille ja että ongelmien ja tarpeiden määrittelyyn otetaan kansalaiset mukaan. Suunnitteluun osallistumista on kehitetty paljon 1990-luvulla, mutta painotus on väärä. Yhtenä ongelmana on palautteenantajien keskittyminen pikkuasioihin: ei pitäisi kysyä mikä on pielessä, vaan mitä haluaisit tehtävän. Kansalainen näkee nykytilanteen kautta asioita ja keskittyy omien reunaehtojen kautta tulkitsemaan ongelmia. Suunnittelijalla on kuitenkin kyky nähdä liikennesuunnittelu osana kaupunkisuunnittelua, jolloin hänellä pitää olla se valta valita parhaimmat keinot ongelman tai tavoitetilan saavuttamiseen. Kun on kyseessä avoin keskustelu suunnitelmista, pitää huomioida johdonmukaisuus sekä kokonaisuus kaupunkisuunnittelun näkökulmasta. (Kallioinen, 2002.)

3 AINEISTO

Kirjallisuuskatsauksen jälkeen esitellään tutkimuksessa käytetyt aineistot. Aineiston valinta perustui perinteisen vuorovaikuttamisen sekä verkkovuorovaikuttamisen kuvaamiseen Helsingin pyöräilyolosuhteissa. Perinteisen vuorovaikutuksen keinoja tutkittiin Ruoholahti-Kamppi-suunnitelman sekä virkamiehille tulleiden palautesähköpostien avulla. Verkkovuorovaikutusta ja avoimen osallistumiskanavan toimintaa tutkittiin Fillarikanavan kautta.

3.1 Ruoholahti-Kamppi suunnitelma

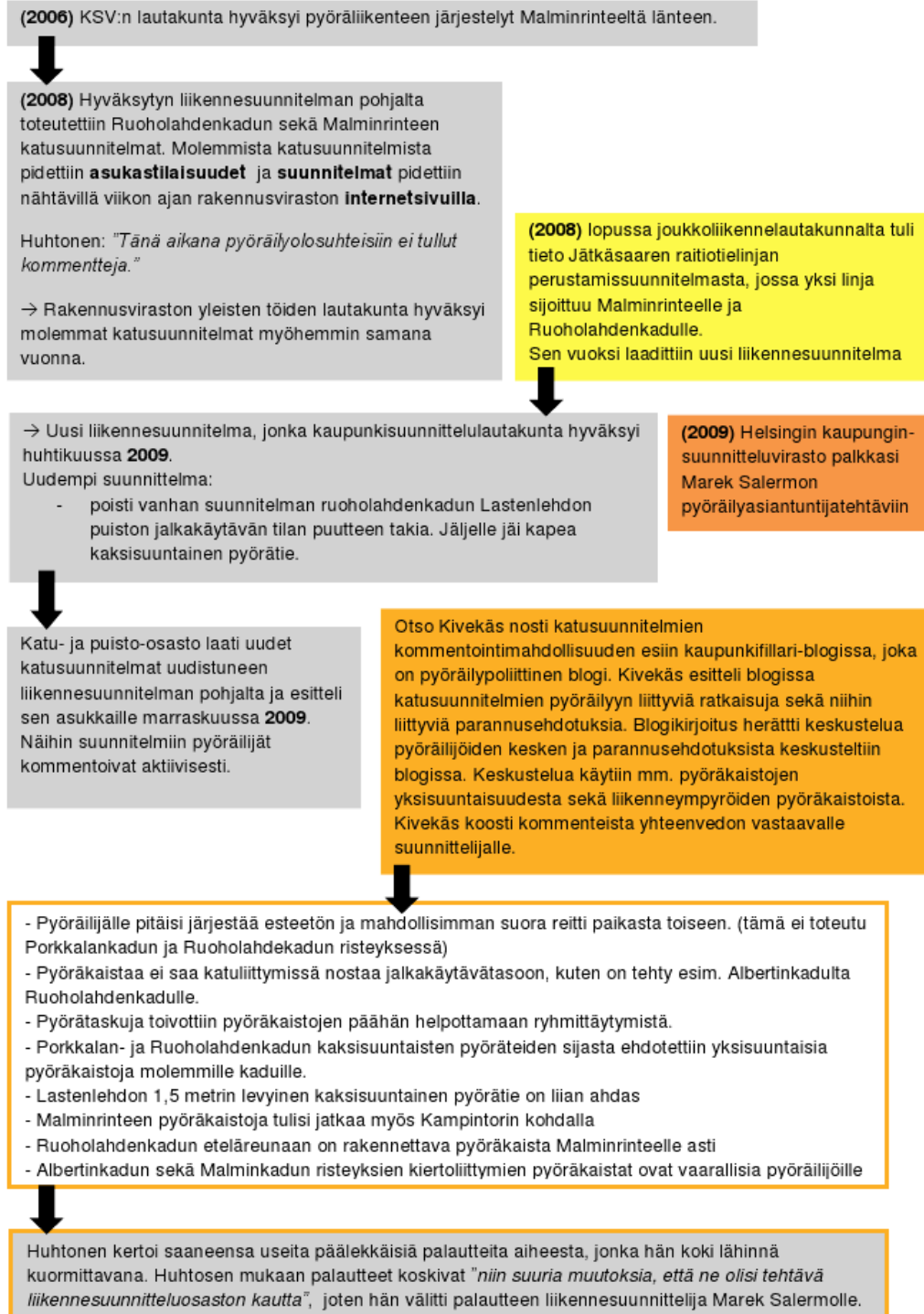
Yhdeksi tutkimuksen tarkastelukohteeksi otettiin Kamppi- Ruoholahti- suunnitelma, jonka avulla pyrittiin kuvaamaan perinteisen osallistumisprosessin kulkua sekä virkamiehen että asukkaan näkökulmasta. Kuvassa 14 on esitetty suunnittelualue.



Kuva 14. Suunnittelualue Kamppi- Ruoholahti (Kivekäs 2009)

Suunnittelunprosessin kulku on esitetty tiivistettynä, ilman että asiasisältöön on otettu kantaa. Kuvissa 15 ja 16 on kaavion avulla esitetty Kamppi-Ruoholahti suunnitelman eteneminen harmaalla pohjalla. Eriväriset tekstilaatikot kuvaavat suunnitteluprosessiin liittyvien eri tekijöiden roolia. Kaavion loppuun on tiivistetty lopullisten katusuunnitelmien sisältö sekä suunnitelmaan liittyviä kehityskohteita, jotka ovat syntyneet pyöräilyasiantuntija Salermon (2012) kanssa käydyn keskustelun pohjalta.

TAPAU: KAMPPI- RUOHOLAHTI



Kuva 15. Ruoholahti-Kamppi- suunnitelman kulku 1/2

Palautteen perusteella liikennesuunnitteluosasto ehdotti seuraavia muutoksia katusuunnitelmiin:

- Ruoholahdenkadun eteläreunalle pyöräkaista Hietalahdenkadun ja Abrahaminkadun välille
- kiertoliittymien pyöräkaistojen poisto
- Lastenlehdon puiston kohdalla olevan kaksisuuntaisen pyörätien muuttaminen yksisuuntaiseksi Lauttasaaren suuntaan
- pyörätien poistaminen Ruoholahden ja Albertinkadun liittymän jalankulkualueen reunasta
- Malminrinteen ja Lapinlahdenkadun kulman pyörätiejärjestelyiden tarkistaminen

Nämä muutokset vietiin Ruoholahden ja Malminrinteen katusuunnitelmiin. Ne olivat **nähtävillä** kaksi viikkoa maaliskuun alussa 2010.

→ ei tullut kommentteja, joten ne vietiin yleisten töiden lautakuntaan mutta niitä ei suoraan hyväksytty

KSV halusi muutoksia

→ Ruoholahdenkadun suunnitelma palautettiin takaisin kaupunkisuunnittelulautakuntaan mutta Malminrinteen kohdalla todettiin, että suunnitelma on hyväksyttävä, sillä kiskotyöt olivat alkamassa kesällä 2010.

Malminrinteen katusuunnitelma hyväksyttiin 11.5.2010.

muutokset alkuperäisestä katusuunnitelmasta pyöräilijöiltä saadun palautteen valossa olivat:

- Malminrinteen ja Albertinkadun kiertoliittymien pyöräkaistojen poistaminen
- Malminrinteen pyöräkaistojen muuttaminen yhdensuuntaisiksi ja jatkaminen Ruoholahdenkadulle
- pyörätien pätkän poistaminen Albertinkadun ja Ruoholahdenkadun liittymästä.

Huhtosen mukaan isoimmat syyt miksi pyöräilijöiden toiveita ei voitu huomioida liittyvät talviauraukseen sekä esteettömyyskriteereihin

Ruoholahden katusuunnitelma hyväksyttiin 23.10.2010,

Pyöräilijöiden palautteista huomioitiin:

- Ruoholahdenkadun pyöräkaistojen yksisuuntaistaminen Porkkalankadun pohjoispuoli mukaan lukien.
- Pyöräkaistan pätkä toteutui osittain Hietalahdenkadun sekä Abrahaminkadun välille. Tilanpuutteen vuoksi sitä ei jatkettu koko välin pituudelle.
- Pyörätasku Hietalahdenkadun päähän toteutui sujuvoittamaan pyöräliikennettä.

Muutamia kehityskohteita jäi vielä Ruoholahdenkadun katusuunnitelmaan.

- Ruoholahdenkadulla Lastenlehdonleikkipuiston kohdalla oleva tukimuuri aiheuttaa vaarallisen näkemäesteen pyöräilijöille leikkipuiston kohdalla olevalle suojatielle. Jalankulkijat ovat ohjattu odottamaan pyörätielle ilman reunakivetystä, jolloin voi syntyä vaarallisia konfliktitilanteita Kampin suunnalta alamäkeen ajavien pyöräilijöiden kanssa.
- Toinen kehityskohde on Ruoholahdenkadun eteläpuolella, jossa pyöräkaista nousee jalkäytävälle ja johon se loppuu ennen Albertinkadun liittymää. Tämä ratkaisu ei ole pyöräilijän matkanteon sujuvuuden kannalta paras vaihtoehto. Pyöräilijä voitaisiin ohjata ajoradalle suoraan, sillä ajoneuvojen nopeudet ovat alhaisia ja näin turvallista sekä sujuvaa pyöräilijän kannalta.

Kuva 16. Ruoholahti-Kamppi- suunnitelman kulku 2/2

Kamppi- Ruoholahti välin suunnittelu alkoi vuonna 2006, kun kaupunkisuunnittelulautakunta hyväksyi suunnittelualueutta koskevan liikennesuunnitelman. Ensimmäiset katusuunnitelmat pantiin julkisesti nähtäville pari vuotta myöhemmin. Suunnitteluun tuli kuitenkin muutoksia, kun joukkoliikennelautakunta esitti Jätkäsaaren raitiotienlinjan suunnitelman kulkevan suunnittelualueella. Tämän seurauksesta liikennesuunnitelma meni tarkistukseen, jolloin myös laadittiin uudet katusuunnitelmat. Samoihin aikoihin kaupunkisuunnitteluvirasto palkkasi pyöräilyasiantuntijan Salermon töihin. Salermon panos liikennesuunnitelmien muutoksissa sekä pyöräilijöiden näkökulman edistämässä oli suuri. Hän toimi aktiivisesti oman kantansa läpiviemiseksi.

Pyöräilijät osallistuivat aktiivisesti katusuunnitelmien vuorovaikutusprosessiin. Kivekkään johdolla pyöräilijät esittivät mielipiteensä suunnitelman pyöräilyolosuhteista. Saatu palaute johti siihen, että suunnitelmat menivät takaisin liikennesuunnitteluosastolle, joiden perusteella HKR:n suunnittelija Huhtonen laati uudet katusuunnitelmat. Tämän jälkeen vielä kerran liikennesuunnitteluosasto halusi tarkentaa suunnitelmiaan, mutta suunnitteluprosessi oli vahvasti liitoksissa Jätkäsaaren raitiotielinjan suunnitteluun. Tällöin Malminrinteen katusuunnitelmat hyväksyttiin ja ainoastaan Ruoholahdenkadun katusuunnitelmaa parannettiin uuden katusuunnitelman muodossa. Noin puoli vuotta myöhemmin liikesuunnitteluosaston korjauksilla parannettu Ruoholahden katusuunnitelma saatiin hyväksytettyä.

Tutkimuksessa on haastateltu sekä vastaavaa HKR:n suunnittelijaa että asukasnäkökulman edustajaa Ruoholahti- Kamppi-suunnitelman kulusta.

3.2 Virkamiehille tulevat sähköiset palautteet

Ruoholahti-Kamppi- suunnitelma tarkastelee palautteenantamisen haasteita toteuttavien suunnitelmiin liittyen. Pyöräilyoloihin liittyvää palautetta tulee kuitenkin paljon myös jo rakennetusta ympäristöstä. Syrjänen (2005) jakoi nämä kaksi osallistumisen keinoa ennalta estäviin sekä jälkikäteisiin eli korjaaviin keinoihin. Näiden eri vaiheessa annettujen palautteiden prosessissa ja ominaisuuksissa on eroja, esimerkiksi palautteenantomahdollisuus ja tarkastelun kohde voi olla rajattu tai avoin. Näiden takia on syytä tarkastella palautteenantamisen haasteita sekä suunnitelmiin että rakennettuun ympäristöön liittyvän palautteen valossa. Tässä tutkimuksessa on haastateltu KSV:n pyöräilyasiantuntijoita Salermoa ja Paloa heille sähköpostin kautta tulleista palautteista. Alla on esimerkki asiakaspalautteesta koskien Haartaminkadun pyörätietä:

"Hei

Haartmaninkadun luoteispäässä, Biomedicum kohdalla on leveästä jalkakäytävästä erotettu kaista pyöräilijöille. Meilahden sairaala-alueen sisäänkäynnin jälkeen, silmäklinikan kohdalla jalkakäytävä kapenee ja pyöräilijöiden pitäisi siirtyä kadulle autojen sekaan. Käytännössä kuitenkin moni (muukin kuin minä) silmä- korva- tai naistenlinikalla töissä käyvä pyöräilijä ajaa myös kadun kaakkoispäässä pätkän verran jalkakäytävällä. Siellä ajaminen on turvallisempaa.

Kadulla pyöräilijää uhkaavat sekä ohikiitävät autot että kadun varteen pysäköityjen autojen arvaamattomasti avattavat ovet. Työpaikalle on myös helpompaa kääntyä, kun ei tarvitse erikseen ensin siirtyä kadulta jalkakäytävälle. Luvallistahan jalkakäytävällä ajaminen ei ole ja sen tietävät myös kulkuneuvoistaan kömpivät autoilijat. He ilmaisevat meille pyöräilijöille usein varsin aggressiivisin sanoin, mitä mieltä ovat meistä.

Ongelma ei ole valtavan suuri, mutta ratkaisukin olisi helppo: Voisiko myös Haartmaninkadun kaakkoispäässä erottaa pyöräkaistan jalkakäytävältä? Onko jalkakäytävä vallitsevien määräysten mukaan liian kapea tällaista varten?"

Salermo kommentoi palautetta seuraavasti

- Palautetyyppinä: "Toivotaan pyörätietä johonkin."
- Kuvastaa tyypillistä tilannetta, eli "asiakas" esittää liikennesuunnittelijalle ratkaisua.
- Pyöräliikenteen suunnitteluperiaatteet ovat murroksessa, jolloin asukkaan yleinen tietopohja ja uskomukset (jotka perustuvat kokemuseräisesti olemassa oleviin ratkaisuihin) eroavat uusista suunnitteluperiaatteista.
- Suoria toimenpide-ehdotuksia sisältävä palaute on hankalaa, koska se edellyttää vastaajalta (turhia) perusteluja, siitä miksi ehdotettu ratkaisu ei ole hyvä. Vastaukset eivät välttämättä täysin tyydytä kysyjää.

Esimerkki palautteesta koskien Sörnäisten rantatietä:

"Hei,

Poljen usein työmatkani pyörällä Sörnäisten rantatietä pitkin ja niin näkyy moni muukin tekevän. Pyörätie on kuitenkin varsin surkeassa kunnossa ja kapea siihen nähden kuinka paljon siellä on pyöräilijöitä. Kun vastaan tulee toisella puolella pyöräilijä 30 km/h ja toisella puolella autoja 50 km/h, on tilanne aika pelottava. Tilastahan tuolla alueella ei ole pulaa; autoille on 3 kaistaa kumpankin suuntaan.

Palo kommentoi hänelle tullutta palautetta seuraavasti

- Palaute on sisällöltään erittäin hyvä ja asiallinen.
- On siinä ja siinä kannattaisiko tällä aika jänteellä tehdä väliaikainen ratkaisu kyseiselle kadulle, kuten asiakas ehdottaa.

- Asiaa on kuitenkin harkittu osastolla aiemminkin, eli ongelma on tiedossa, mutta asiallinen palaute voi aikaan saada alkusysäyksen parannustoimille.
- Toistaiseksi ei ole ollut suunnitteluressurseja tutkia, minkälaisin väliaikaisratkaisuin paikka tai paikat voitaisiin parantaa.

Palo nimeää kolme pääasiallista syytä, miksi palautteet eivät johda toimenpiteisiin. Yleisin syy kielteisiin vastauksiin on se, että asiakkaan toivomus käsittelee liian suurta asiaa. Yksittäisen kadun uudelleen suunnitteluun ei ryhdytä vain yhden palautteen perusteella. Palautteiden perusteella muodostuu kuitenkin kokonaiskuva ongelmista ja näin voidaan perustella tulevissa suunnitelmissa pyöräilijöiden ja myös muiden kadun toimijoiden tarpeita. Toinen tyypillinen syy on se, että asiakas ei tunne lainsäädäntöä, kaupungin periaatteita tai muuten ehdotus ei ole yleisen linjauksen mukainen tms. Kolmas tyypillinen tapaus on vastuualueiden rajoitteet. Palautetta voi tulla asiasta, joka kuuluu toiselle organisaatiolle, silloin palautteen saanut taho ohjaa sen oikealle organisaatiolle ja informoi tästä palautteen antajaa. Palon mukaan organisaatioiden vastuualueiden tuntemista ei voidakaan toisaalta odottaa ihmisiltä. Yleisesti ottaen toimenpiteisiin johtavat palautteet koskevat usein pieniä asioita, kuten liikennemerkkien puuttumiset, väärinpysäköidyt ajoneuvot tai tiemerkintöjen puuttuminen.

Lopuksi vielä esimerkki HKR:n asiakaspalvelurekisteriin kirjatusta palautteesta

ASPA:

”Uuden musiikkitalon eteen on rakennettu Mannerheinitien vierelle pyörätie, johon on valittu harmiksi kivetyks, joka tärisee ikävästi pyöräillessä. Kun jatkaa Manskua kohti Töölöä, suojatielle mennessä tien ja suojatien väliin jää ikävä reuna, josta tylsä ajaa pyörällä. Samoin tieltä siirryttäessä suojatielle, jolta mennään yli Eduskuntatalolle. Jos näihin saisi muutoksen, olisi miellyttävämpi ajajalle. Kiitos.” (13.6.2011)

ASPA: *”Toivotaan pikaista hiekanpoistoa kävely/pyörätieltä” (3.5.2011)*

- Rakennusvirastolle tulevat palautteet eivät yleisemmin sisällä tarkkaa sijaintietoa, vaikka usein kyseessä on tietty kohde, jota palaute koskee. Asiakaspalvelija merkitsee kohteen ASPA-järjestelmän kartalle tietojensa perusteella.
- Useimmiten palautteet koskevat rakenteellista kunnossapitoa.
- ASPA- järjestelmän avulla suunnittelija seuraa oman alueensa tarpeita. Tuottajaosapuolella ei ole pääsyä ASPA:an, jolloin rekisterissä saattaa esiintyä haasteita ajantasaisen tiedon siirron kanssa.
- Toimenpiteet, jotka sisältyvät tuottajien kanssa tehtyyn vuositilaukseen toteutetaan nopeammalla aikataululla verrattuna niihin, jotka ovat vuositilauksen ulkopuolella.

3.3 Fillarikanava 2008- 2011

Fillarikanava on Helsingin kaupungille ja kaupunkilaisille tarkoitettu avoin kaupunkiosallistumisen formaatti. Se sisältää karttapohjaisen verkkopalvelun sekä toimintamalleja vuorovaikutukseen, lähinnä palautteenantamisen ja yhteistyön muodossa, virkamiesten sekä kaupunkilaisten välillä. Fillarikanavan kehitys aloitettiin keväällä 2009 TKK:n (nyk. Aalto-yliopisto) Mediatekniikan laitoksella. Hanke on Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskuksen (TEKES) ja Helsingin kaupungin Talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosaston puoleksi rahoittama. Idea sähköisestä avoimen ja matalan osallistumiskynnyksen palautekanavasta kehittyi ajatuksesta, jossa pienen porukan oli tarkoitus keskenään kartoittaa Helsingin pyöräilyoloja, kiertämällä ympäri Helsinkiä ja merkitsemällä kehityskohteet kartalle. (Poikola & Rantanen, 2010.)

Helsingin kaupunki lähti mukaan Fillarikanavan kehitysryhmään jo varhaisessa vaiheessa. Kaupungin kannalta tavoitteena oli kerätä kokemuksia sosiaalisen median työkalujen hyödyntämisestä kaupunkilaisten ja virkamiesten välisessä vuorovaikutuksessa. Teemaa tarkennettiin koskemaan pyöräilyä, sillä pyöräilijät ovat konkreettinen ja suhteellisen helposti tavoitettava kohderyhmä ja lisäksi kehittäjäryhmällä on läheiset suhteet Helsingin Polkupyöräilijät ry:hyn. Helsingin kaupunki on myös sitoutunut edistämään kestävästä liikennemuotojen kehitystä ja pyöräilyllä on siinä vahva rooli. Fillarikanava konsepti esiteltiin kaupunkisuunnitteluviraston liikennesuunnitteluosastolle ja rakennusviraston katu ja puisto-osastolle maaliskuussa 2009. Fillarikanava kehitys aloitettiin keväällä 2009 osana Mediatekniikan laitoksen Tutkimuksesta liiketoimintaan -projektia, jonka tavoitteena oli luoda liiketoiminnalliset edellytykset tutkimustulosten tuotteistamiselle ja jatkokehittämiselle. Fillarikanava suljettiin vuoden 2012 alusta. (Poikola & Rantanen, 2010.)

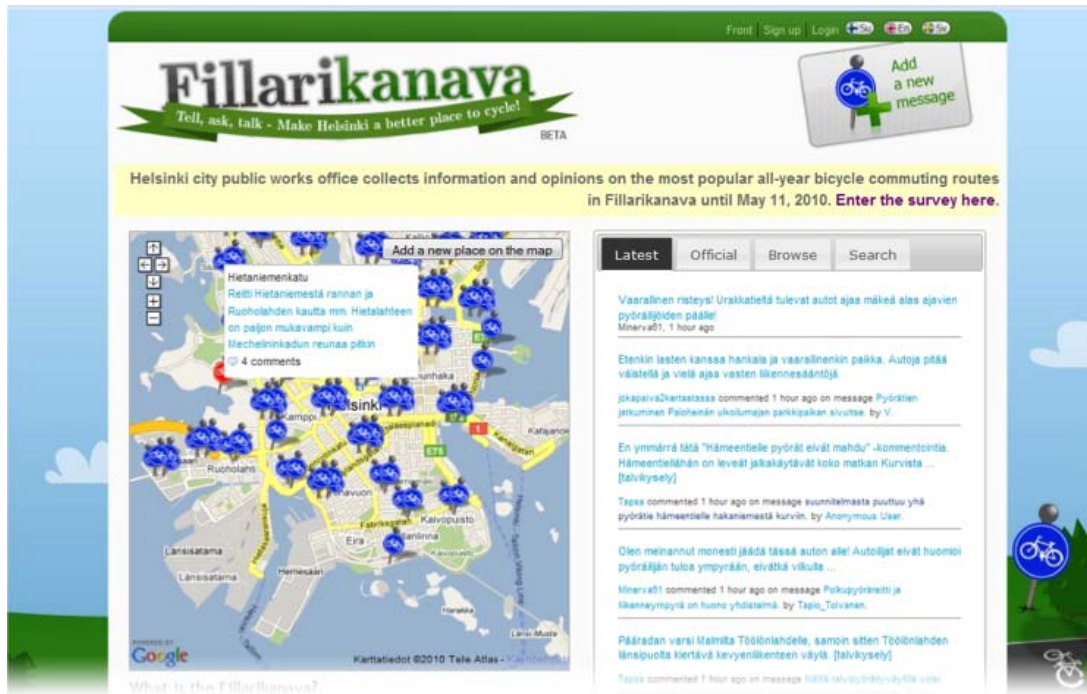
Toimintaperiaate

Fillarikanavan toiminta perustuu siihen, että käyttäjät ja sitä seuraavat virkamiehet voivat antaa karttapohjaiselle sivustolle palautetta pyöräilyolosuhteista. Palautteen enimmäispituus on aina rajattu 140 merkkiin, jotta sen esittäminen kartalla olisi mahdollista. Palautteeseen liitettävien kommenttien pituutta ei ole rajoitettu. (Poikola & Rantanen, 2010.)

Palautteen jättäminen oli alussa (kesä-syyskuu 2009) mahdollista ilman rekisteröitymistä, mutta syyskuussa 2009 rekisteröityminen tehtiin pakolliseksi, koska palsta alkoi täyttyä spämmi-robottien lähettämistä viesteistä. Myöhemmin talvikyselyn aikana (huhtikuu 2010) anonyymi viestin jättö sallittiin uudelleen varmistamalla CAPTCHA-mekanismilla, että viestin jättäjä on ihminen, eikä spämmi-robotti. (Poikola & Rantanen, 2010.)

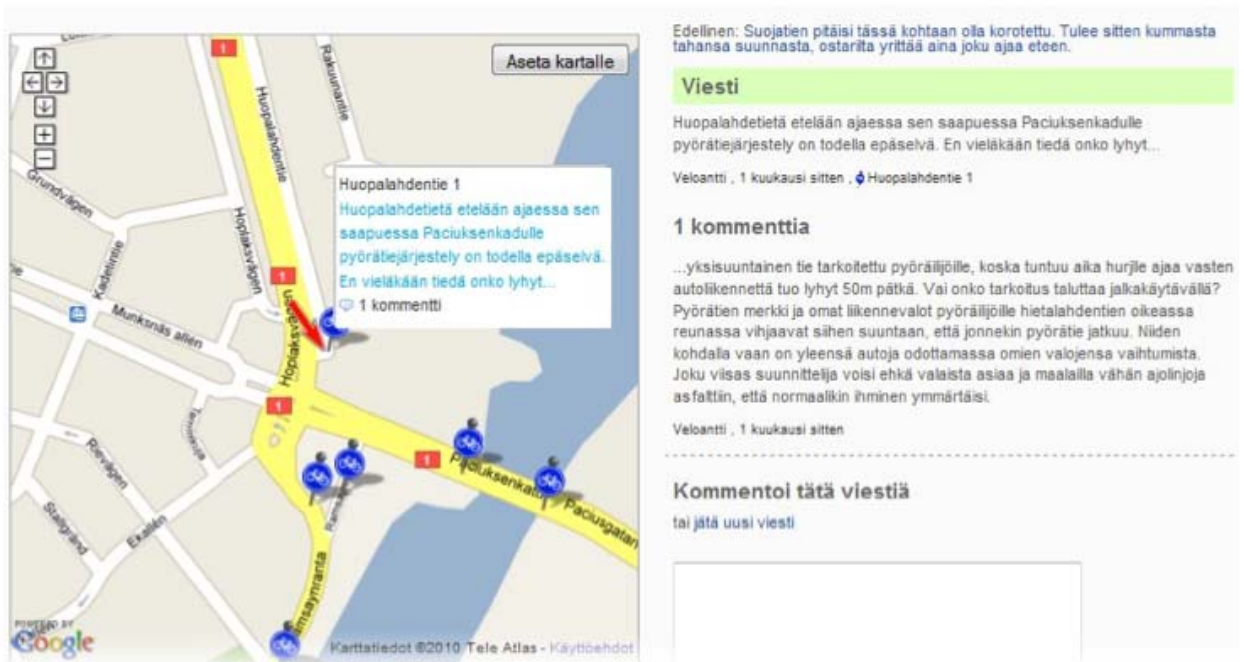
Ominaisuudet

Fillarikanavan ominaisuuksia ovat avoimuus, karttapohjaisuus sekä temaattinen rajaus (pyöräily). Kaikille avoimessa Fillarikanavassa on mahdollista kommentoida toisten käyttäjien antamia palautteita, sillä avoimuus on toteutettu niin, että kaikki viestit ja siihen lisätyt kommentit näkyvät kaikille. Kuvassa 17 on esitetty Fillarikanavan etusivu, jossa karttapohjalla on käyttäjien jättämiä viestejä. Jätetyt viestit näkyvät sinisellä liikennemerkki -merkinnöillä. Avoimuus ominaisuus mahdollistaa keskustelun käyttäjien kesken sekä kansalaisten ja virkamiesten välisen kahdensuuntaisen vuorovaikutuksen yhdeltä-yhdelle vuorovaikutuksen sijasta. Näin kaikki avoimeen kanavaan jätetyt huomiot ja virkamiesten vastaukset palvelevat suurempaa yleisöä. Sivuston tekninen avoimuus on suunniteltu käyttäen avoimen lähdekoodin teknologioita sekä sosiaalisen median toimintatapoja. Se on toteutettu Django -ohjelmointialustalla, ja sen karttatoiminnallisuuksissa hyödynnetään GoogleMapsia. Palveluun voi kirjautua käyttäen mm. olemassa olevia Facebook -tunnuksia. (Poikola & Rantanen, 2010.)



Kuva 17. Fillarikanavan etusivu (Poikola & Rantanen 2010)

Kuvassa 18 on esimerkki viestiketjusta, jossa ketjun aloittaja on jättänyt 140 merkin viestin ja jatkanut sitä itse kommentilla. Näin kartalla voidaan näyttää lyhyt 140 merkin teksti ja puhekupla, jonka vieressä on kommenttien määrä. Virkamiesten vastaukset ja kommentit erottuvat muista sinisellä vastauspohjalla. Virkamiesten vastauksia voi myös selata omalla palstallaan. (Poikola & Rantanen, 2010.)



Kuva 18. Fillarikanavan viesti-kommenttiketjun näkyminen sivustolla (Poikola & Rantanen 2010)

Lopuksi tarkastellaan Fillarikanavaa Ropposen (2010) liiketoimintamallin perusteella. Tarkastelu on tehty käyttäen STOF-menetelmää. STOF-menetelmä on tapa suunnitella ja arvioida digitaalisten palveluiden liiketoimintamallia. Malli perustuu ajatukseen, että liiketoimintamalli toimii, jos sen neljä osa-aluetta ovat tasapainossa. (Ropponen, 2010.) Bouwman et al. (2008) mukaan nämä neljä osa-aluetta ovat seuraavat:

- **palvelu**, jolla kuvataan miten loppukäyttäjät hyötyvät palvelusta
- **teknologia**, jolla kuvataan mitä teknologiaa palvelussa tarvitaan
- **organisaatio**, jolla kuvataan minkälainen toimijaverkko palvelun ympärillä on sekä miten se on organisoitu
- **talous**, jolla kuvataan miten palvelun ansaintalogiikka toimii (Bouwman et al., 2008).

Jokainen osa-alue vaikuttaa toisiinsa ja ne yhdessä luovat arvoa asiakkaalle ja palvelun tarjoajalle (Bouwman et al., 2008). Liiketoimintamallin osa-alueet ja Fillarikanavan ominaisuudet ovat esitetty seuraavan sivun taulukossa 2.

Taulukko 2. Fillarikanavan analyysi STOF-menetelmällä (muokattu Ropponen 2010)

OSA-ALUE	FILLARIKANAVAN OMINAISUUDET
PALVELU	<i>Kohderyhmänä ovat pyöräilijät, mutta myös viranomaiset hyötyvät palvelusta.</i>
	<i>Viranomaiset hyötyvät palvelusta: 1) tiedottaminen 2) konsultaatio suunnittelun sekä hoidon ja ylläpidon tarpeesta, 3) 2-suunt. vuorovaikutus</i>
	<i>Käyttäjät hyötyvät palvelusta: 1) tiedottaminen: hyviä ratkaisuehdotuksia, vaarallisten paikkojen huomiointi, 2) kysyä viranomaisilta (ei täyttä lupausta vastauksesta), 3) mahdollisuus lukea ja kommentoida muiden käyttäjien viesteihin</i>
	<i>Käyttäjillä on odotuksia siitä, että he saavat jotain vastineeksi jättämästään palautteesta. Tämän odotuksen täytymisellä on suurin rooli palautepalvelun menestymisessä</i>
	<i>Palvelun yhteisöllisyys on pientä, jolloin käyttäjien pitää olla itse hyvin motivoituneita osallistumaan</i>
TEKNOLOGIA	<i>Web 2.0 teknologian sovellus</i>
	<i>Pyrkii alhaiseen osallistumiskynnykseen: tosin joitakin puutteita olemassa</i>
	<i>Tietoturvallisuus ei ole iso riski. Data ei ole arkaluonteista eikä sovellus ole vielä yhteydessä kaupungin verkkoon. Palvelu vaatii käyttäjänimen ja salasanan roskapostin välttämiseksi</i>
	<i>Sivustoa ei ole mahdollisuus personalisoida omaan käyttöön, mutta sivustoon voi päästä ulkopuolelta mm. blogien ja muiden liityntäpintojen avulla</i>
	<i>Sisällön uusiokäyttäminen ei ole tehokasta, sillä se ei ole suoraan liitoksissa esim. kaupungin muihin palautekanaviin</i>
ORGANISAATIO	<i>Käyttäjien kannalta Helsingin kaupunki on palvelun tarjoaja. Hila Open Oy tarjoaa palvelulle alustan ja sovelluksen</i>
	<i>Rakenteellisesti yhteisön käyttäjiä ovat TASKE, HKR ja KSV sekä käyttäjät. He ovat vastuussa palauteprosessin toimivuudesta käytännössä sekä dialogista virkamiesten ja kansalaisten kesken</i>
	<i>Palvelun tukijoina toimivat web sovelluksen tarjoaja, openStreetMap, vaihtoehtoisen kirjautumistavan tarjoava Facebook, pyöräily-yhteisöt sekä muut kaupungin projektit ja aloitteet.</i>
	<i>Palvelun arvo koostuu kolmenlaisesta datasta: käyttäjien ilmoittamista aiheista, aiheiden sisältämästä paikkatiedoista sekä kommentteista (käyttäjät&virkamiehet)</i>
	<i>Sovelluksen potentiaalisina hyötyinä ovat: paremmat pyöräilyolosuhteet, muutosjohtainen ajattelu, virastojen välinen yhteistyö, taloudelliset säästöt, tehokkaampi vuorovaikutus sekä tyytyväisyys kaupungin toimintaan</i>
TALOUS	<i>Palvelu ei tee suoranaista tuottoa.</i>
	<i>Käyttäjiltä ei vaadita maksua. Tällä hetkellä kaupunki rahoittaa sitä palvelun tuottamaa tietoarvoa vastaan</i>
	<i>Tulevaisuudessa kustannuksia on jaettava eri osapuolien kesken. Suurimmat kustannukset syntyvät: palvelun kehittämisestä, mainonnasta, operatiivisista sekä ylläpitokustannuksista.</i>
	<i>Pysyvät kulut ovat pienet: ei tilavuokra-, henkilöstö- tai laitekustannuksia</i>
	<i>Jatkossa haasteena on Fillarikanavan mahdollisuus säästää kuluissa, parantaa työskentelyn laatua sekä integroitua muihin kaupungin ohjelmiin</i>
	<i>Formaatti voidaan kopioida eikä siellä ole patenttia</i>

4 MENETELMÄT

4.1 Ensimmäinen analyysivaihe: Nykytila analyysi

Luvussa esitellään käytetyt tutkimusmenetelmät ja arvioidaan niiden luotettavuutta. Tutkimuksen nykytila-analyysissä keskeisimmät menetelmät olivat Ruoholahti-Kamppi-suunnitelman osapuolien haastattelut sekä Fillarikanavan laadullinen sisällönanalyysi. Lisäksi tutkimuksessa haastateltiin sekä KSV:n että HKR:n suunnittelijoita sekä tutkittiin Fillarikanavaa aikaisempien tutkimusten sekä käyttäjäkyselyn avulla.

Tutkimuksen toisessa vaiheessa: Fillarikanavan arvioinnissa käytettiin Tangin (2006) sekä Joerinin ja Nembrinin (2005) ehtoja toimivalle osallistumiskanavalle.

4.1.1 Haastattelut Ruoholahti-Kamppi

Tapaukseen haastateltiin rakennusviraston Seppo Huhtosta, joka oli katusuunnitelmasta vastaava projektipäällikkö. Asukkaan, ja tarkemmin pyöräilijän, näkökulmaa edusti Otso Kivekäs. Haastattelut tehtiin henkilökohtaisesti kasvokkain puolistrukturoidun haastattelupohjan kanssa. Tutkimuksen tekijä otti sähköisesti yhteyttä haastateltaviin, jotka vapaaehtoisesti suostuivat mukaan tutkimukseen. Haastateltavat valikoituivat Ruoholahti-Kamppi-suunnitelman perusteella. Huhtonen oli HKR:n vastaava katusuunnittelija ja Kivekäs oli ollut aktiivisesti osallisena suunnittelun vuorovaikutuksessa. Suunnitelma valittiin yhdeksi tutkimuskohteeksi, sillä se oli aiheuttanut keskimääräistä enemmän kommentointia pyöräilijöiden keskuudessa. Lisäksi tapaus kuvasti hyvin suunnittelukentän moninaisuutta Jätkäsaaren raitiolinjan vaikutuksen vuoksi.

Haastateltavilta kysyttiin heidän näkemystään asukkaiden osallistumiseen suunnittelussa: miten prosessi etenee ja osallistumisen vaikuttavuudesta. Huhtoselta saatiin virkamiehen ja suunnittelijan näkemys asiaan sekä siihen, miten osallistuminen etenee suunnittelijalta suunnitelmiin saakka. Huhtoselta kysyttiin myös, mitä haasteita hän kokee nykyisessä palautteenantoprosessissa. Kivekään näkökulma antoi tietoa siitä, mitkä ovat asukkaan vaikutusmahdollisuudet ja miten ne koetaan. Lisäksi Kivekkäältä kysyttiin, miten hän kehittäisi palautteenantoa asukkaiden näkökulmasta, jotta osallistumisella olisi suurempi vaikuttavuus. Esimerkkitapauksessa Kivekäs edustaa aktiivikansalaista ja pyöräilyaktiivia, joka on huomioitava tuloksia tarkasteltaessa. Kaupunkifillariblogin pyöräilijät ovat tässä esimerkkitapauksessa yleistetty tarkoittamaan pyöräilijöitä yleisesti, vaikka todellisuudessa näin ei ole ja pyöräilijöistä löytyy monen erityyppistä osallistujaa. Näin on kuitenkin tehty raportoinnin helpottamiseksi.

Rakennusviraston vuorovaikutus

Lisäksi tutkimuksessa haastateltiin rakennusviraston asiantuntijoita asiakaspalvelusta sekä suunnittelun vuorovaikutukseen liittyvistä asioista. Haastattelut tehtiin avoimena strukturoimattomana ryhmähaastatteluna, jossa haastateltavina olivat rakennusviraston asiakaspalvelupäällikkö Tarja Posti, projektipäällikkö Penelope Sala-Sorsimo sekä suunnittelijat Taru Sihvoinen ja Ville Alatyppö. Haastattelun ajankohtana oli 13.9.2011 ja paikkana rakennusvirasto. Haastatteluun oli valmisteltu haastattelurunko, jota noudatettiin haastattelutilanteessa. Haastattelun teemana oli asiakaspalve-

lu sekä asukkaiden osallistuminen suunnittelussa. Tilaisuudessa käytiin läpi, miten rakennusvirasto käsittelee asiakaspalautteet ja miten suunnittelijat ottavat niitä huomioon ja kokevat asukkaiden osallistumisen. Haastattelu muodostui avoimeksi keskusteluksi ja sen pohjalta haastateltavat myöhemmin lähettivät täydentävää materiaalia sähköisesti. Rakennusviraston ASPA-palvelusta pyydettiin esimerkki rakennusvirastolle tulevasta asukaspalautteesta.

Ruoholahti-Kamppi- esimerkkitapauksen kohdalla on huomattava haaste osallisten edustuksellisuudesta liittyen Carverin (2003) mainitsemaan suodattuneeseen palautteeseen. Suodattunut palaute ei vähennä palautteen arvoa tai laatua, mutta palautteenantajan rooli on huomioitava palautetta analysoidessa. Haastattelutulosten luotettavuuden arvioinnissa on otettava huomioon, että haastatteluiden avoimuus on saattanut houkuttaa vastaajia jättämään joitakin olennaisia asioita kertomatta, muunnella totuuksia, muistaa asioita väärin tai pyrkiä miellyttämään haastattelijaa (Åstedt-Kurki, 1992). Tutkimuksessa kuitenkin lähdettiin siitä oletuksesta, että virkamiehillä on virkavelvollisuus kertoa totuus työstään ja näin palvella asukkaita. Vapaamuotoisella haastattelulla toivottiin haastateltavien välttävän oppikirjamaisia vastauksia ja kertomaan käytännön kokemusten kautta, miten he kokevat osallistumisen ja sen mahdollisuudet työssään. Tässä tutkimuksessa haastattelijan rooli oli pikemminkin vuoropuhelua tukeva eikä niinkään johdatteleva, sillä tutkimuksen teoriakehys liittyy osallistuvaan suunnitteluun, joka ei ennalta ollut haastattelijalle tuttu. Tämä johti siihen, että haastateltavat saivat vapaasti ilman suurempia ennakkokäsityksiä kertoa aiheesta omalta kannaltaan.

Talvikartoitus

Tutkimuksessa haastateltiin sähköisesti rakennusviraston Sala-Sorsimoa HKR:n teettämästä Työmatkareittien talvikartoituksesta, jossa yhtenä tiedonkeruumenetelmänä hyödynnettiin Fillarikanavaa. Sala-Sorsimolle lähetettiin alla listatut kysymykset sähköisesti. Tutkijalla oli mahdollisuus pyytää lisätietoja, jos vastauksissa ilmeni jotain epäselvyyksiä. Vastausten laatu todettiin kuitenkin niin hyväksi, että myöhäisempää selvitystä ei tarvittu. Kysymykset olivat seuraavat

1. Minkä takia talvikysely toteutettiin?
2. Mitkä olivat tiedonkeruun tavat ja miten saatuja tietoja käsiteltiin
3. Miten sinä virkamiehenä hyödynsit Fillarikanavaa? Saitko nopeasti vastauksen?
4. Koitko Fillarikanavan hyödylliseksi tai haitalliseksi, millä tavoin?
5. Auttoiko viestien paikkatieto? Entä luitko viesteihin tulleita kommentteja? Toivatko ne lisäarvoa aiheeseen?
6. Hyödynnettiinkö talvikartoitusta suunnittelussa? Millä tavoin?
7. Saitko Fillarikanavasta uutta tietoa? Toistuivatko samat asiat? Oliko tieto ylipäättään arvokasta?

Haastattelun tavoitteena oli saada tietoa Talvikartoituksen taustoista sekä pääpainona oli selvittää, miten Fillarikanava koettiin suunnittelun työvälineenä kartoituksessa ja auttoiko se virkamiesten työtä. Asiaa tarkasteltiin ainoastaan Sala-Sorsimon näkökulmasta, jolloin sivuston käytöstä saatiin vain yksi virkamiesnäkökulma.

Kaupunkisuunnitteluviraston vuorovaikutus

Tutkimuksessa haastateltiin kaupunkisuunnitteluviraston pyöräilyasiantuntijoita Salermoa ja Paloa. Haastattelut tehtiin avoimina ja lähinnä virkamiehet puhuivat vapaasti omista kokemuksistaan omasta näkökulmastaan. Molemmat heistä ovat melko uusia Helsingin kaupungin työntekijöitä. Salermo on työskennellyt vuodesta 2009 lähtien ja Palo vuodesta 2010. Haasteltavat valittiin heidän asiantuntemuksen perusteella: he saavat eniten Helsingin pyöräilyolosuhteisiin liittyvää palautetta. Haastatteluiden avulla pyrittiin saamaan tietoa siitä, millaista palautetta virkamiehet saavat ja miten niihin on mahdollista reagoida. Haastatteluiden jälkeen virkamiesten kanssa on käyty vapaamuotoista keskustelua sähköpostitse, jolloin tutkijan on ollut mahdollisuus täydentää haastatteluihin liittyvää aineistoaan.

Lisäksi kaupunkisuunnitteluviraston puolelta haastateltiin vuorovaikutusasiantuntijaa Tiina Antila-Lehtosta. Häneen otettiin yhteyttä sähköpostitse ja kerrottiin tutkimuksen taustoista. Haastattelun runko oli avoin ja kysymykset koskivat lähinnä vuorovaikutusta asukkaiden ja viranomaisten välillä kaupunkisuunnitteluvirastossa. Tavoitteena oli kuvata, miten perinteinen MRL mukainen vuorovaikutus toimii Helsingin kaupungissa kaavoituksen sekä tarkemmin liikennesuunnittelun tasolla. Tämän lisäksi tutkimuksessa on kartoitettu, millaisia osallistumisen keinoja KSV:ssä käytetään ja miten vuorovaikutus niissä toteutuu.

4.1.2 Fillarikanavan käyttäjien taustakysely

Kaikille (29.6.2011) mennessä Fillarikanavan rekisteröityneille käyttäjille tehtiin strukturoitu taustatietokysely (liite 1), jonka tarkoituksena oli kartoittaa sivuston käyttäjäprofiileja. Kartoitus tehtiin lähettämällä sähköinen kysely rekisteröityneiden käyttäjien antamiin sähköpostiosoitteisiin. Osa käyttäjistä oli rekisteröitynyt useammalla tunnukseella. Näiden tarkkaa lukumäärää ei tiedetä. Kysely oli avoimena 29.6.–29.09.2011 välisenä aikana, eli kolme kuukautta. Kysely koostui seitsemästä kysymyksestä (kuusi monivalintakysymystä ja yksi avoin kysymys). Nämä kaikki käsittelevät joko vastaajan taustaa tai pyöräilytottumuksia. Kysymykset laadittiin vastaavanlaiseksi PYKÄLÄ-projektin helsinkiläisille suunnatun kyselyn kanssa, jotta näihin vertaileminen olisi mahdollista. Taustakyselyn lähtöoletuksena oli, että Fillarikanavan käyttäjät ovat keskivertoa enemmän kiinnostuneita pyöräilystä ja sen olosuhteista Helsingissä. Tätä tutkittiin vertailemalla Fillarikanavan tuloksia PYKÄLÄ:n tuloksiin.

Kyselyyn vastattiin aktiivisimmin muutama päivä sen lähettämisen jälkeen. Kyselyitä lähetettiin 665 osoitteeseen ja vastauksia saatiin 332, jotka ovat analysoitu tässä tutkimuksessa. Vastausprosentti kyselyyn oli 48 %. Vastausprosenttiin vaikutti kyselyn sijoittuminen loma-ajankohtaan sekä sähköpostiosoitteiden oikeellisuus. Kyselyn tulokset käsiteltiin kvantitatiivisesti kysymyksiin mukaan. Verkkokysely ei mahdollistanut henkilökohtaista kontaktia vastaajiin, jolloin vastaajien ilmeet ja muu kehonkieli jäivät analysoimatta, mutta toisaalta taas anonyymiyys saattoi rohkaista ihmisiä vastaamaan. Internetkysely mahdollisti myös vastaamisen oman ajan puitteissa. Tällöin vastaajalla on mahdollisuus keskittyä vastauksiinsa, mutta toisaalta se saattaa vähentää vastaajien spontaaniutta sekä aitoa reagoitua.

4.1.3 Aikaisemmat tutkimukset

Fillarikanavan suunnittelu on lähtenyt liikkeelle vuodesta 2009. Vuoteen 2011 mennessä siitä on tehty yksi pilotointiaikaa koskeva loppuraportti sekä sitä on hyödynnetty Helsingin kaupungin talvireittien kunnossapitokartoituksessa. Lisäksi Ropponen (2010) käytti sivustoa esimerkkinä omassa diplomityössään, jossa hän käsitteli verkko-osallistumista ja sen mahdollisuuksia yhteiskunnassa. Tässä tutkimuksessa on hyödynnetty näitä kaikkia selvityksiä kuvaamaan Fillarikanavan nykyisiä ominaisuuksia sekä käyttöä. Ensimmäinen Fillarikanavaa koskeva raportti tehtiin vuonna 2010. Fillarikanavan pilotointijaksoa koskevan raportin koosti Antti Poikola (Hila Open oy), joka on yksi Fillarikanavan kehittäjistä. Raportissa esitellään Fillarikanava- formaattina, siihen liittyvä Helsingin kaupungin pilotointijakson tausta ja sen tavoitteet, sivustolle tehty käytettävyystudkimus sekä Fillarikanava -konseptin kehittämisideoita.

Samana vuonna Helsingin kaupungin rakennusvirasto tilasi Talvireittien kunnossapitoa koskevan selvityksen Helsingin Polkupyöräilijät ry:ltä (HEPO). Kunnossapitokartoituksen tavoitteena oli laatia suunnitelma työmatkapyöräilyn vilkkaimpien reittien parantamiseksi. Tämän suunnitelman pohjaksi Helsingin kaupunki keräsi pyöräilijöiltä tietoa siitä, mitkä ovat suosituimpia työmatkapyöräilyn reittejä ja missä kunnossa nämä reitit ovat. Tietoa kerättiin ensisijaisesti Fillarikanavan avulla karttapohjaisena talvikyselynä (<http://fillarikanava.hel.fi/talvikysely>), joka oli avoinna reilun kuu-kauden verran huhti-toukokuun vaihteessa 2010. Kyselyn pohjaksi rakennusvirasto ja kaupunkisuunnitteluvirasto luonnostelivat viitteellisen ehdotuksen työmatkapyöräilyn vilkkaimmista reiteistä. Tämä toimi keskustelun herättäjänä, ja siihen haettiin pyöräilijöiltä kommentteja. Verkko-kyselyn kautta saatiin yli 600 kommenttia, jonka lisäksi analyysissä huomioitiin muutamat sähköpostitse tulleet ja muualta verkosta poimitut kommentit. (Poikola, 2010.)

Vuonna 2010 valmistuneessa Ropposen diplomityössä *“Designing E-government Services for Collaboration Between Citizens and the Public Sector”* yhtenä tapaustutkimuksena oli Fillarikanava, jossa formaattia arvioitiin toimivan liiketoimintamallin näkökulmasta. Ropponen (2010) analysoi Fillarikanavaa käyttäen STOF -menetelmää. STOF-analyysi tehdään neljän eri vaiheen avulla

1. Yleiskatsaus mallin eri osa-alueisiin.
2. Arvioidaan kriittiset menestystekijät.
3. Käydään läpi kriittiset suunnittelutekijät.
4. Muutosten hallinta. (Bouwman et al. 2008.)

4.1.4 Fillarikanavan datan laadullinen sisällönanalyysi

Aikaisempien tutkimusten lisäksi tämä tutkimus tuo syvyyttä Fillarikanavan tarkasteluun analysoimalla Fillarikanavaan kertynyttä aineistoa laadullisen sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysi tehdään sekä keskustelun aiheista että keskustelun argumentaatiotyyleille. Tämä menetelmä valittiin, koska Fillarikanavan aineisto on syntynyt käyttäjien mielipiteistä ja toiveista sekä yhteisen keskustelun tuloksena eikä aineistoa ole ennalta strukturoitu tai analysoitu. Laadullinen sisällönanalyysi sopii käytettäväksi erityisesti, kun verbaalisen, symbolisen tai kommunikatiivisen datan, kuten ar-

tikkeleiden, haastatteluiden, puheiden tai keskusteluiden, avulla halutaan vastauksia tieteellisiin kysymyksiin. Tavoitteena on informaatioarvon lisääminen eli alun perin hajanaisestakin aineistosta pyritään luomaan selkeä ja yhtenäinen informaatiokokonaisuus. Laadullista sisällönanalyysia voidaan hyödyntää erityisesti silloin, kun halutaan tarkastella sisällön tekstin merkitystä. (Tuomi & Sarajärvi, 2004.)

Laadullisessa sisällönanalyysissa voidaan erottaa kaksi sisällönanalyysitapaa: sisällön analyysi ja sisällön erittely. Tämä tutkimus hyödyntää molempia tapoja. Sisällön analyysilla kuvataan dokumenttien sisältöä sanallisesti ja sisällön erittely pyrkii kuvailemaan tekstisisältöä kvantitatiivisesti. Tällöin tuotettu aineisto voidaan kvantifioida eli analyysia voidaan jatkaa siten, että sanallisesti kuvatusta aineistosta tuotetaan määrällisiä tuloksia. Kvantifiointi antaa lisäarvoa sisällön tarkasteluun esimerkiksi osoittamalla, kuinka suuri osa viesteistä tai kommenteista kuuluu sisällön avulla muodostettuihin luokkiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2004.)

Sisällönanalyysin lähtökohtina ovat aineiston looginen päättely sekä tulkinta. Tarkoituksena on purkaa aineisto käsitteiksi ja koota se uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Ensin valitaan analyysiyksikkö joka voi olla sana, sanayhdistelmä, lause tai ajatuskokonaisuus ym. riippuen tutkimustehtävästä. Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Erona on analyysissä käytettävän luokittelun perusta. Aineistolähtöisessä analyysissä ei ole taustalla teoreettisia lähtöoletuksia, kun taas teoriaohjaavassa tai -lähtöisessä käsitteistö tulee valmiina, ilmiöstä jo ”tiedettynä”. Teorialähtöisen analyysin tapauksessa luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehykseen, joka voi olla teoria tai käsitejärjestelmä. (Tuomi & Sarajärvi, 2004.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi aloitetaan aineiston tiivistämisellä tai pelkistämällä, sen jälkeen ryhmitellään (klusteroidaan) samaa asiaa tarkoittavat käsitteet yhdistämällä ne samaan luokkaan sekä nimetään se luokan sisältöä kuvaavalla nimikkeellä. Lopulta aineistosta pyritään löytämään tutkimuksen kannalta oleellinen tieto, jonka perusteella muodostetaan teoreettinen käsitteistö (abstrahointi). Tuloksena esitetään aineistosta muodostetut mallit, käsitejärjestelmä, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat. Tuloksissa kuvataan myös luokittelujen pohjalta muodostetut käsitteet tai kategoriat ja niiden sisällöt. (Tuomi & Sarajärvi, 2004.)

Tuomi & Sarajärven (2004) mukaan kriittisin vaihe analyysissä on kategorioiden muodostaminen, jossa tutkijan omat tulkinnat vaikuttavat aineiston eri osien ryhmittelyyn samoihin luokkiin. Useissa sisällönanalyysillä tehdyissä tutkimuksissa on myös huomattu, että onnistuneesta analyysistä huolimatta pätevät johtopäätökset ovat jääneet tekemättä. Myös analyysiprosessin mekaanisuutta on kritisoitu, sillä vaarana voi olla, että systematiikan myötä analyysistä katoaa jotakin oleellista. Analyysin luotettavuuden lisäksi sisällönanalyysin arvioinnissa on huomioitava tutkija itse, aineiston laatu sekä tulosten esittäminen. (Tuomi & Sarajärvi, 2004.) Sisällönanalyysin haasteena on pystyä pelkistämään aineisto niin, että se kuvaa mahdollisimman luotettavasti tutkittavaa ilmiötä. (Latvala, – Vanhanen-Nuutinen 2003). Tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa on huomioitava, että

ihminen ei pysty täydellä varmuudella tulkitsemaan tekstiä oikein vaikka ihmisellä onkin erinomainen kyky hyödyntää kontekstista saatuja vihjeitä. (Popping, 2000).

Fillarikanavaan tulleita viestejä analysoitiin ajalta 3/2008-4/2010 eli noin kahden vuoden ajalta Fillarikanava-sivuston perustamisen jälkeen. Tarkastelu aloitettiin heti palvelun avauduttua, koska sen ajateltiin kuvaavan palvelun käyttöä sekä käyttäjien odotuksia parhaiten. Tarkasteluaikana aloitettu viestiketju oli kokonaisuudessaan mukana vaikka kommentointi olisi tapahtunut vasta tarkasteluajan jälkeen. Yhteensä analysoitavia viestejä oli 499 kpl ja kommentteja 947 kpl. Tilastollisessa aineistossa yksi viesti/kommentti sisälsi viestin/kommentin numeron, paikkatiedon, lähettäjän nimimerkin sekä ajankohdan, jolloin viesti/kommentti oli lähetetty.

Aiheiden temaattinen tarkastelu

Laadullisen sisällönanalyysin avulla kartoitettiin Fillarikanavaan tulleiden viestien ja kommenttien nostamia aiheita ja teemoja koskien pyöräilyoloja sekä tutkittiin millaista tietoa avoin osallistumiskanava tuottaa. Sisällönanalyysi on aineistolähtöistä ja analyysiyksikkönä käytettiin ajatuksellista kokonaisuutta, joka muodostui viestin ja kommentin tai kommenttien synnyttämästä viestiketjusta. Viestiketjua käsiteltiin yhtenä kokonaisuutena. Kokonaisuuksia luokiteltiin keskustelua parhaiten kuvaaviin avainsanoihin. Avainsanoina käytettiin asiasta vastaavaa osapuolta, esimerkiksi kaupunkisuunnitteluvirastoa (KSV) tai rakennusvirastoa (HKR). Vastuualueiden erottelu tehtiin siltä pohjalta, että KSV vastaa suunnittelun linjauksista ja HKR hoito- ja kunnossapidosta. Jos keskustelun aihe ei kuulunut suoraan kummallekaan virastolle vaan keskustelun luonne oli yleisemmällä tasolla koskien esimerkiksi pyöräilyolosuhteita tai liikennekasvatusta käytettiin avainsanoina ”yleistä, politiikka tai valvonta” Osa viesteistä ja kommentteista koski myös sivustoon liittyviä aiheita, esimerkiksi ylläpidollisia ongelmia tai virhemerkintöjä kartalla. Nämä viestit ja kommentit merkittiin liittyväksi Fillarikanavaan (FK). Esimerkiksi luokittelusta:

- suunnitelu, risteys (<http://fillarikanava.hel.fi/r/212/>)
- yleistä, FK (<http://fillarikanava.hel.fi/r/230/>)
- HKR,puusto (<http://fillarikanava.hel.fi/r/226/>)

Vastuutahojen mukaan merkityistä kokonaisuuksista tehtiin yhteenvedot, jossa on kuvailtu niihin liittyvää keskustelua kommenttien sekä lyhyen selostuksen avulla. Analyysissä tarkasteltiin myös, onko viestiketjuilla painotuksia sijainnin suhteen.

Laadullinen sisällönanalyysi ei sulje pois tilastollisen aineiston käyttöä. Aiheita temaattisessa tarkastelussa hyödynnettiin myös Fillarikanava-sivuston käyttöliittymäanalyysiä, joka on toteutettu Google Analyticsilla. Analyticsin avulla saatiin tietoa siitä, mitä viestien aiheita oli klikattu eniten. Näin saatiin määrällistä arvioita siitä, mitkä keskustelun aiheet olivat katsotuimpia. Analyticsin avulla tarkasteltiin myös sivuston tilastollisia perustietoja välillä 22.6.2010–21.6.2011, sillä sen avulla saatiin vertailtua vastaavia tietoja aiemmin Poikolan (2010) koostamaan Talviraporttiin Fillarikanavasta.

Viestien ja kommenttien analysointi

Eskolan (2001) mukaan teoria- ja aineistolähtöisen tutkimuksen välimaastossa voidaan ajatella olevan teoriasidonnainen tutkimus, jossa aineiston analyysi ei suoraan perustu teoriaan, mutta kytkennät siihen ovat havaittavissa. Tätä voidaan kutsua myös teoriaohjaavaksi analyysiksi (Tuomi & Sarajärvi 2004). Tällöin aineistosta tehdyille havainnoille etsitään tulkintojen tueksi teoriasta selityksiä tai vahvistusta, jotta saataisiin tietää, millaista keskustelua avoin osallistumiskanava tuottaa ja mitkä ovat keskustelun ominaispiirteitä. (Eskola 2001.) Tutkimuksessa tutustuttiin Lapintien (2001) esittelemään laadulliseen suunnitteluargumentaatioteoriaan (AAA). Teoria on esitelty tarkemmin luvussa 2.3.4. Lapintien (2001) teoria toimi viitteellisenä Fillarikanavaan tulleiden kommentoitujen viestien tarkastelussa. Teoria perustuu lähinnä perinteisen vuorovaikutuksen mahdollistamaan kanssakäymiseen ja siksi argumentoijan taustatiedot ovat suuressa roolissa analyysissä tehtäessä. Eli sitä ei voida suoraan soveltaa verkko-osallistumisen argumentoinnin arviointiin. Tässä tutkimuksessa keskustelun argumentointityylien luokittelu on tehty aineistopohjaisesti, mutta luokittelua on ohjannut Lapintien (2001) AAA. Viestien kommentit luokiteltiin viestin suhteen kuuteen eri kategoriaan. Kategoriat on esitelty taulukossa 3.

Taulukko 3. Kommenttiluokat suhteutettuna alkuperäiseen viestiin

KOMMENTTITYYLI	TARCOITUS	ESIMERKKI
samaa mieltä	Ei tuo uusia näkökulmia palautteeseen. Toistaa palautteen sisällön	<i>Itsekin samaa ihmettelin, kun satuin viikko sitten kyseistä pyörätietä käyttämään. On taas unohdettu pyöräilijöiden turvallisuus. (http://fillarikanava.hel.fi/r/221/)</i>
eri mieltä	Selvästi eri mieltä palautteen kanssa tai antaa siitä vastakkaisen näkökulman	<i>Se vain pahentaisi liikenneongelmia. Pyöräilijöidenkin on syytä ymmärtää, etteivät he ole ainoita katujen käyttäjiä. (http://fillarikanava.hel.fi/r/57/)</i>
syventää	On samoilla linjoilla palautteen antajan kanssa, tuo uusia näkökulmia, monipuolistaa tarkastelua ja tarkentaa mahdollista ongelmaa	<i>Syytä loiventaa! Kovakuntoisille mäki on vain hidaste, mutta esim. rollaattorilla kulkeva ei voi sen takia lähteä hienoon rantapuistoon kävelylle virkistytymään.;;;Mikäli mäki pysyy jyrkkänä, sen juurella oleva Molok on pyörää hallitsemattomalle tai vauhdikkaalle lapsijengille mahdollinen vakava törmäyskohde. (http://fillarikanava.hel.fi/r/189/)</i>
yleistää	Vertaa palautteen sisältöä Suomen/Euroopan tasoon. Puhuu ongelmasta/aiheesta yleistäen	<i>Pyöräily pitäisi saada enemmän liikennemuodoksi eikä erilliseksi häiriöksi autoliikenteen tiellä. Muualla Euroopassa erillisiä väyliä ja kaistoja käytetään vain kun siihen on hyvin tilaa. Vanhoissa keskustoissa pyöräillään autojen seassa ja se on ihan hyväksyttyä. Ei täällä sarvikuonojen maassa. (http://fillarikanava.hel.fi/r/233/)</i>
ohi aiheen	Aloittaa uuden aiheen ja poikkeaa alkuperäisen palautteen teemasta. Viestiketju alkaa rönsyillä. Virhemerkinnät/huomatukset sivustoon liittyen	<i>Ja miksi kukaan vastuussa oleva tai suunnittelija ei vastaa näihin kommentteihin? Mitä järkeä tässä koko Fillarikanavassa on? (http://fillarikanava.hel.fi/r/80/)</i>
viranomaisen kommentti	Viranomaisen joko KSV tai HKR puolelta kommentoi annettuja palautteita. Ei ota kantaa, mitä mieltä he ovat	<i>Muutaman vuoden sisällä pyöräväylä jatkuu juuri sinne. (http://fillarikanava.hel.fi/r/260/)</i>

Luokittelun tarkoituksena oli vastata kysymyksiin, miten avoin keskustelumahdollisuus vaikuttaa alkuperäiseen viestiin; tuoko keskustelumahdollisuus lisäarvoa viestille joko käyttäjien tai suunnittelijoiden näkökulmasta; vai lähteekö keskustelu rönsyilemään pois alkuperäisestä aiheesta? Yhtenä näkökulmana olivat myös viranomaisten rooli keskustelussa ja sen vaikutukset. Luokan "samaa mieltä" idea oli koota yhteen muiden käyttäjien kommentit, jotka tukevat alkuperäistä viestiä tuomatta kuitenkaan keskusteluun mitään uutta. Luokkaa voidaan kuitenkin käyttää yhtenä vaikuttavuuden mittarina, jos aiheen suosio mitataan määrä-äänestyksen perusteella eli ns. "peukutetaan". Luokassa "syventää" kommentit antoivat lisätietoa koskien viestin aihetta muiden käyttäjien sekä virkamiesten näkökulmasta. Lisätietoja voivat olla esimerkiksi parannusehdotukset viestissä esitettyihin ongelmiin tai ongelman tarkennukset sekä muiden ongelmakohtien esittely liittyen viestiin. Lisätietoja oli voitu antaa sekä sanallisesti että kuvalinkkien avulla. "Syventävä" ja "yleistävä" luokkaan kommentit olivat samoilla linjoilla alkuperäisen viestin kanssa, mutta joko lisäsivät informaatiota tai laajensivat ongelman/aiheen koskemaan pyöräilyoloja yleisemmin. "Yleistävä" luokan kommentit eivät välttämättä tuoneet lisäarvoa virkamiehille tai auttaneet kyseisen ongelman selvittämisessä, mutta se saattoi tuoda lisäarvoa muille käyttäjille ja tätä kautta parantaa yleistä tietoisuutta pyöräilyolosuhteista. Luokkaan "ohi aiheen" kerättiin kommentit, joiden nähtiin olevan joko epäolennaisia pyöräilyoloja ajatellen tai saivat keskustelun selvästi rönsyilemään alkuperäisen viestin aiheesta. "Viranomaisen kommentti" luokiteltiin omaksi kategoriaksi, jotta nähtäisiin viranomaisten aktiivisuus sekä sen vaikutukset keskusteluun. Jaottelu perustui ensisijaisesti nimimerkkien tarkasteluun, mutta jos nimimerkki puuttui, tarkasteltiin kommentin tyyliä ja sen suhdetta alkuperäiseen viestiin.

4.2 Toinen analyysivaihe: Fillarikanavan arviointi

4.2.1 Tangin arviointikehikko

Tang (2006) esittelee eri arviointikriteerejä, jotka keskittyvät nimenomaan osallistuvan paikkatieto (PGIS)-sovelluksien käyttöön osallistumiskanavana. Tangin (2006) kriteerit ovat esitetty taulukossa 4. Kriteerit pohjautuvat Tangin (2006) asettamiin tavoitteisiin. Tavoitteet korostavat avoimuuden sekä tiedon saatavuuden tärkeyttä. Tang (2006) on ensiksi määritellyt kuusi eri tavoitetta, jotka osallistuvan suunnittelun tulisi täyttää. Ne pohjautuvat Kunzin & Rittelin (1979) osallistuvan suunnittelun pääperiaatteisiin. Heidän mukaansa suunnittelu on argumentaatiopohjainen prosessi, jonka ensimmäisenä periaatteena on, että eri osallistujat toimivat suunnittelun asiantuntijoina ja virkamiehet pikemminkin toiminnan ohjaajina. Kunzin & Rittelin (1979) toisena periaatteena on, että suunnitteluprosessi pitäisi olla kansalaislähtöinen ja heidät pitäisi osallistaa jo suunnittelun alusta. Kolmas ja neljäs periaate painottavat toiminnan läpinäkyvyyttä kaikille osapuolille sekä avoimen keskustelun tärkeyttä ongelman ratkaisussa. Periaatteiden pohjalta muodostuneet Tangin (2006) asettamat tavoitteet ovat

1. Laaja osallistumisjoukko.
2. Viranomaisten rooli ratkaisijasta ohjaavaksi.
3. Suunnitteluratkaisun ei pitäisi olla viranomaisten asettama.
4. Osallistuminen on mahdollista suunnitteluprosessin alusta alkaen.
5. Läpinäkyvyys koko suunnitteluprosessin ajan.
6. Puolueettoman mielipiteen muodostuminen osallistujien avoimen tiedonvaihdon välityksellä. (Tang, 2006.)

Yllä mainitut tavoitteet määrittelevät avoimen osallistumisen sovellukselle erilaisia ominaispiirteitä sekä teknisiä vaatimuksia, joista tässä tutkimuksessa käytetään nimeä Tangin (2006) kriteerit (taulukko 4). Kriteerien avulla arvioidaan Fillarikanan toimivuutta verkko-osallistumisen välineenä. Tavoitteena on selvittää, miten Fillarikanava pystyy vastaamaan nykytila-analyyysissä esille tulleisiin haasteisiin niin virkamiehen kuin asukkaiden kannalta

Taulukko 4. Tangin (2006) kriteerit

KRITEERI	ARVIOINTIPERUSTEET
1) Mahdollistaa virkamiesten osallistumisen avustajan roolissa	
Virkamies ohjaa, edistää ja fokusoi keskustelua. Tuo esiin eri näkökulmia sekä rajoittaa epäolennaisia kommentteja	Millä työkaluilla virkamies esiintyy palvelussa?
2) Erilaisten näkökulmien vapaa esittäminen mahdollista	
Osallistujilla vapaus aloittaa keskustelu/komentointi valitsemastaan aiheesta	Voivatko osallistujat keskustella vapaasti vai onko keskustelua esim.rajoitettu tai otsikoitu valmiiksi?
Mahdollisuus käyttää erilaisia medioita keskustelun tukena,esim. paikkatiedon tai kuvan lisääminen viestiin	Tarjoaako palvelu mahdollisuuden rikastuttaa käyttäjän viestiä eri mediatyökalujen avulla?
3) Näkökulmien vaihtaminen	
Tukee avointa tiedon kulkua	Mahdollaako palvelu tiedon kulun viranomaisilta kansalaisille, kansalaisilta viranomaisille sekä kansalaisten kesken?
Mahdollistaa avoimuuden kaikille osallistujille	Näkyykö käyttäjien jättämä tieto kaikille avoimesti?
4) Dokumentointi ja ideoiden historia	
Viestien tallennus, järjestäminen sekä näyttäminen, jotta että sen avulla pystyy seuraamaan tiedon rakentumista	Pystyy palvelussa seuraamaan tiedonrakentumista alusta loppuun?
5) Päätöksiin liittäminen muihin aiheeseen liittyviin päätöksiin	
Lisäinformaation tarjoaminen muihin aiheita koskeviin asiakirjoihin sekä lähtötietoihin	Tarjoaako palvelu tietoa muista aiheita koskevista päätöksistä sekä lähtötiedoista?
Päätöksiin liityntäpintojen esittäminen	Näyttääkö palvelu liitoskohdat muihin asiaa koskeviin päätöksiin?
6) Paikkatiedon hyödyntäminen	
Tallentaa ja näyttää käyttäjien jättämät viestit paikkatiedon kanssa sekä muiden sovellusten vastaavat merkinnät samasta alueesta	Tallentaako ja näyttääkö viestin paikkatiedon kartalla? Näyttääkö palvelu muiden vastaavien palveluiden tietoja samasta sijainnista?
Tukee karttapohjan avulla ongelman ymmärtämistä	Tukeeko palvelun karttapohja käyttäjien viestin sanomaa?

4.2.2 Virkamiesten kysely

Staffansin (2004) mukaan vuorovaikutuksen onnistumisen taustalla on, että asukkaiden ja virkamiesten odotukset ja tarpeet kohtaavat. Tästä syystä tutkimuksessa keskitytään selvittämään virkamiesten tarpeita ja odotuksia Fillarikanavan toiminnasta, jolloin jatkossa voitaisiin antaa realistinen kuva asukkaille kanavan toiminnasta. Fillarikanava-analyysin toinen tavoite olikin selvittää, miten Fillarikanavaa voitaisiin hyödyntää virkamiesten työssä tehokkaammin. Asiaa tutkittiin tekemällä virkamiehille strukturoitu Internetpohjainen kysely (liite 2) Fillarikanavan toiminnasta ja sen ominaisuuksista. Kysely on esitetty liitteessä kaksi. Kysymyksiä oli kuusi, osa monivalinta- ja osa avokysymyksiä. Kysely lähetettiin kolmelle rakennusviraston suunnittelijalle sekä kahdelle kaupunkisuunnitteluviraston suunnittelijalle. Kaikki viisi henkilöä olivat tutustuneet Fillarikanavan toimintaan ja tiesivät sen toimintaperiaatteen. Koska Fillarikanavan rooli on epävirallinen osallistumisen kanava, virkamiehet eivät olleet hyödyntäneet sitä työssään. Poikkeuksena HKR:n teettämä talvikysely (Poikola, 2010), jossa HKR:n Sala-Sorsimo toimi projektipäällikkönä. Tutkimuksen aikana kaikkia kyselyyn osallistuneita virkamiehiä käytiin tapaamassa ennen kyselyn lähettämistä. Tällöin voitiin olettaa, että vastaajilla oli jonkinlainen lähtöpohja vastata kyselyyn. Kyselyyn lähetettiin linkki sähköpostilla, jossa pyydettiin virkamiehiä vastaamaan kysymyksiin sillä oletuksella, että Fillarikanava olisi yksi virallisista vuorovaikutuskanavista ja esimerkiksi osa Helsingin kaupungin kaupungin rakentamaa uutta palautejärjestelmää.

Kysely on laadittu Joerinin & Nembrinin (2005) tekemien kysymysten pohjalta toimivasta osallistumiskanavasta. Heidän mukaan osallistumisen onnistuminen suunnittelun eri vaiheissa tiivistyy muutamiin ydinkysymyksiin, jotka ovat tärkeitä tiedostaa. Kysymykset pohjautuvat siihen ajatukseen, että osallistumisen rooli ja sitoutuminen päätöksentekoprosessiin ovat osallistumisen onnistumisen edellytys. Kyselyn tavoitteena on antaa kehitysehdotuksia siitä, miten Fillarikanavaa voitaisiin hyödyntää suunnittelussa. Kysymykset olivat seuraavat:

1. **Mitä toimintoja/menetelmä kanava voi hyödyntää?**
2. **Kuka niitä käyttää ja hyödyntää?**
3. **Missä suunnittelun vaiheessa?**
4. **Mihin tarkoitukseen?** (Joerin & Nembrini, 2005.)

5 NYKYTILA-ANALYYSIN TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU

Luvussa esitellään tutkimuksen nykytila-analyysin tulokset. Analyysin tavoitteena oli selvittää, millaisia haasteita esiintyy Helsingin pyöräilyoloihin liittyvässä perinteisessä vuorovaikutuksessa sekä millaista on Fillarikanavan toiminta pilotointihankkeena. Tulokset esitellään erikseen ja niiden yhteydessä on analysoitu tuloksien merkitystä muiden tutkimusten valossa. Lopuksi luvussa tehdään yhteenveto nykytila-analyysin keskeisimmistä tuloksista.

5.1 Perinteinen vuorovaikutus

5.1.1 Vuorovaikuttamisen haasteet – Ruoholahti- Kamppi-suunnitelma

Tutkittaessa pyöräilyoloihin liittyvien suunnitelmien vuorovaikuttamista Helsingin kaupungissa Kamppi- Ruoholahti- suunnitelman avulla, pyöräilijä Kivekäs mainitsi suurimpien haasteiden liittyvän suunnittelua koskevaan tiedonsaantiin sekä myöhäiseen osallistumisen ajankohtaan. Ongelmana on, että osallistuminen mahdollistetaan vasta katusuunnitelmavaiheessa, jolloin suurimmat linjaukset koskien pyöräilyolosuhteita ovat jo lyöty lukkoon liikennesuunnitelmassa. Lähtökohtaisesti katusuunnitelma laitetaan nähtäville, jotta saadaan palautetta koskien esimerkiksi kadun korkeusasemaa, kaltevuussuhteita ja katu ympäristön kasvillisuutta. Nämä tekijät ovat pyöräilyn kannalta yksityiskohtia, jotka vaikuttavat pääosin ajomukavuuteen eikä niinkään itse pyöräilysuunnitteluratkaisuihin. Ongelmalliseksi tämän tekee se, että nykyiset pyöräilysuunnitteluratkaisut eivät vielä huomioi pyöräilijöiden näkökulmaa omana liikennemuotona vaan suunnitteluratkaisut tukevat vahvasti ”kevyen liikenteen” periaatteisiin. Näihin suunnittelutason ratkaisuihin oli Kivekkään mukaan erittäin vaikeaa vaikuttaa suunnitelmien ollessa loppuvaiheessa.

Kivekkään mielestä haasteena olivat myös uusien näkyvillä olevien suunnitelmien löytäminen ja seuraaminen. Se vaatii kansalaiselta paljon omaa aktiivisuutta. Oma ongelmansa oli myös suunnitelmien lukeminen ja merkintöjen ymmärtäminen. Kivekäs huomauttaa, että usein näkyvissä olevista suunnitelmista puuttuivat yhteystiedot. Tämän lisäksi nähtävillä oleva suunnitelma ei välttämättä ole päivitetyn version, jolloin palautetta annetaan vanhentuneista suunnitelmista. Kysyttäessä liikennesuunnittelija Salermolta suunnitelmien nähtävillä olosta, hän vastaa, että on vaikeaa pitää täysin ajankohtaisia suunnitelmia esillä, sillä pikku muutoksia ja korjauksia tulee aika-ajoin, jolloin kahden viikon palautteenannon aikana on usein mahdotonta välttyä muutoksilta. Kivekkään mukaan tehokkain tapa vaikuttaa nähtävillä olevaan suunnitelmaan, oli oma aktiivinen ote ja suora yhteydenotto vastaavaan suunnittelijaan. Kivekäs koki, että nykyinen palautteenantojärjestelmä on kankea ja kansalaisen vaikuttamismahdollisuus pieni.

Rakennusviraston katu- ja rakennussuunnitelmien laatimisesta vastaava Huhtonen mainitsi isoimmaksi ongelmaksi Kivekkään tavoin sen, että vuorovaikutusprosessi tehdään suunnitelmien väärässä vaiheessa. Pyöräilyoloja koskevat palautteet pitäisi saada esittää liikennesuunnitteluvaihees-

sa, jolloin suunnittelijoilla olisi enemmän muutosmahdollisuuksia. Huhtonen koki, että katusuunnitelmaa laatiessa hänellä ei ollut paljoakaan mahdollisuuksia suunnittelutason ratkaisuihin. Hän myös totesi, että Kamppi-Ruoholahti suunnitelmasta lähetetyt useat ja samaa asiaa toistavat palautteet eivät edesauttaneet palautteiden läpiviemistä. Asioiden toistaminen vähentää niiden vaikuttavuutta ja kuormittaa virkamiehiä turhaan. Tulokset ovat samassa linjassa Karjalaisen (2010) tutkimuksen kanssa, jossa hän myös pyrkii selittämään ongelman taustoja. Tutkimuksessa todettiin, että kaupunkisuunnitteluviraston mukaan ihannetilanteessa liikennejärjestelmä suunniteltaisiin siten, että alueiden liikennejärjestelyitä katsottaisiin kokonaisuuksina, jolloin eri liikennemuodot, kuten pyöräily, tulevat huomioiduksi sopivalla painoarvolla. Toisin kuin monissa muissa maissa, Helsingissä on kuitenkin omaksuttu suunnittelukulttuuri, johon pyöräily ei lähtökohtaisesti kuulu. Konkreettisesti tämä näyttäytyy nykyäänkin, kun uusia suunnitelmia laaditaan: liikennesuunnitelmien loppumetreillä saatetaan kysyä, miten pyöräily sopisi valmiiseen suunnitelmaan. Tällöin pelivara, suunnittelulliset raamit ja jäljellä olevat aikaresurssit ovat enää vähäiset. (Karjalainen, 2010.) Toisaalta vuonna 2012 valmistuvien uusien suunnitteluohjeiden myötä pyöräilyn asema liikennemuotona tulee vahvistumaan Helsingissä (Salermo, 2012).

Pyöräilyoloja koskevassa suunnittelussa yhtenä tekijänä ovat myös lopullisesta rakentamisesta vastaavat urakoitsijat. Helsingin rakennusvirasto toimii tilaaja- tuottaja- periaatteella, jossa HKR palkkaa urakoitsijat toteuttamaan suunnitelmansa. Ihanteellinen tilanne olisi jos urakoitsijan rakennussuunnitelma vastaisi katusuunnitelmaa, joka taas osaltaan perustuisi liikennesuunnitelmaan. Mutta todellisuudessa näin harvoin käy, sillä maasto ja erilaiset tekijät, kuten aikataulut ja rahoitus vaikuttavat lopulliseen tulokseen. Tämä asetelma heikentää kansalaisen osallistumisen vaikuttavuutta ja merkitystä.

Huhtosen mielestä pyöräilijöiltä saatu palaute oli aiheellista ja tehdyt muutokset paransivat olosuhteita. Huhtosen mukaan yksi vuorovaikutusprosessin kehityskohteista olisi eri virkamiesten yhteistyön parantaminen. Virastojen on kyettävä keskustelemaan suunnittelun linjauksista ja toimimaan samoilla pelisäännöillä.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että pyöräilijöiltä saatu palaute vaikutti suurelta osin lopullisiin suunnitelmiin mutta suuri painoarvo oli liikennesuunnittelijan Salermon omalla aktiivisuudella. Kivekkään ja Huhtosen haastatteluiden perusteella voidaan sanoa, että Ruoholahti-Kamppi suunnitelman vuorovaikutusprosessi tuki Kingstonin (2002) mainitsemia havaintoja perinteisen vuorovaikutusprosessin haasteista. Esimerkiksi palautteen vaikuttavuus oli paljolti kiinni virkamiehen omasta panostuksesta sekä vuorovaikutuksen painottumisesta suunnitelmien loppuvaiheeseen vaikeutti muutoksien tekemistä. Verrattaessa tuloksia Hämääläisen (2010) tutkimukseen virkamiehet nostivat esiin vuorovaikutuksen haasteiksi lähinnä työmäärän lisääntymisen. Tehokkaimpien osallistumiskeinojen sijaan, asiantuntijat painottivat Huhtosen lailla menetelmien oikea-aikaisuutta ja oikeaa kohderyhmää (Hämäläinen, 2010).

Suunnittelun kulusta näki, että pyöräilyolojen kehittäminen vaatii kahden eri viraston yhteistyötä ja avointa keskustelua koko prosessin ajan. Vaikka kaupunkisuunnittelu viraston vastuulla on uusien pyöräväylien suunnittelu, niin rakennusvirastossa tiedetään, mikä on järkevää kunnossapidon näkökulmasta. Tämä vaikuttaa konkreettiseen pyöräteiden poikkileikkausten toteutukseen. Kahden näkemyksen yhteensovittaminen ei siis pyöräilyasioissa aina välttämättä tarkoita pyöräilyn kokonaisuutta. (Karjalainen, 2010.) Kuten Huhtonen painotti, virkamiesten yhteistyöllä päästään parempiin tuloksiin. Sama tosin pätee myös virkamiesten ja asukkaiden kommunikaatioon ja keskinäiseen kunnioitukseen. Kamppi-Ruoholahti-suunnitelma oli myös oiva esimerkki siitä, että lopulliseen kaupunkirakenteeseen vaikutti suunnittelun ohella myös maan kaavoitus, osto, myynti, lunastus sekä varsinainen rakentaminen. Ongelmia voi aiheutua myös suunnitelmien toteutusjärjestyksestä: vaikka kaavassa on varaus asianmukaisiin liikenneyhteyksiin, maankäyttö on saattanut toteutua ennen liikennejärjestelyjä. Ratkaisujen realistisuuden ja toteutusjärjestyksen varmistaminen on tärkeää, koska katteettomat odotukset voivat aiheuttaa ongelmia (Ympäristöministeriö, 2006). Asukkaiden osallistuminen on yksi osa koko kaupunkisuunnittelua. Virkamiesten on otettava huomioon muutkin aluetta koskevat suunnitelmat ja toimittava niiden puitteissa. Tässä tapauksessa Jätkäsaaren raitiotielinjan katutilantarve muutti suunnitelmia ja aiheutti Malminrinteen katusuunnitelman hyväksymisen, vaikkakin suunnitteluratkaisut esimerkiksi pyöräilyn kannalta eivät välttämättä olleet optimaaliset. Kaupungin johdon ja luottamusmiesten päätettäväksi kuitenkin jää, mikä hanke priorisoidaan ja millä hinnalla.

Tutkimuksen tulokset tukevat kirjallisuudesta sekä aikaisempien tutkimusten valossa tehtyjä huomioita perinteisen osallistumisen haasteista. Lisäksi esimerkkitapaus osoitti konkreettisesti Karjalaisen (2010) tutkimuksessa esiin nostetut haasteet kahden viraston toimintaperiaatteiden yhteensovittamisesta sekä pyöräilyn asemasta Helsingin liikennepolitiikassa. Toisaalta tutkimuksen tulokset eivät huomioineet sitä seikkaa, että Helsingin uudet suunnitteluohjeet painottavat pyöräilyn asemaa itsenäisenä liikennemuotona. Tällöin Kivekkään mainitsemiin pyöräilyn linjauksiin sekä niin sanotun ”kevyen liikenteen” – periaateongelmaan puututaan jo suunnittelun lähtökohdissa.

5.1.2 Rakentavan palautteen ominaisuudet

Kaupunkisuunnitteluviraston pyöräilyasiantuntijat Salerno ja Palo selvittivät, millaisia haasteita esiintyy rakennettuun katu ympäristöön liittyvässä palautteenannossa. He saavat Helsingin pyöräilyolosuhteisiin liittyvää palautetta eniten koko kaupungissa. Heidän mukaansa palautteenannon haasteena oli asiakkaan rajautunut näkökulma. Tällöin näkökulmasta puuttuu kokonaisvisio ja järjestelmätason perspektiivi. Tämä viittaa Kallioisen (2002) mainitsemaan ongelmaan, että asukas näkee nykytilanteen kautta asioita ja tulkitsee ongelmia omien reunaehtojensa kautta. Salermon (2012) mukaan helposti saatetaan ajatella esimerkiksi ainoastaan pyöräilijän etua ja unohdetaan liikennesuunnittelua ja rakennettua ympäristöä koskevat yleiset periaatteet tai kunnossapidon vaatimukset ja kustannustekijät. Usein palautteissa esitetään ongelmaan myös ratkaisua ja usein se koetaan virkamiespuolella raskaaksi. Salermon mielestä ”suoranaiset toimenpide-ehdotukset ovat yleensä (mutta ei välttämättä aina) turhia, koska meillä on ratkaisun avaimet joka tapauksessa hallussa (Visiot, ohjeet ja periaatteet).” Tosiasia on kuitenkin se, että palautetta halutaan ja tarvitaan suunnittelun tueksi, jolloin nousee kysymys, millainen on se tarvittava ja hyödyllinen palau-

te virkamiestaholle. Salermon (2012) mukaan palaute, joka kuvaa ongelman on yleensä riittävä, koska se auttaa paikallistamaan ongelmia ja perustelemaan uudenlaisia ratkaisuja virastojen sisäisessä keskustelussa. Palautteita voidaan jossain määrin myös hyödyntää parannuskohteiden priorisoinnissa. (Salermo, 2012.)

Postin (2011) mukaan rakennusviraston palautejärjestelmän haasteina olivat: palautteiden määrän kasvu ja niiden käsittelyresurssien riittävyys, asukkaiden, virkamiehien ja poliitikkojen vaatimustason kasvaminen sekä sähköpostin lisääntynyt määrä. Postin (2001b) mukaan uusien palautekanavien kehittäminen ja sähköpostitulvan rajoittaminen sekä tehokkaan tiedottamisen apu olisivat ratkaisu alati kasvavaan paineisiin toimivasta asiakaspalvelusta. Hän myös painottaa, että käytössä olevat palautejärjestelmät olisi integroitava uusiin palautekokonaisuuksiin ja näin välttää jo nyt olemassa olevia päällekkäisiä osallistumiskanavia.

Yhteenvetona haastateltavien virkamiesten vastauksissa korostettiin, että virkamiehet kuormittuvat selvästi joko päällekkäisten tai muuten runsaan palautemäärän takia. Tämä haaste on nostettu esille aikaisemmissa tutkimuksissa, esimerkiksi (Kingston 2002, Rantanen & Narvo 2010). Vähemmälle huomiolle on kuitenkin jäänyt niin sanotun rakentavan palautteen ominaisuudet ja sen mahdollisuudet helpottaa virkamiesten kuormittumista. Sotarauta (1999) huomauttakin, että keskittyminen osallistumismenetelmien kehittämiseen on vienyt huomion pois itse osallistumiseen liittyvän tarkoituksen saavuttamisesta. Haastatteluiden tulokset tukivat huomiota siitä, että ennenkaikkea on keskityttävä keräämään tietoa mitä pystytään hyödyntämään.

5.2. Verkkovuorovaikutus –Fillarikanava 2008-2011

5.2.1 Millaisia ovat sivuston käyttäjät?

Tutkimuksen nykytila-analyysin toinen esimerkkitapaus koski verkko-osallistumisen välinettä Fillarikanavaa. Tässä luvussa on esitetty analyysin tulokset. Tuloksia tarkasteltaessa on hyvä huomioda, että Fillarikanavan tarkastelu tehtiin kirjallisuuden, haastatteluiden, Google Analytics sekä laadullisen sisällönanalyysin perusteella, jolloin kanavasta saatiin monipuolinen ja luotettava kuva. Laadullinen sisällönanalyysi sekä Analytics tarkastelu tehtiin ensimmäisen 600 viestin osalta ja niiden pääpainoksi muodostuivat liikennesuunnittelua koskevat asiat. Saattaa olla, että aihekokonaisuuksien sekä suosittujen aiheiden otsikot olisivat erilaiset, jos otos olisi otettu myöhemmässä vaiheessa. Tähän kuitenkin päädyttiin, sillä ensimmäisten viestien ajateltiin kuvastan parhaiten niin sanottua ”toimivaa” palautekanavaa.

Taulukossa 5 on esitetty lyhyesti sivuston käyttäjien taustatiedot sekä taulukon viereiseen sarakkeeseen on kerätty vastaavat tiedot Tampereen teknillisen yliopiston tekemän PYKÄLÄ-tutkimuksen Helsingin pyöräilyä koskevasta aineistosta.

Taulukko 5. Fillarikanavan sekä PYKÄLÄ-tutkimuksen taustakyselyn tulokset

Kyselyn tiedot	Fillarikanavan käyttäjät (322)	Helsingiläiset (PYKÄLÄ) (317)
<i>Yleisin ikäryhmä</i>	35-54v (55%)	35-54v (43%)
<i>Naisten ja miesten osuudet</i>	30/70	43/57
<i>Pyöräileminen lumettomana aikana (%)</i>	lähes päivittäin 90%	lähes päivittäin 83%
<i>Pyöräileminen talvella (%)</i>	lähes päivittäin 49%	lähes päivittäin 23%
<i>Yhtään tai juuri lainkaan pyöräilevien osuus talvisin</i>	31 %	54 %
<i>Ympärivuotisia pyöräilijöitä</i>	49 %	25 %
<i>Pääsääntöinen matkan tarkoitus</i>	Työ (77 %)	Työ (71 %)
<i>Pääsääntöinen matkan pituus</i>	yli 10km (40%)	yli 10km (35%)

Yli puolet Fillarikanavan käyttäjistä on keski-ikäisiä ja yleisimmin miehiä. Verrattuna PYKÄLÄ:n kyselyyn naisten osuus oli pienempi ja 35- 55-vuotiaiden osuus suurempi. Fillarikanavan käyttäjiä voidaan pitää aktiivipyöräilijöinä, sillä 90 % pyöräilee lähes päivittäin ja melkein puolet jatkaa ympärivuotisia pyöräilijöinä. Suurimmat erot PYKÄLÄ-kyselyyn vastanneisiin verrattuna koski talvi-pyöräilyä. PYKÄLÄ:n kyselyyn vastanneista yli puolet pyöräilee ainoastaan lumettomana aikana ja niin sanottuja ympärivuotisia pyöräilijöitä oli PYKÄLÄ:n tutkimuksessa neljännes. Matkojen tarkoitus sekä pituudet olivat hyvin samankaltaiset näiden kahden käyttäjäkyselyn perusteella. Tämän perusteella voidaan todeta, että tutkimuksen alussa tehty oletus, että Fillarikanavan käyttäjät ovat keskivertoa aktiivisempia pyöräilijöitä, pitää paikkansa.

5.2.2 Millaista käyttö on?

Vuonna 2010 Fillarikanavan loppuraportissa (Poikola & Rantanen, 2010) kartoitettuja kävijä- sekä viestimääriä pilotointijakson ajalta vertailtiin tämän tutkimuksen Google Analyticsilla saatuihin lukuihin (taulukko 6). Tuloksista näkee, että sivuston suosio on laskenut voimakkaasti. Suurin syy on vuorovaikutuksen puuttuminen virkamiesten osalta. Fillarikanavaa ei ole tietoisesti mainostettu palautekanavana, sen alkua sekä talvikyselyä lukuun ottamatta. Sillä sen virallista roolia palautekanavana ei voida taata kaupungin osalta. Käyttäjät keskustelivat sivustolla aktiivisesti verrattuna esimerkiksi englantilaiseen FixMyStreet:iin. Fillarikanavan viesteistä 55 %:iin oli kommentoitu kun taas FixMyStreet:ssä vastaava osuus oli 3 % (King & Brown, 2007).

Taulukko 6. Fillarikanavan kävijämäärät ja viestien määrät

Tiedot	22.6.2009-21.6.2010	22.6.2010-21.6.2011
Sivun latauksia	89510	32012
Unikkeja kävijöitä	23144	6312
Viestien ja kommenttien määrä	3907 (1217 viestiä ja 2690 niihin tullutta kommenttia)	404 (269 viestiä ja 135 niihin tullutta kommenttia)
Viestit, joissa karttamerkintä	886 (lisäksi muutamissa kommentteissa karttamerkintä)	81
Anonyymien käyttäjien viestit	1016 (n. 26%)	20 (n.18 %)
Rekisteröityneiden käyttäjien määrä	659	111

5.2.3 Minkälaista keskustelua sivustolla käydään?

Tutkimuksessa tehdyn laadullisen sisällönanalyysin tavoitteena oli tutkia, minkä tyylistä käyttäjien argumentointi oli avoimessa verkko-osallistumisessa. Tätä tutkittiin luokittelemalla kommentteja eri kommenttityyleihin. Luokittelun tulokset on esitetty taulukossa 7.

Taulukko 7. Fillarikanavan kommenttien luokittelu

Kommenttityyli	kaikki kommentit YHT	
	kpl	% osuus näistä kommenteista
SAMAA MIELTÄ	216	23 %
ERI MIELTÄ	72	8 %
SYVENTÄÄ	428	45 %
YLEISTÄÄ	114	12 %
OHI AIHEEN	109	11 %
VIRKAMIEHEN KOMMENTTI	19	2 %
YHTEENSÄ	958	100 %

Tuloksista nähdään, että yleisin kommenttityyli oli viestiä syventävä, joka siis tutkimuksessa käytetyn luokittelun mukaan antoi alkuperäiselle viestille lisäarvoa tai toi uusia näkökulmia aiheeseen. Melkein neljännes (23 %) kommenteista ”peukutti” eli totesi olevansa samaa mieltä alkuperäisen viestin kanssa, tuomatta sen enempää muuta tietoa esille. Selvästi vastakkaisia mielipiteitä esitettiin noin 8 % kommenteissa. Ohi aiheen lipsuvia kommentteja oli 11 %, usein ne liittyivät sivuston ylläpitoon. Niiden voidaan olettaa vähenevän, jos sivuston ylläpitoon voidaan varata tulevaisuudessa resursseja. FixMyStreetin sivustolla keskustelu oli huomattavasti vähäisempää ja yleisimmin kommentit joko toistivat ongelman tai ilmoittivat, että ongelmaa ei ole korjattu (King & Brown, 2007). Fillarikanavassa virkamiehiä esiintyi kommentoijina 2 % kaikista kommenteista. Osuus on vähäinen, mutta sen selittää Fillarikanavan epävirallinen rooli virkamiesten keskuudessa.

5.2.4 Mistä Fillarikanavassa puhutaan?

Fillarikanavaan kertynyttä aineistoa lähdettiin tutkimaan Google Analyticsin sekä laadullisen sisällönanalyysin avulla. Aluksi aiheiden kiinnostavuutta tutkittiin Analyticsin avulla, josta nähtiin, kuinka monta kertaa kyseinen viesti oli luettu tarkasteluajana (3.11.2008-26.4.2010). Analyysin perusteella Hämeentie sekä Runebergin pyöräkaistat herättivät eniten keskustelua. Niiden lisäksi korkeat katukiveykset sekä puuston aiheuttamat näkyvyysongelmat nousivat kiinnostuksen kohteeksi. Teiden talvisuolausta koskevaa kyselyä, yleistä sujuvuutta keskustaan johtavissa pyöräilyreiteissä sekä rautatieasemalle olevaa fillarilaskuri -otsikoita oli kaikkia tarkasteltu yli 300 kertaa. Tutkimuksessa tarkasteltiin lisäksi Fillarikanavan puheenaiheita niiden kommenttimäärien perusteella, jotta voitaisiin verrata, miten kommentointiaktiivisuus korreloi katselukertojen kanssa. Taulukossa 8 on lisätty katsotumpien aiheiden perään, kuinka monta kommenttia aihe on kerännyt sekä kuinka moni niistä oli virkamiehen kommentteja. Keskimääräinen kommentointiaktiivisuus oli noin 2

kommenttia/ viesti. Virkamiehen mukanaolo nosti kommentointiaktiivisuutta 6 kommenttiin/viesti. Suurin kommenttimäärä viestiä kohden oli 26 kappaletta.

Taulukko 8. Fillarikanavan otsikoiden katselukerrat ajalta 3.11.2008–26.4.2010

KIINNOSTAVIMMAT AIHEET				
Osoite	Otsikko	Sivun katselut kerrat	Kommenttien määrä yht	Virkamieskommenttien lkm
http://fillarikanava.hel.fi/r/1/	Pyöräilykaista Hämeentielle Kurvista Hakaniemeen	650	26	0
http://fillarikanava.hel.fi/r/233/	Runeberginkadun pyöräkaistat ovat vihdoin toteutuneet ja saaneet osakseen suurta huomiota. Minkälaisia ajatuksia kaistat herättävät?	554	18	2
http://fillarikanava.hel.fi/r/259/	Korkeat katukiveykset keskellä hyvää alamäkeä. Miksi töyssy on pyöräilijöille eikä autoilijoille kun autoilla tässä väistämismvöllisuus?	463	9	1
http://fillarikanava.hel.fi/r/128/	Kaksi lehmusta molemmin puolin pyörätietä, joiden alaokat peittävät näkyvyyttä ajoradalle ja osuvat pyöräilijää päähän:)	415	8	2
http://fillarikanava.hel.fi/r/497/	Pieni gallup: Ajatuksia mahdollisesta suolan käytöstä pyöräteillä , kyllä vai ei? Kommenttoisitteko perusteluineen tammikuun 2010 aikana.	323	14	1
http://fillarikanava.hel.fi/r/80/	Miksi ihmeessä yksi toimivimmista pyöräilyreiteistä keskustaan on tehty järjettömän hankalaksi ? Mistä kaupunki toivoisi pyörien kulkevan?	310	9	0
http://fillarikanava.hel.fi/r/206/	Mikäs jännä fillarilaskuri tässä rautatieaseman edessä on?	303	6	0

Tarkasteluiden perusteella kommentoiduimmat ja katsotuimmat aiheet olivat Hämeenkadun pyörätie, Runebergin pyöräkaistat sekä HKR:n asettama kysely talvisuolauksesta. Muita suosittuja aiheita olivat reunakivien sijoittelu ja niiden suunnitteluperusteet sekä kasvillisuuden aiheuttamat estevaikutukset pyöräteille. Lisäksi pyöräteiden yksisuuntaisuuden suosiminen ja keskustelu jalankulkijoiden ja pyöräilijöiden ryhmittymisestä katuverkolla herätti kiinnostusta. Virkamiesten osallisuus keskusteluihin nostivat sen aktiivisuutta sekä kiinnostavuutta käyttäjien keskuudessa: suosittujen aiheiden joukossa esiintyy usein virkamiesedustus sekä molempien virastojen tekemät kyselyt olivat saaneet laajaa huomiota ja keskustelua aikaiseksi.

Kvantitatiivisen tarkastelun lisäksi kanavan aiheita tutkittiin laadullisen sisällönanalyysin avulla. Viestikokonaisuuksien sisältö jaoteltiin karkeasti suunnitteluun sekä hoito- ja kunnossapitoon liittyviin aiheisiin. Lähinnä sen perusteella, miten KSV sekä HKR vastaavat pyöräilyoloista. Karkeat osuudet kaikista annetuista viesteistä jakaantui 60/30. Loput noin 10 % koski suurimmaksi osaksi yleistä keskustelua pyöräilyolosuhteista sekä Fillarikanavan toimivuutta palautekanavana.

Yleisen keskustelun aiheina olivat useimmiten pyöräilyn asema kulkumuotona, pyöräilijöihin suhtautuminen sekä pyöräilijöiden asenne liikenteessä. Usein taustalla oli ajatus pyöräilyn edistämisestä ja sen roolin vahvistamisesta yhteiskunnassa. Mielenkiintoista oli huomata, että Fillarikanavassa keskusteltiin asioista muidenkin tielläliikkujien kuin pyöräilijöiden näkökulmasta.

”Pakko purkautua. 1. Oikealta väistetään.2. Jalankulkijat eivät kuulu pyörätielle.3. Kapealla tiellä ei tarvitse pyöräillä vierekkäin” <http://fillarikanava.hel.fi/r/330/>.

”Pulmista pahin on piittaamattomuus: ajo päin punaista, kiellettyä ajosuuntaa, jalkakäytävällä, ilman valoja jne. Mistä lisää, oppia, älyä, halua?” <http://fillarikanava.hel.fi/r/402/>.

Rakennusvirastolle kohdistuneiden viestien aiheena olivat useimmiten kunnossapidolliset aiheet sekä lumettomana aikana että talvella. Kunnossapidon aiheet keräsivät myös eniten positiivista palautetta.

”Rantatien lännen puoleisen jalkakäytävän/pyöräkaistan asvaltti Lintulahdenkujan pätkältä huonokuntoinen, kuoppainen ja vaarallisen kapea” <http://fillarikanava.hel.fi/r/293/>.

”Pohjoisrannan itäpuolen pyörätie on ollut pitkin talvea ja esim. tällä hetkellä (25.1.2010) todella hyvässä kunnossa. Kiitos siitä!” <http://fillarikanava.hel.fi/r/508/>.

Kaupunkisuunnitteluvirastolle kohdistuneet viestit käsittelivät pyöräverkollisia aiheita, kuten puuttuvia reittejä ja jatkuvuuteen liittyviä asioita. Samoin palautetta tuli myös reittien katkeamisesta, esimerkiksi käytetyillä työmatkareiteillä.

Etelästä tuleva pyöräkaista on oikealla puolella yhdistettyä pyörä- ja kävelytieta, kunnes Panimokadun alussa vaihtaa puolta vasemmalle” <http://fillarikanava.hel.fi/r/210/>.

Verkollisten huomioiden lisäksi Fillarikanavassa keskusteltiin paljon pyöräkaistojen tai erillisten pyörävylien tarpeesta. Useimmissa viesteissä koettiin, että pyörätien tai -kaistan puuttuminen aiheutti vaaratilanteita.

”Haartmaninkadulla ei ole pyörätietä, joten pyöräilijät ajavat jalkakäytävällä. Päivittäin vaaratilanteita” <http://fillarikanava.hel.fi/r/169/>.

Muita suunnitteluun liittyviä asioita olivat ajoratojen valaistus, esteet sekä näkyvyshaitat. Yleisemmin mainittuja esteitä olivat parkkeeratut ajoneuvot, bussipysäkkien mainostaulut sekä betoniporsaot tai muut ajoväylällä olevat liikennesuunnitteluun liittyvät opasteet tai ohjauskeinot.

”Clearchannelin hieno uusi mainosteline on asennettu puolittain pyörätien päälle” <http://fillarikanava.hel.fi/r/355/>.

Turvallisuuteen liittyvien suunnitteluhaasteiden lisäksi Fillarikanavaan kertyi reittien selkeyttä sekä ajosujuvuuteen liittyviä viestejä. Puuttuvat opasteet sekä tiemerkinnot olivat myös yleinen keskustelun aihe. Lisäksi viestikeskusteluun saattoi liittyä suunnittelun lisäksi hoito- ja kunnossapitoon liittyviä ongelmia.

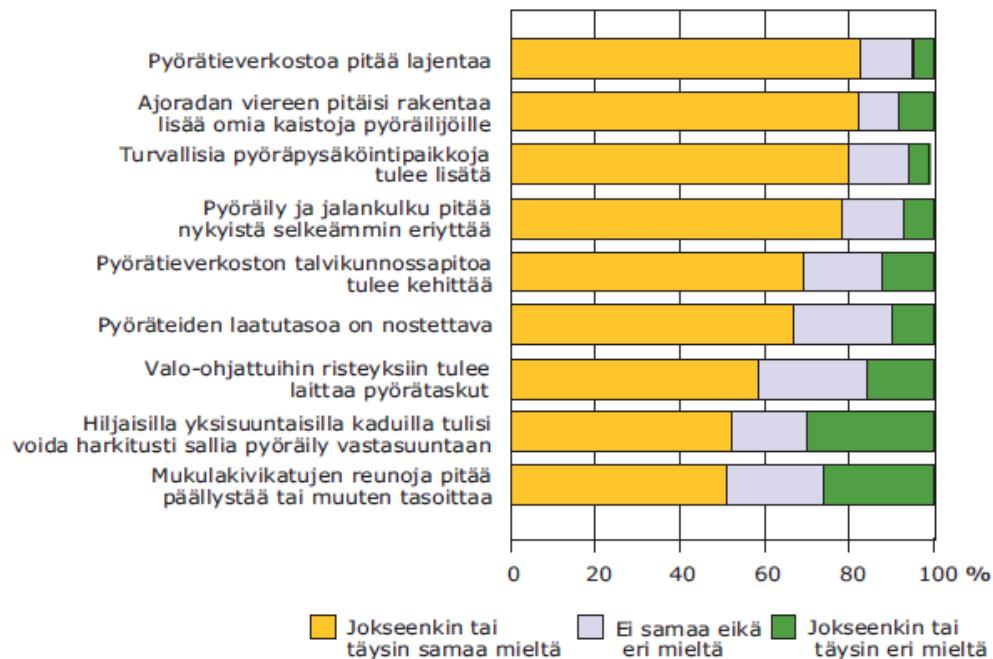
”Uusi asukas eksyy Herttoniemen pyöräreitillä koska merkinnät puuttuu tai ovat kuluneet. Muualla Hgissä ovat paremmassa kunnossa. Kiitos siitä!” <http://fillarikanava.hel.fi/r/326/>.

Paikkakohtaisesti risteysalueet keräsivät paljon huomiota Fillarikanavan keskusteluissa. Liikenneympyrät koettiin turvattomaksi ja hidastetöyssyjä, varoituskolmioita sekä korotuksia toivottiin hidastamaan autoilijoiden nopeuksia suojaiteiden kohdalla.

“Liikenneympyrä on vaarallinen fillareille. Autoilijat ehkä väistävät ympyrään tullessaan, mutta juuri kukaan ei väistä kun poistuvat ympyrästä” <http://fillarikanava.hel.fi/r/471/>.

Kaupunkisuunnitteluvirastolle kohdistui positiivisiakin viestejä, jossa pyöräilijät kommentoivat jo olemassa olevia tai suunnitteilla olevia pyöräyhteyksiä ja sopivia reittejä. “Huomasin ilokseni, että pyörätie jatkuu pohj.espan loppuun Päävartiontorille. Enää ei tarvitse kiertää Katajanokan sillan kautta”<http://fillarikanava.hel.fi/r/318/>.

Fillarikanavan keskustelun aiheet olivat hyvin samantyyliisiä kuin tutkimuksessa helsinkiläisten ympäristöasenteet ja – käyttäytyminen (Hakkarainen & Koskinen, 2011), jossa selvitettiin helsinkiläisten mielipiteitä Helsingin pyöräilyn edistämistoimista. Kuvassa 19 on esitetty tutkimuksen tulokset koskien pyöräilyn edistämistoimenpiteisiin suhtautumista. Eniten kannatusta saavat pyörätieverkoston laajentaminen, omien kaistojen rakentaminen pyöräilijöille, turvallisten pyöräpysäköinti- paikkojen lisääminen sekä pyöräilyn ja jalankulun nykyistä selkeämpi eriyttäminen. Tutkimuksessa vähiten kannatusta sai vastasuuntaan ajaminen yksisuuntaisilla kaduilla ja mukulakivikatujen reunojen päällystäminen. (Hakkarainen & Koskinen, 2011.)



Kuva 19. Helsinkiläisten suhtautuminen pyöräilyn edistämistoimenpiteisiin (Hakkarainen & Koskinen 2011)

Viestien sisältämän paikkatiedon perusteella aineistosta nousi esiin Vihdintie, Sörnäisten rantatie sekä Itäväylä. Näihin paikkoihin oli liitetty kahdeksassa eri viestissä paikkatieto. Muita suosittuja väyliä olivat Runeberginkatu, Helsinginkatu, Postintaival, Hakamäentie sekä Mannerheimintie. Tässä tarkastelussa ei ole huomioitu palautteiden keskusteluaktiivisuutta. Paikkatieto löytyi 66 %

viesteistä joko tarkan tieosuuden tai tien nimen muodossa. 12 % löytyi paikannimi tai viittaus paikkaan joko itse viestistä tai sen kommenteista. Viesti-kommentti-kokonaisuuksissa 19 % ei löytynyt paikkatietoa tai viitettä paikkaan ollenkaan. Noin 77 % niistä oli yleisiä huomioita koskien pyöräilyolosuhteita, asenteita tai keskustelua, johon paikkatieto ei olisi tuonut lisäarvoa.

Kuvassa 20 on havainnollistettu Poikolan (2012) tekemän kuvan perusteella, miten viestien jakautumista alueittain voidaan tarkastella hyödyntämällä Google Fusion Table- sovellusta. Kuvaan on havainnollistettu viestien kertymäpisteitä. Kuvassa ei esitetä kaikkia Fillarikanavaan tulleita viestejä.



Kuva 20. Fillarikanavan viestien jakautuminen alueellisesti (kuva rajattu, Poikola 2012)

5.2.5 Miten Fillarikanavan tietoa on hyödynnetty?

Fillarikanavan palautteita on hyödynnetty kahdessa tarkoituksessa: aikaisemmin mainitussa Helsingin kaupungin rakennusviraston tilaamassa Talvikyselyssä sekä sen jälkeen Hepon tekemässä kartoituksessa Helsingin pyöräreittien varsinaisista puutteista. Rakennusviraston Talvikyselyn tarkoituksena oli kartoittaa työmatkapyöräilyn vilkkaimpia pääreittejä ja parantaa väylien pyöräilyolosuhteita. Verkoston suunnitteluun haettiin mahdollisimman laaja-alaisia palautteita pyöräilijöiltä. Hepon tekemässä kartoituksessa keskityttiin Talvikyselyssä valittujen väylien tarkempaan tarkasteluun. Talvikyselyyn aineistoa kerättiin Fillarikanavassa tehdyn kyselyn kautta, joka oli avoinna reilun kuukauden verran huhti-toukokuun vaihteessa vuonna 2010. (Poikola, 2010.) Fillarikanavan talvikyselyn dataa hyödynnettiin Hepon teettämässä kartoituksessa lähinnä pääreittien muodos-

tamisessa. Pääasiallinen tieto kerättiin Hepon tekemien maastokuntokartoitusten avulla sekä tallioitiin hanketta varten perustettuun karttapohjaiseen tietokantaan. (Sala-Sorsimo, 2011.)

Fillarikanavan pyöräilijöiden antaman palautteen perusteella valittiin noin 80 kilometrin pituinen osuus pääreiteistä parannettavaksi. Parannustoimet suunniteltiin pyöräilijöiden antaman palautteen sekä valituille pääreiteille tehtävän kuntokartoituksen perusteella. Lisäksi näille keskeisille pyörätieosuuksille oli tavoitteena suunnitella tehostettua talvikunnossapitoa. Vaikka kyselyn tavoitteet olivat ensisijaisesti nykyisin käytettyjen reittien käyttö, kunto ja talvikunnossapito, niin myös liikennesuunnitteluun liittyvää palautetta kerättiin. (Poikola, 2010.)

Tässä tutkimuksessa haastateltiin rakennusviraston Penelope Sala-Sorsimoa, joka toimi projektipäällikkönä rakennusviraston talvireittien kuntokartoituksessa. Häneltä kysyttiin Fillarikanavan Talvikyselyn onnistumisesta ja sen hyödyntämisestä virkamiehen näkökulmasta. Sala-Sorsimon mukaan idea Fillarikanavan hyödyntämisestä suunnittelussa perustuu hänen omaan käsitykseensä siitä, että *”Ympärivuotisesti liikkuvat työmatkapyöräilijät ovat juuri niitä parhaimpia asiantuntijoita tuomaan ruohonjuuritason tietoa meille virkamiehille”*. Kyselyn osallistumisen takaamiseksi sitä mainostettiin eri medioiden kautta Facebookissa ja pyöräilyblogeissa sekä tehtiin yhteistyötä eri yhteisöjen kanssa. Näin varmistettiin riittävä palautteiden määrä. Palautteita, jotka vaikuttivat kuntokartoitettavan pääreitiverkoston laajuuteen, tuli lopulta noin 600 kappaletta. (Sala-Sorsimo, 2011.)

Fillarikanavan kommentointimahdollisuus synnytti Sala-Sorsimon mukaan jonkin verran vuoropuhelua hänen ja käyttäjien välillä. Sala-Sorsimon mukaan varsinaiset virkamieskommentit jäivät uupumaan sovelluksen teknisten toteutusongelmien vuoksi. Muuten hän kommentoi keskustelumahdollisuutta asukkaiden kanssa positiivisesti, vaikkakin harmitteli, että vuorovaikutus ei ollut virkamiespuolelta laaja-alaisempaa. *”Mielestäni oli hyödyllistä lukea käyttäjien kommentteja, jolloin ymmärsin työmatkapyöräilijöiden toiveita ja odotuksia paremmin. Harmitti ehkä vähän, kun muut työryhmän jäsenet eivät sitoutuneet kommentoimaan, koska ihan kaikkiin en minäkään osannut ottaa kantaa.”* Sala-Sorsimo koki, että käyttäjien kommentit olivat hyödyllisiä ja suunnittelumielessä oikeahenkisiä. Hän myös uskoo, että pyöräilijät olivat tyytyväisiä, kun he pääsivät vaikuttamaan, normaalisti virkamiestyönä tehtävään asiaan. (Sala-Sorsimo, 2011.)

Sala-Sorsimo pitää Fillarikanavan mahdollistaman osallistuvan suunnittelun etuna verrattuna perinteisempiin selvityksiin sitä, että suunnittelun osapuolien keskinäinen ymmärrys kasvaa. Käyttäjille syntyy syvempi ymmärrys kaupungin toimista sekä lisää vastuuntunnetta ja tyytyväisyyttä suunnittelusta sekä kaupungin pyöräilyoloista. Viranomaisten kannalta Fillarikanava mahdollisti Talvikyselyn aikana toimivan yhteyden pyöräilijöihin. Suora keskusteluyhteys pienensi väärinymmärryksen riskiä sekä lisäsi yhteenkuuluvuuden tunnetta suunnittelun aikana. Sala-Sorsimo koki myös, että avoimuus ja yhteistyö sitoivat eri hallintokunnat yhteisiin tavoitteisiin. Haittapuolina Fillarikanavan käytössä hän piti vuorovaikutuksen lisäämää ylimääräistä työpanosta muiden töiden ohessa, mutta on vahvasti sitä mieltä, että tulevaisuudessa avoimen vuorovaikutuksen rooli ei ole ylimääräinen lisä vaan normaali työrutiini ja osa suunnittelua. (Sala-Sorsimo, 2011.)

5.2.6 Miten Fillarikanavaa voidaan kehittää?

Lopuksi tarkastellaan, mitä kehitystoimenpiteitä nykyiset tutkimukset ja Fillarikanavasta tehdyt selvitykset nostivat esille. Kehitystoimenpiteitä kartoitettiin Ropposen (2010) diplomityön, Fillarikanavan loppuraportin (Poikola & Rantanen, 2010) sekä sivustolle kertyneen asiakaspalautteen valossa.

Ropponen (2010) koosti STOF-analyysin perusteella yhteenvedon Fillarikanavaa koskevista kriittisistä tekijöistä. Taulukossa 9 on esitetty asiakasnäkökulmasta katsotut tekijät, johon on hyvä kiinnittää huomiota. Ropposen (2010) mielestä Fillarikanava on palveluna houkutteleva ja sen kohderyhmä on helposti tunnistettavissa. Haasteiksi hän nostaa palvelun käyttäjien tarpeiden tunnistamisen sekä osallistumisen kannustimet.

Taulukko 9. Fillarikanavan kriittiset tekijät (Ropponen 2010)

ASIAKKAAN LISÄÄRVOT:		
TEKIJÄ	SELITYS	FILLARIKANA
Vakuuttava arvolutaus	Tuo itsessään lisäarvoa asiakkaalle. Vaatimus on, että palvelu on asiakkaan näkökulmasta toimiva ja tehokas	<i>Vakaa ja houkutteleva palvelu</i>
Tarkasti määritelty kohderyhmä	Mahdollistaa palvelun kohdistamisen niille, jotka sitä tarvitsevat ja siitä hyötyvät	<i>Ydinryhmä on helposti tunnistettavissa (pyöräilijät&kaupunki). Toisisijaiset käyttäjät (pyöräilystä tai pyöräilyoloista kiinnostuneet) sekä muut käyttäryhmät (muut organisaation, kunnat) ovat myös tunnistettavissa. Tulevaisuudessa on tärkeää tarkastella käyttäjiä ja niiden tarpeita& taustoja palvelun kehittämisen kannalta.</i>
Osallistumisen kannustimet	Asiakasta pyritään sitouttamaan palveluun tarjoamalla kannustimia osallistumisesta	<i>Palvelussa on rajallisia kannustimia. Tällä hetkellä käyttäjät käyttävät palvelua kaupungin hyväksi ja kannustimina toimivat yhteisöllisyyden tunne sekä osallistumisen mahdollisuus</i>

Taulukkoon 10 on kerätty Ropposen (2010) sekä Nokelan (2010) laatimat kriittiset tekijät palvelun arvoverkon lisäarvon kannalta.

Taulukko 10. STOF-analyysi Fillarikanavasta: asiakkaan ja arvoverkon lisäarvot (Ropponen 2010, Nokela 2010)

ARVOVERKON LISÄARVOT:		
Hyväksyttävä kannattavuus	Kuuaa, onko palvelu kaupallisesti kannattava	<i>Ei välitöntä tuottoa. Palvelun tuotto on paremman palvelutason, asiakastyytyväisyyden sekä lisääntyneen vuorovaikutuksen muodoissa. Näitä tekijöitä on vaikea mitata ja yleensä ne näkyvät jälkikäteen. Kulujen ja menojen käsittely palvelun suhteen on epäselvää. Tällä hetkellä palvelu vaatii kaupungilta vain ajankäyttöä.</i>
Hyväksyttäviä riskejä	Sekä taloudelliset että teknologiset riskit pitää käsitellä ja arvioida niin, että palvelu on voidaan toteuttaa, jos riskit ovat hyväksyttäviä	<i>Palvelussa on pienet taloudelliset riskit: ei tuottoa ja kulut työpanoksen muodossa. Epäsuorat riskit ovat myös pieniä mm. turvallisuus tai teknisten ogelmien aiheuttamat. Riskitaso on alhainen myös teknologian puolella.</i>
Kestävä verkkostrategia	Kuuaa, miten luodaan ja ylläpidetään organisaatioihin liittyviä asioita, jotta tälle verkolle voidaan luoda arvoa. Sen avulla määritellään, miten resursseja jaetaan ja niitä hyödynnetään. Eri osapuolien on keskusteltava ja päätettävä yhteiset intressit ja strategiset päämäärät, jotta palvelu toimisi tehokkaasti	<i>On epäselvää, ovatko palvelun strategiset osapuolet keskustelleet tavoitteistaan riittävän tehokkaasti. Päämäärä on kuitenkin selvästi sama.</i>
Hyväksyttävä roolien jako	Rooleihin on löydettävä toimijat ja menestys on kiinni siitä, miten nämä toimijat hyväksyvät oman roolinsa ja mitä osaamista ne tuovat mukanaan. Ne toimijat, joiden osuutta eivät muut voi korvata, ovat usein arvoverkon voimakkaimpia toimijoita.	<i>Palvelun eri tekijät ja niiden roolit ovat täytyneet onnistuneesti. Tosin esim. kaupungin virkamiesten roolit edustavat uudenlaista vuorovaikutusta, jolloin voi esiintyä käytännön haasteita. TASKE:n Kärkihanke-projekti toimii palvelun tärkeimpänä tekijänä: koordinoijana. Pitkällä aikavälillä on kuitenkin epäselvää, kuinka suuri vaikutus TASKE:lla on koko kaupungin toimintaan.</i>
Ulkoisen arvon muodostamismekanismit	Se kuuaa, miten palvelusta saatua tietoa ja sen arvoa voitaisiin jatkohyödyntää	<i>Tällä hetkellä mekanismit ovat rajoitettuja. Tideon pitäisi olla saatavilla ohjelmointirajapintojen kautta ja hyödynnettävissä muissa sovelluksissa, kuten esim. blogeissa.</i>

Tiivistetysti voidaan sanoa, että analyysi mukaan palvelua voidaan pitää taloudellisesti riskittömänä sijoituksena. Palvelun kannattavuuden näkökulmasta ainoa menekki on virkamiesten aika-resurssit ja tuotto voidaan mitata asiakastyytyväisyyden sekä lisääntyneen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Palvelun päämäärä on liiketoimintamallin kannalta selkeä: kehittää Helsingin pyöräilyloja.

Lopuksi Ropponen (2010) tiivistää analyysinsä samoihin kriteereihin kuin aikaisemmin mainitut Staffans (2004) ja Puustinen (2006). Avoimen osallistumisen työkalu ei ole itsessään ratkaisu parempaan vuorovaikuttamiseen vaan sen taustalla pitää olla selvä roolijako sekä toimintamalli, jotta palvelu toimisi tehokkaasti. Ropponen (2010) toteaa, että palvelun toimivuuden kannalta on tärkeää selvittää, tämän tutkimuksen aihealueita, kuten ovatko virkamiehet motivoituneita käyttämään Fillarikanavaa ja mitä hyötyä siitä on heille? Samoin asukkaiden kannalta: kaupungin on osoitettava, miten asukkaiden osallistuminen vaikuttaa suunnitteluun. Tämä kaksisuuntainen vuorovaikutus on vielä kehitysvaiheessa, mutta elintärkeä osa Fillarikanavan toimivuudelle.

Fillarikanavan loppuraportissa (Poikola & Rantanen 2010) mainitut keskeisimmät kehitysideoita sekä käyttäjiltä saadut ideat on koottu taulukkoon 11.

Taulukko 11. Fillarikanavan keskeisimmät kehityskohteet

KEHITTÄMISKOHDE	TARKOITUS
Karttapohjan vaihtaminen Open Cycle Mapiin	<i>Tarkemmin pyöräilyoloja kuvaava verkkopohjainen kartta-aineisto</i>
Paremmat kommenttien selaus-, haku- ja listaustoiminnot	<i>Seuranta ja raportointi helpottuisi</i>
Palautteiden kategorisointi	<i>Laadullinen analyysi helpottuisi</i>
Avoimet rajapinnat	<i>Fillarikanavan data olisi muidenkin soveluuskehittäjien (ASPA) vapaasti hyödynnettävissä. Edellyttää aineiston lisensöintiä uudelleenkäytön sallivasti</i>
Export-toiminnollisuus (GeoRSS, KML, CSV)	<i>Mahdollisuus datan helpon siirtämisen Fillarikanavasta muihin järjestelmiin</i>
Hajautus	<i>Esimerkiksi uusimmat Fillarikanavan viestit tai yksittäisen viestiketjun sisältö voidaan upottaa mille tahansa sivulle upotettavien widgettien ja käyttöliittymän avulla (virastot, HePo)</i>

Fillarikanavan nykytila-analyysin perusteella todettiin, että Fillarikanava-analyysiä on syytä syventää, jotta avoimen palautekanavan toimivuutta voidaan jatkokehittää. Tällöin sovellus saadaan toimivaksi kokonaisuudeksi. Daviksen (2011) kuten Ropposenkin (2010) mukaan sovelluksien ominaisuuksien, käyttäjäryhmän ja sen tavoitteiden määrittäminen ja kartoittaminen on tärkeää, jotta sovelluksen tehokas hyödyntäminen on mahdollista. Nykytila-analyysi antoi monipuolisesti ja luotettavasti tietoa Fillarikanavan nykytilasta. Ainostaan keskustelun argumentointityylien tuloksissa voi olla epävarmuutta johtuen tutkimuksen tekijän vapaasta ja aineistoperäisestä tulkinnasta. Nykytila-analyysin tiedot toimivat lähtötietona luvussa 6 tehtävässä Fillarikanavan arvioinnissa.

5.3 Yhteenveto

5.3.1 Perinteisessä vuorovaikutuksessa esiintyvät haasteet

Nykytila- analyysivaiheen perusteella kartoitettiin, mitkä ovat suurimmat perinteiseen vuorovaikuttamiseen liittävät haasteet suunnittelussa. Kirjallisuuskatsaus perehtyi perinteisen osallistumisen keinoihin yleisellä tasolla ja tutkimuksessa huomattiin, että samat ongelmat esiintyivät Helsingin pyöräilyoloissa. Alla on listattu yhteenvedon muodossa vuorovaikuttamisessa esiintyvät ongelmat sekä asukkaan että virkamiehen kannalta.

ASUKAS

- *Aikatauluun sidottuja osallistumisen muotoja, usein vaikuttamisen kannalta myöhäinen osallistumisen ajankohta.*
- *Osallisten tunne todellista suuremmasta päätäntävallasta: osallistumiskanavien mahdollisuudet ovat ristiriidassa hyödyntämisen mahdollisuuksiin ja tarpeisiin → tietoa ei tulisi kerätä ellei sitä aiota käyttää.*
- *Usein osallistuminen irrallinen osa suunnittelua.*
- *Osallistumisen kynnys nousee, kun suunnitelmien ja muiden tietojen löytäminen on hankalaa.*

VIRKAMIES

- *Päällekkäiset palautteet ja toisistaan erillään olevat palautekanavat.*
- *Tiedonkulku yhdeltä-yhdelle, ei avointa yhteistyötä virastojen sekä asukkaiden kanssa.*
- *Palautteen käsittely työlästä ja aikaa vievää (sijainnin tarkka määrittäminen, ratkaisukeinen palaute, NIMBY-tyylinen palaute.)*

5.3.2 Fillarikanavan toiminta 2008-2011

Toisena nykytila-analyysin tavoitteena oli selvittää, miten Fillarikanava toimi avoimena osallistumiskanavana vuosina 2008-2011. Seuraavaksi on esitetty lyhyt yhteenveto analyysin keskeisimmistä tuloksista.

- **Millaisia olivat sivuston käyttäjät?** Käyttäjistä noin puolet oli ympärivuotisia pyöräilijöitä, joten Fillarikanavan käyttäjistä voidaan puhua Helsingin pyöräilyolojen ruohonjuuritason asiantuntijoina. Sivuston käyttö oli laskenut ajan myötä.
- **Minkälaista keskustelua sivustolla käytiin?** Sivuston käyttäjät hyödynsivät keskustelumahdollisuutta (55 % viesteistä kommentoitiin). Laadullinen sisällönanalyysi osoitti, että suurin osa (45 %) viestien kommentaista syvensi keskustelua. Avoimuus ei aiheuttanut keskustelun rönsyilyä. Vain 11 % kommentaista meni ”ohi aiheen”. Sivuston argumentoinnissa näkyy myös ns. ”peukutus”-ilmiö. Melkein neljännes annetuista kommentaista kannatti annettua viestiä, antamatta sen suurempaa lisätietoa aiheeseen. Virkamiesten vähäinen osallistuminen keskusteluun näkyi heidän kommentointiaktiivisuudessaan (2 % annetuista kommentaista).

- **Mistä Fillarikanavassa puhuttiin?** *Fillarikanavan suosituimmat aiheet (kommentoitujen sekä katseltujen kärkipäässä) olivat Hämeentien pyöräolot, Runebergin pyöräkaistat, talvi-suolauksen hoitaminen sekä yleisimpinä asioina pyöräteiden/-kaistojen yksisuuntaisuus, reittien katkeaminen, reunakivien kyseenalaistaminen sekä puuston aiheuttamat näkyvyshaitat. Yli puolet (noin 60 %) viestikokonaisuuksista koski kaupunkisuunnitteluviraston toimintaa. Rakennusvirastolle kohdistui 30 %. Tosin osassa KSV: lle suunnatuissa viesteissä viitattiin myös hoidon ja kunnossapidon asioihin. Loput 10 % koskivat yleisiä pyöräilyyn liittyviä asioita esimerkiksi pyöräilypolitiikkaa tai itse Fillarikanavaan liittyviä asioita.*
- **Miten Fillarikanavan tietoa on hyödynnetty?** *Fillarikanavaa on hyödynnetty HKR:n teettämässä työmatkareittien talvikartoituksessa. Sala-Sorsimon mukaan hänen kokemuksensa olivat positiivisia ja hän näki Fillarikanavan tuovan lisäarvoa suunnitteluun. Fillarikanava lisäsi molemminpuolista tietämystä eri suunnitteluosallisten kesken. Fillarikanavan haasteena hän näki sen epävirallisen roolin, sillä sen seuraaminen lisäsi työmäärää.*
- **Miten Fillarikanavaa voitaisiin kehittää?** *Keskeisimpinä kehitysehdotuksina nousivat esille käytettävyyden parantaminen esim. hakutoiminnoin sekä muun dokumentoinnin parantaminen. Lisäksi sivuston yhteisöllisyyttä pitäisi kehittää luomalla esim. käyttäjäprofileita. Suurimpana haasteena oli kuitenkin Fillarikanavan integroiminen osaksi virkamiesten arkea sekä muita kaupungin toimintoja.*
- **Fillarikanava vs. virkamiesten sähköiset palautteet (taulukko 12):** *Fillarikanavassa palaute oli tiivistetyssä muodossa, sijaintitieto valmiina sekä sisälsi mahdollisia muiden käyttäjien kommentteja. Vertailusta nähtiin, että Fillarikanavaan kertyi viestejä samoista asioista kuin nykyisiin KSV:n sekä HKR:n virallisiin palautekanaviin.*

Taulukko 12. Vertailussa virkamiehille tulevat sähköiset palautteet nähden Fillarikanavaan tulleisiin viesteihin. Sähköiset palautteet on esitetty luvussa 3.1.2

VIRASTO	SÄHKÖISET PALAUTEET	FILLARIKANAVA
KSV	Haartaminkadun pyörätie	"Haarmaninkadulla ei ole pyörätietä, joten pyöräilijät ajavat jalkakäytävällä. Päivittäin vaaratilanteita." http://fillarikanava.hel.fi/r/169/ .
HKR	Mannerheimintie	"Manskulla on monessa paikassa pyörätiellä tällaisia rakoja kiveyksessä. Koska raot ovat pyörän kulkusuunnassa, niihin voi ajaa ja kaatua." http://fillarikanava.hel.fi/r/151/
	Vihdintie	Kevyenliikenteenväylän risteys vaarallisen hiekkainen, myös päällystettä puuttuu." "-Jep. Koko kevyenliikenteenväylän leveydeltä on poistettu kaistale asfalttia jo muutama viikko sitten. Se aiheuttaa korkeahkot kynnykset molemmista suunnista ja pohjoisesta päin katsottuna on vielä alamäki, josta tullaan melko kovaa." http://fillarikanava.hel.fi/r/174/

6 FILLARIKANAVAN ARVIOINTI

Ensimmäisen analyysivaiheen tuloksien perusteella päästään tutkimuksen toiseen vaiheeseen, jossa tarkastellaan tutkimuksessa asetettujen kysymysten valossa Fillarikanavaa osallistumisen työvälineenä. Fillarikanavaa arvioidaan osallistuvan paikkatiedon näkökulmasta (Tang 2006) sekä osallistumiskanavan hyödyntämisen näkökulmasta (Joerin & Nembrini 2005). Analyysin tuloksien perusteella tehdään luvussa 7 esitetyt johtopäätökset Fillarikanavan hyödyntämisestä.

6.1 Fillarikanavan ominaisuudet avoimena palautekanavana

Nykytila-analyysin tuloksiksi saatiin, että virkamiehet kokivat haasteellisina:

- päällekkäiset palautekanavat eli palautteiden runsaan määrän
- palautteen määrä ei kuitenkaan korvannut palautteiden laatua, jolloin helposti käy, että hyvä ja kehittävä palaute hukkuu muun palautteen sekaan
- palautteiden työlään käsittelyyn

Asukkaiden kannalta ongelmina nähtiin seuraavat

- vuorovaikutus ei ollut kahdensuuntaista, vaikuttavuus heikkoa
- ei saatu riittävästi tietoa ja usein tiedon ajankohta oli myöhäinen

Tangin (2006) kriteerien pohjalta pyrittiin analysoimaan, miten Fillarikanava vastaa mainittuihin haasteisiin. Taulukossa 13 on esitetty vuorovaikutuksessa esiintyvät haasteet sekä analyysissä sovelletut Tangin (2006) arviointikriteerit.

Taulukko 13. Perinteisessä vuorovaikutuksessa esiintyvien haasteiden tarkastelu Tangin (2006) kriteerien avulla

HAASTEET	TANGIN KRITERIT	
Päällekkäiset palautekanavat eli palautteiden runsas määrä	5,1,3,	<i>Integrointi muihin päätökseen liittyviin aiheisiin, keskustelun avoimuus, virkamiesten rooli</i>
Laadukkaan palautteen hukkueminen muun palautteen sekaan	2,4	<i>Onko mahdollisuus rikastuttaa lähetettyä viestiä? Tiedon dokumentointi ja tallennus.</i>
Palautteiden työläs käsittely	2,3,6	<i>Kuva- ja paikkatiedon hyödyntäminen, avoin tiedonkulku virastojen välillä</i>
Vuorovaikutus ei ole kahdensuuntaista, vaikuttavuus heikkoa	1,3,4	<i>Virkamiesten rooli, keskustelun avoimuus, tiedon dokumentointi.</i>
Ei saada riittävästi tietoa ja usein tiedon ajankohta on myöhäinen	4,5	<i>Tiedonrakentuminen, liitoskohdat muihin aiheeseen liittyviin päätöksiin yms.</i>

Tangin (2006) kriteerien pohjalta tehdyn arvioinnin perusteella todettiin, että Fillarikanava täytti arviointikriteerit monilta osin, paitsi näkökulmien vaihtamisen eli osallistumisen onnistumisen suhteen. Palautekanavan epävirallinen rooli ja virkamiesten poissaolo eivät tukeneet kahdensuuntaista vuorovaikutusta. Dokumentoinnin suhteen Fillarikanavassa riitti kehitettävää, mutta useita kehitysideoita olikin jo aikaisemmissa tutkimuksissa nostettu esille koskien Fillarikanavan kehittämistä. Epävirallisen roolin lisäksi liitännä muihin pyöräilyoloja koskeviin aineistoihin oli heikkoa. Sivusto tarjosi rajapinnan yhteen kohteeseen: FinderBase.com (<http://finderbase.com/fi/kaikki-polkupyorat-helsinki/>), joka tiedottaa Helsingissä kadonneista ja löydetyistä polkupyöristä. Paikkatiedon hyödyntämisen osalta Fillarikanava toimi hyvin. Sijaintitieto löytyi melkein 80 % viestikokonaisuuksista.

Tangin (2006) kriteerien mukaan tehty arviointi Fillarikanavan ominaisuuksista on esitetty taulukossa 14. Tuloksista huomattiin, että analyysi Tangin kriteeristön avulla jäi hieman pinnalliseksi tarkasteluksi. Kaikki näkökulmat antoivat viitteitä kohteen tarkastelulle, mutta tutkimuksen tavoitteita ajatellen ei onnistuttu löytämään yksiselitteisiä ratkaisuja osallistumiskanavan tehokkaampaan hyödyntämiseen. Osaksi tämä johtui siitä, että yhden pilottikokeilun rooli koko osallistuvan suunnittelun sisään ajamisessa ja vahvistamisessa kuntien suunnittelutyössä ei ole suuri. Pilottikokeilujen avulla voidaan saada arvokasta tietoa ja viitteitä, miten tarkastelun kohde toimii, mutta suurempien kokonaisuuksien ratkaisemiseksi niiden tarkastelu ei ole riittävä.

Taulukko 14. Tangin (2006) kriteerien mukainen arviointi Fillarikanavasta

FILLARIKANAVA
Mahdollistaa virkamiesten osallistumisen avustajan roolissa
<p>Virkamieskommenttien osuus 2%. Virkamiesten osallistuminen keskusteluun nosti selvästi kommentointiaktiivisuutta. Kommentit olivat enimmäkseen ohjaavia sekä keskustelua edistäviä. Lisäksi muutamia virkamiesten lähettämiä kysymyksiä, jotka kohdistuivat johonkin tiettyyn suunnittelualueeseen tai aiheeseen.</p> <p>Pyörätiellä on korkea viemärikansi(?) noin 10 cm pinnan yläpuolella. Vaarallinen. http://fillarikanava.hel.fi/r/183/ <i>"Käydään katsomassa ja korjataan vaarallisuudet asfaltista pois." (Alatyyppö, 2009-07-01.05:18:55)</i></p> <p>Miksi edelleen uudetkin pyörätie ylitykset mutkittelevat jatkuvasti? Tässäkin Mannerheimintie-Hakamäentien tänään asfaltoitu S-mutka. http://fillarikanava.hel.fi/r/383/ <i>"Miksi? Siksi, että tänä päivänä toteutettavat suunnitelmat eivät ole tänä päivänä tehtyjä. Vanhojen hyväksytyjen suunnitelmien palauttaminen uudelleen käsiteltäviksi on raskas byrokraattinen prosessi. Voidaan kuitenkin olettaa, että laatu alkaa pian paranemaan." (Salermo, 2009-08-21.09:35:31).</i></p>
Erilaisten näkökulmien vapaa esittäminen mahdollista
<p>Käyttäjien on mahdollista keskustella vapaasti ja aloittaa keskustelu haluamastaan aiheesta. Aiheita ei ole otsikoitu valmiiksi. Sivuston kehittäjät ovat rajoittaneet viestin enimmäismerkkimäärää (140 merkkiä), mutta kommentointimahdollisuutta ei ole rajoitettu.</p> <p>Käyttäjillä on myös mahdollisuus lisätä linkki tai kuva viestiin ja kommenttiin. Joskin se oli hyvin vähän käytetty ominaisuus käyttäjien keskuudessa.</p>
Näkökulmien vaihtaminen
<p>Sivuston ollessa epävirallinen osallistumiskanava, yhteistyö virkamiesten kanssa sekä tiedon kulku virastotasolle on heikko. Sivuston käyttäjien kesken tiedonvaihto onnistuu helposti, sillä kaikki sivuille syötetty tieto on avointa ja näkyvissä kaikille</p>
Dokumentointi ja ideoiden historia
<p>Vuorovaikutuksen kehittämisen lisäksi sivuston tiedon dokumentointi ja viestien historia kaipaa kehittelyä. Fillarikanava sivuston perustajien, Hila Open Oy:n teettämän käytettävyyssanalyysin mukaan sivuston tiedonrakentumista tulisi kehittää erilaisten haku- ja selaustoiminnoin. Käyttäjille ei tule vahvistusta viestin kuitaamisesta virkamiestaholta (vrt. FixMyStreetin vihreä lippu-merkintä).</p>
Päätöksien liittäminen muihin aiheisiin liittyviin päätöksiin
<p>Sivustolla on yksi rajapintoja, joka tarjoavat tietoa Hki:ssä kadonneista ja löydettyistä polkupyöristä. Todellista yhteyttä ajankohtaisiin pyöräilyolosuhteista koskeviin suunnitelmiin tai päätöksiin ei ole. Sivuston kautta ei myöskään suoraan näe, ketkä ovat virkamiestaholla vastuussa Helsingin kaupungin pyöräilyolosuhteista.</p>
Paikkatiedon hyödyntäminen
<p>Fillarikanavan karttapohjana käytetään GoogleMapsia, joka sopii pyöräreittien havainnollistamiseen. Karttapohja tallentaa ja näyttää käyttäjien viestit. Tosin viestejä ei ole luokiteltu ja kaikki viestit näkyvät samanlaisena sivuston käyttäjille. Fillarikanava ei ole yhteydessä muihin vastaaviin palveluihin, niin että se näyttäisi esimerkiksi saman alueen muualta tulleet palautteet tai ajankohtaiset suunnitelmat.</p> <p>Paikkatieto löytyi 66% viesteistä joko tarkan tieosuuden tai tien nimen muodossa. 12 % löytyi paikannimi tai viittaus paikkaan joko itse viestistä tai sen kommentista. 19 % viesti-kommentti-kokonaisuuksista ei löytynyt paikkatietoa tai viitettä paikkaan ollenkaan. Noin 77 % niistä oli yleisiä huomioita koskien pyöräilyolosuhteita, asenteita tai keskustelua, johon paikkatieto ei olisi tuonut lisäarvoa.</p>

6.2 Fillarikanava osana suunnittelua: virkamiesten näkökulma

Tutkimuksessa tehtiin kysely virkamiehille Fillarikanavan toimivuudesta avoimena osallistumiskanavana sekä heidän suhtautumisestaan osallistuvaan suunnitteluun. Kyselyn taustalla oli Joerinin & Nembrinin (2005) asettamat kysymykset koskien asukkailta saatavan tiedon hyödyntämistä päätöksenteossa. Kyselyyn vastasi viisi virkamiestä (kaksi KSV:n ja kolme HKR:n edustajaa). Kaikki kyselyyn vastanneet olivat tutustuneet Fillarikanavaan aikaisemmin. Tämä antoi paremmat lähtötiedot ja motivaation vastata, kun vastaajalla oli aikaisempaa kokemusta asiasta. Toisaalta otoksen ollessa pieni vastauksilla ei välttämättä saatu kovin kattavaa kuvaa virkamiesten mielipiteistä. Tuloksia tarkasteltaessa on huomioitava, että kysely tehtiin sähköisesti, jolloin vastauksien tulkitseminen oli vahvasti riippuvainen tutkimuksen tekijästä. Lisäksi kyselyssä annettiin vastaamisen helpottamiseksi esimerkkejä vastausvaihtoehdoista. Tällä saattoi olla ohjaava vaikutus virkamiesten vastauksiin.

Mitä toimintoja/menetelmiä kanava voi hyödyntää suunnittelussa?

Fillarikanavan karttapohjaisuus sai kiitosta sekä KSV:N että HKR:n asiantuntijoilta. Viesteissä oleva paikkatieto helpottaa virkamiehen työtä sekä niiden käsittelyn että aluekohtaisen kartoituksen kannalta.

“Aikaa kuluu valtavasti kun selvitetään kyseessä olevaa paikkaa sanallisesti. Joskus asia jää jopa selvittämättä, kun ei tajua mitä kohtaa asiakas tarkoittaa. Kuvien liittäminen mukaan selkeyttää ja nopeuttaa asian ymmärtämistä.”

“Palvelusta pystyy halutessaan etsimään yksittäisiä kohtia, mitkä ovat keränneet huomattavan määrän kommentteja.”

Yksi virkamies toivoi Fillarikanavaan automaattista palautteiden luokittelua, mobiilipalvelua sekä rajapintaa ajankohtaisiin liikennesuunnitelmiin.

“Hyödyllistä olisi myös jonkinlainen luokittelu keskustelunaiheista, jolloin virkamies voisi vastata kollektiivisesti yhteen teemaan...Esim. nyt juuri minulla olisi tarvetta saada tietoa, missä kohteissa on asennettu luiskareunatuki väärin, jolloin pyörätieltä/tielle ajaessa on kohtuuton ”töyssi”.

“Mahtavaa olisi, jos fillarikanava toimisi mobiilipalveluna, jolloin kommenttiin saisi liitettyä kännykkäkuvan paikan päältä. Fillarikanavaan voisi linkittää myös ajankohtaisia liikennesuunnitelmia ja vuorovaikuttaa niitä käyttäjien kanssa ennen lautakuntaan viemistä.”

Rakennusviraston virkamiehet nostivat esille myös asiakkaisiin kohdistuvan informaation tärkeyden. On ensiarvoista, että asukkaat tietävät, mikä on osallistumiskanavan tehtävä ja taas toisaalta, miten virkamiehet ovat reagoineet asukkailta saatuuun palautteeseen. Tällä hetkellä Fillarikanavaan sitoutuminen ja siihen kohdistuneet tavoitteet ovat erilaisia asukkaiden ja virkamiesten näkökulmasta, ja se aiheuttaa molemminpuolista turhautumista. Englantilaista FixMyStreetiä käyttävät virkamiehet ilmaisivat huolensa siitä, että uusi avoin osallistumiskanava ei saisi toimia päällekkäi-

senä palautekanava jo olemassa olevien virallisten kanavien kanssa (King & Brown, 2008). Samaan tapaan kuin tutkimuksen haastatteluissa kävi ilmi, käyttäjien on tiedettävä, mikä on kyseisen osallistumiskanavan tarkoitus.

“Fillarikanavassa keskusteleville ei saa jäädä sellaista kuvaa, että sinne raportoidaan esim kuoppia asfaltissa, koska sitä varten on ASPA.”

Kuka niitä käyttää ja hyödyntää?

Suurin osa kyselyyn vastanneista painotti, että Fillarikanavan kautta tuleva palaute on vain pyöräilijöiden näkökulma. Kaupunkisuunnittelussa on tärkeää huomioida kaikki kulkumuodot, jolloin Fillarikanavan palautteen käsittelyssä on huomioitava käyttäjäryhmän vaikutus. Fillarikanavassa olevan tiedon hyödyntämistä ajateltiin lähinnä tiedottamiseen sekä asiakaspalveluun.

“Vuorovaikutuksessa tarkoituksena on tavoittaa mahdollisimman suuri osa alueen käyttäjistä tai asukkaista. Pelkästään yhden käyttäjäryhmän palaute ei anna oikeaa kuvaa tilanteesta.”

“Fillarikanava ei tavoita muita kuin tietokoneenkäyttäjiä ja tällä hetkellä aktiivipyöräilijöitä.”

Yksi vastaajista huomautti, että avoimien osallistumiskanavien kautta, kuten Fillarikanavan, olisi tärkeää, saada *“mukaan myös ns. hiljainen enemmistö”*. Huoli on verrattavissa Hämäläisen (2010) tutkimukseen, jossa Laiturin asiantuntijoiden vastauksissa on monessa kohdin luettavissa tarve tavoittaa niin sanotut tavalliset ihmiset, jotka ovat lähiympäristön arjen asiantuntijoita. Osa asiantuntijoiden nimeämistä keinoista, joilla asukkaiden hiljainen, paikallinen tieto saadaan parhaiten osaksi suunnittelua, olivat Internet-pohjaiset menetelmät sekä avoin keskustelu suunnittelijoiden sekä asukkaiden kesken yleisötilaisuuksissa. (Hämäläinen, 2010.)

Joerin & Nembrini (2005) ovat jakaneet suunnitteluprosessin neljään eri vaiheeseen: tietoisuus ongelmasta, ongelman määrittäminen, ongelmanratkaisu sekä ratkaisun yksityiskohtainen arviointi, täytäntöönpano ja jälkiarviointi. Kaikki kyselyyn vastanneista virkamiehistä hyödyntäisivät Fillarikanavaa vaiheessa kaksi eli ongelman määrittämisessä ja taustojen kartoituksessa. Heidän mielestään asukkailla on ajankohtaista tietoa elinympäristönsä ajankohtaisesta tilasta, joka hyödyllistä tietoa virkamiehille.

“Kaduilla liikkujat ovat hyvä ja ilmainen resurssi kartoittamaan ongelmakohtia”

Taustakartoituksen lisäksi virkamiehet voisivat käyttää Fillarikanavaa tiedottamisen sekä yksi virkamies puolsi Fillarikanavan käyttöä vertailuperusteisen ongelmanratkaisun vaiheessa.

Mihin tarkoitukseen?

Ideota, mihin tarkoitukseen Fillarikanavan tietoja voitaisiin hyödyntää, olivat lähinnä lähtötietoina sekä päätöksentekoa tukevana informaationa. Ehdotuksena oli myös, että kanavan kautta voitaisiin tiedottaa ja kysellä asukkailta uusista suunnitteluratkaisuista.

“Käyttäisin kanavaa ennemmin yhtenä lähtötietona, jossa on tietyn käyttäjäjoukon näkemys nykyisistä ongelmista.”

“Ihan tavallisen verkon kunnossapitotyön kanavana. Kanavassa toki voisi olla myös uusista ratkaisuista kuvia, joita sitten kommentoitaisiin”

“Ihan ehdottomasti virallinen rooli. Linkki keskustelualustaan ”nähtävillä olon” aikana ja tiivistelmä lopputuloksesta lautakunnan tekstiin.”

Yksi virkamies yleisti kysymyksen koskemaan koko Fillarikanavan tarkoitusta: minkälaisia suunnitelmia kannattaisi laittaa esille Fillarikanavan kautta? Pelkästään niitä jotka koskevat pyöräilyolosuhteita, ja millä perusteella ne valitaan?

“Näkisin kuitenkin suurimpana ongelmana katusuunnitelmien vuorovaikutuksen, (rakennusviraston näkökulmasta), kun aika harvoin on katuhankkeita, jotka ovat selkeästi profiloitu pyörätiehankkeiksi. Eli pohdittavaksi jää, missä menee raja mitkä katusuunnitelmat kuuluvat fillarikanavan piiriin.”

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen päätteeksi tehdään yhteenveto tutkimuksen kulusta sekä keskeisistä tuloksista. Tämän jälkeen esitellään tutkimuksen johtopäätökset saatujen tuloksien valossa. Lisäksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta. Lopuksi pohditaan mahdollisia kehitysehdotuksia sekä jatkotutkimuksen kohteita tulevaisuutta ja parempia pyöräilyoloja ajatellen.

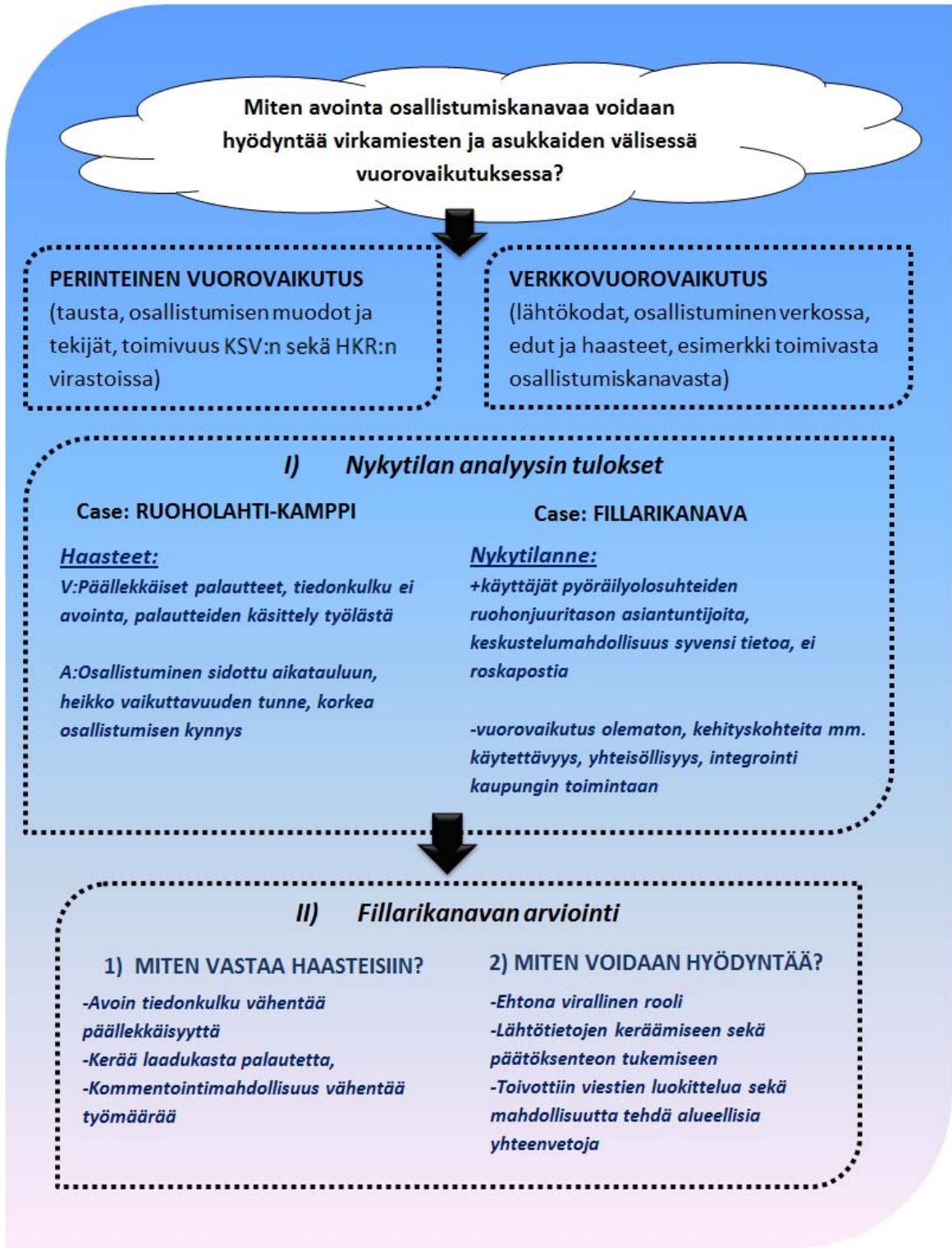
“Vaikuttavuus on tavoitteen ja vaikutusten suhde” (Anton Goebel, 2012, LiVi)

7.1 Yhteenveto tärkeimmistä tuloksista

Tutkimuksen lähtökohtana oli Helsingin halu kehittää kaupunkinsa pyöräilyolosuhteita. Tästä esimerkkeinä ovat kaupungin sitoutuminen valtakunnallisiin sekä Euroopan laajuisiin pyöräilyn edistämistavoitteisiin sekä hankkeisiin. Yhtenä kriittisimpänä tekijänä pyöräilyolosuhteiden parantamisessa on asukkaiden mukaan tuominen suunnitteluun ruohonjuuritason ammattilaisina. Helsingin kaupungin talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosasto aloitti vuonna 2008 kärkihankkeen nimeltä “Palaute- ja vuorovaikutusjärjestelmät verkossa”. Kärkihanke pyrkii vastaamaan nykyisiin vuorovaikutuksen haasteisiin erilaisten verkkosovellusten avulla. Yksi kärkihankkeen pilottikokeilusta on asukkaille ja etenkin pyöräilijöille suunnattu avoimen osallistumisen mahdollistava palautekanava: Fillarikanava. Fillarikanavaa voidaan lyhyesti kuvailla avoimen datan sovelluksena, jonka avulla sen käyttäjät voivat kommentoida vapaasti Helsingin pyöräilyolosuhteita. (Rantanen & Narvo, 2010.)

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten avointa osallistumiskanavaa voidaan hyödyntää virkamiesten ja asukkaiden välisessä kommunikaatiossa. Työ keskittyi palautteenantamiseen ja osallistumiskanavan esimerkitapauksena käytettiin Fillarikanavaa. Tutkimuksen tavoitetta lähdettiin selvittämään kahden tutkimuskysymyksen avulla, joista ensimmäinen koski Fillarikanavan ominaisuuksia vastata perinteisessä vuorovaikutuksessa esiintyviin haasteisiin ja toinen Fillarikanavan hyödyntämistä virkamiestyössä. Kuvassa 21 on esitetty tiivistettynä työn tulokset ja miten niihin on päädytty.

Tutkimus eteni kronologisessa järjestyksessä kartoittaen ensin nykytilanteen niin perinteisen vuorovaikutuksen kuin Fillarikanavan suhteen. Nykytila-analyysin tavoitteena oli selvittää, mitä osallistumisen haasteita asukkaat sekä virkamiehet kokivat liittyen Helsingin pyöräilyolosuhteisiin sekä miten Helsingin kaupungin pilottikokeilu Fillarikanava toimii tällä hetkellä.



Kuva 21. Työn tulokset

Analyysi tehtiin kirjallisuuden, haastatteluiden, kyselyiden sekä laadullisen sisällönanalyysin avulla. Analyysin perusteella ilmenneet haasteet liittyivät asukkaiden kannalta osallistumisen myöhäiseen ajankohtaan sekä tiedonsaantiin. Lisäksi asukkaat kokivat osallistumismahdollisuutensa ristiriitaisina todelliseen tiedon hyödyntämiseen; tietoa kerätään ilman että sitä hyödynnetään. Virkamiesten kannalta suurimmat osallistumiseen haasteet olivat päällekkäiset palautteet sekä palautteiden työläs käsittely.

Nykytila-analyysin mukaan Fillarikanavan olivat löytäneet aktiivipyöräilijät (yli puolet käyttäjistä oli ympärivuotisia pyöräilijöitä), jotka olivat myös innokkaita keskustelemaan: yli puoliin (55 %) viesteistä oli kommentoitu. Fillarikanavassa esiintyvä keskustelu oli asiallista ja se liittyi pyöräilyolosuhteisiin. Avoimuus ei aiheuttanut pahemmin keskustelun ”rönsyilyä” (noin 11 % kommenteista oli ”ohi aiheen”). Melkein puolet (45 %) kommenteista syvensi alkuperäistä viestiä antaen siitä lisätietoa. Avoin keskustelu johti 5 % kommenteista siihen, että alkuperäiseen ongelmaan saatiin ratkaisu.

Nykytila-analyysin jälkeen edettiin tutkimuksen jälkimmäiseen osaan, joka keskittyi Fillarikanavan syvempään arviointiin. Nykytila-analyysin tulokset toimivat pohjana tässä arvioinnissa. Fillarikanavan arvioinnin tavoitteena oli löytää vastauksia tutkimuksessa esitettyihin kysymyksiin:

- Miten Fillarikanava vastaa perinteisissä palautekanavissa esiintyviin haasteisiin?
- Miten Fillarikanavaa voidaan hyödyntää virkamiestyössä?

Fillarikanava -analyysissä käytettiin Tangin (2006) teoriakehystä osallistuvan paikkatiedon soveluksesta sekä virkamieskyselyä, joka oli tehty Joerinin ja Nembrinin (2005) laatimien kysymysten pohjalta. Tangin (2006) kriteerien mukaan Fillarikanava mahdollisti virkamiesten osallistumisen avustajan roolissa, vaikkakin virkamiesten osallisuus oli vähäistä (2 % kaikista kommenteista). Lisäksi sivustolla oli mahdollisuus esittää näkökulmia vapaasti ja ainoastaan viestin merkkimäärä oli rajoitettu (140 merkkiä). Käyttäjät hyödynsivät Fillarikanavan karttapohjaa, sillä noin 80 % viestikokonaisuuksista löytyi paikkatieto. Tangin (2006) kriteerien perusteella Fillarikanavan haasteina olivat dokumentointi ja tiedon historian käytettävyyden heikko liitännä muihin aiheeseen liittyviin päätöksiin.

Virkamiesten kyselyssä Fillarikanavan kuva- ja sijaintitieto -ominaisuudet saivat kiitosta ja niiden hyödyntämistä suosittiin jatkossakin. Yleisesti virkamiehet näkivät Fillarikanavan pyöräilijöiden omaksumana palautekanava. Virkamiehet hyödyntäisivät sitä suunnitteluprosessin lähtötietojen keräämisessä sekä eri suunnitteluvaihtoehtojen arvioinnissa. Lisäksi Fillarikanava nähtiin tuovan tukimateriaalia päätöksentekoon. Kyselystä kävi ilmi, että fillarikanavan käyttäjien pitäisi olla tietoisia siitä, mikä on sivuston rooli virkamiestyössä, jotta kanava toimisi optimaalisesti niin käyttäjien kuin virkamiestenkin osalta. Vastaavanlaisen sovelluksen FixMyStreetin arvioinnissa King & Brown (2007) painottivat samaa tekijää: informaation kontrollointi ja asukkaiden odotusten hallinta on ensisijaisen tärkeä ehto kanavan toimivuudelle (King & Brown, 2007).

Tutkimuksen keskeisempien tuloksien tarkastelussa huomattiin, että osallistumiseen liittyvät haasteet vastasivat pääosin kirjallisuudessa sekä aiemmissa tutkimuksissa esille nousseita tuloksia. Tutkimus kuitenkin lisäsi osallistumisen ongelmakenttään näkökulman palautteen arvottamisen mahdollisuuksista. Tämän luvun lopussa on esitelty tuloksien avulla tehdyt johtopäätökset sekä kehitysehdotukset, joissa pohditaan lisää palautteen arvottamista. Fillarikanavan arviointituloksista saatiin arvokasta tietoa siitä, miten osallistuvan suunnittelun kanava toimii ja miten virkamiehet näkevät sen. Fillarikanava on yksi ensimmäisiä virastojen yhteisiä avoimen lähdekoodin osallistumiskanavia, jolloin siitä tehdyt tutkimukset voivat tukea seuraavan pilotointikohteen suunnittelua tai mahdollista integrointia kunnalliseen päätöksentekoon.

7.2 Miten Fillarikanava vastaa perinteisissä palautekanavissa esiintyviin haasteisiin?

Yhteenvedon tutkimuksen tuloksista voidaan sanoa, että Fillarikanavalla on potentiaalia vastata perinteisessä vuorovaikutuksessa esiintyviin ongelmiin. Tutkimuksen perusteella voidaan myös todeta, että osallistumiskanavan avoimuus mahdollisti virkamiesten kuormittumisen vähentymisen. Fillarikanavan avoimuus vähensi päällekkäisiä palautteita ja parhaimmissa tapauksissa sivustolle kirjattuun ongelmaan löytyi ratkaisu muiden käyttäjien kommentista. Avoimuuden myötä käyttäjien yhteisöllisyyden tunne saattaa lisääntyä. Lisäksi huomio siitä, että joku muukin on huomannut saman asian saattaa helpottaa käyttäjän painetta saada vastaus virkamiestaholta. Kommentit voivat antaa lisätietoa myös virkamiehille. Avoimuus voi helpottaa myös asukkaiden huoleen ajankohtaisesta tiedonsaannista. Luomalla sivustolle erilaisia rajapintoja muihin päätöksentekoa koskeviin aiheisiin on virkamiehillä Fillarikanavan kautta mahdollisuus tiedottaa sivuston käyttäjiä ajankohtaisista aiheista. Yhtä lailla kun asukkaat toimivat ruohonjuuritason ammattilaisina ja tuottavat ajankohtaista tietoa virkamiehille, voivat myös virkamiehet lisätä asukkaiden tietoisuutta sekä helpottaa omaa työmääräänsä tiedottamalla asukkaita Fillarikanavan kautta ajankohtaisista asioista.

Yhtenä tärkeänä osallistumisen tekijänä on asukkaiden motiivi osallistua. Motiivi kasvaa, kun asukkaiden tunne vaikuttamisen mahdollisuudesta vahvistuu. Fillarikanava toimii sinänsä hyvänä motivaattorina osallistumiselle, sillä se kehottaa käyttäjiä kertomaan ongelmista ja osallistuminen kynnyks on matala. Kingin & Brownin (2007) tutkimuksen mukaan sivuston asiallinen keskustelu, kommentointiaktiivisuus sekä käyttäjien halu syventää tietoa ja ratkaista ongelmia kertovat siitä, että sivustolle on syntynyt turvallinen yhteisöllisyyden tunne. Lisäksi sillä on potentiaalia kehittyä yhdeksi aktiivisen osallistumisen työvälineeksi (King & Brown, 2007).

Virkamiesten puolelta tutkimuksessa nousi esiin haaste erottaa rakentava palaute runsaasta palautemassasta. Virkamiesten rajallisten resurssien takia rakentavan palautteen merkitys on suuri. Tutkimus osoitti, että Fillarikanavaan sisälsi laadukasta palautetta koskien Helsingin pyöräilyolosuhteita. Niin sanottua roskapostia ei kertynyt. Muutenkin Fillarikanavan palaute oli asiallista ja vähemmälle oli jäänyt ns. NIMBY- tyyppinen kommentointi. Sivustolle kertyneet kommentit olivat

sisällöltään verrattavissa muiden Helsingin pyöräilyolosuhteita edistävien tutkimusten ja palautteiden kanssa.

Tutkimuksen tuloksista voidaan nostaa yksi ylivoimaisesti tärkein ehto vuorovaikutuksen onnistumiselle: osallistujien tavoitteiden ja tarpeiden yhteensovittaminen. Virkamiehet näkivät Fillarikanavaan kertyneet viestit lähinnä päätöksenteon tuki- ja taustatietoina eivätkä niinkään ongelmien ratkaisuina. Tutkimuksen perusteella Fillarikanavaan kertyikin materiaalia, jossa keskitytään kuvailemaan Helsingin pyöräilyolosuhteiden haasteita eikä niinkään ratkaisemaan niitä. Lisäksi tutkimuksessa selvisi virkamiesten olettavan Fillarikanavan olevan nimenomaan pyöräilijöiden ääni. Tämä olettamus piti paikkansa. Näistä näkökulmista tarkasteltuna Fillarikanava toimii yhtenä tehokkaana tiedon kulkuväylänä pyöräilijöiltä viranomaisille. Kuitenkaan todellisesta osallistumiskanavasta ei voida puhua, sillä tutkimuksen alussa tehty olettamus, että kahdensuuntainen vuorovaikutus ei toteudu kovin tehokkaasti, Fillarikanavan epävirallisen roolin takia, piti paikkansa. Tutkimus osoitti, että käyttäjät odottivat virkamiesten osallistumista, vaikka tätä ei ollut sivustolla suoraan luvattu. Kahdensuuntaisen vuorovaikutuksen puuttuminen avoimessa osallistumiskanavassa saattaa lisätä asukkaiden tyytymättömyyttä: asukkaat tai virkamiehet eivät kaipaa sellaista uutta osallistumiskanavaa, joka jää pelkäksi tiedonkeruun välineeksi synnyttämättä todellista osallistumista. Pahimmassa tapauksessa tiedot saattavat jäädä kokonaan hyödyntämättä.

7.3 Miten Fillarikanavaa voidaan hyödyntää virkamiestyössä?

Tutkimuksen mukaan Fillarikanavan hyödyntäminen virkamiestyössä on mahdollista, jos molempien osapuolien tavoitteet osallistumiskanavaa ajattelen ovat samat. Osallistumiskanavan tavoitteiden ja tehtävien on oltava selkeitä molemmille osapuolille, jos osallistumiskanavasta halutaan paras mahdollinen hyöty irti. Fillarikanavan kohdalla osapuolien roolijako ja se mitä osallistumisella tavoitellaan, on osin ollut epäselvä. Roolien selkeyttämisen lisäksi virkamiehet toivoivat viestien luokittelua sekä mahdollisuutta tehdä joko alueellisia tai aihekohtaisia yhteenvetoja. Virkamiesten mukaan palautteiden käsittelyä helpottaa viestien rajoitus 140 merkkiin sekä viestien sisältämät sijaintitieto.

Tutkimuksessa keskityttiin virkamiesten ja asukkaiden väliseen vuorovaikutukseen. Lähinnä asiaa tarkasteltiin palautteenantamisen ja virkamiesten näkökulmasta. Virkamiehet toimivat suunnitelmien toteuttajina sekä myös heijastavat asukkaiden kantaa poliitikoille. Tutkimus ei suoranaisesti pystynyt vastamaan kysymykseen, miten osallistuva suunnittelu vaikuttaa poliittiseen päätöksentekoon. Tutkimuksen mukaan, virkamiehet käyttäisivät Fillarikanavaa päätöksenteon tukena samalla tavoin kuin muitakin osallistumisen keinoja ja hyödyntäisivät siitä saatuja tietoja vahvistamaan omaa kantaansa. Virkamiesten rooli poliittisessa päätöksenteossa on toimia työvälineinä asukkaiden ja politikkojen välisessä yhteistyössä. Mielenkiintoista olisi tietää, millainen on avoimen osallistumiskanavan rooli poliittisessa päätöksenteossa: onko avoimen osallistumiskanavan rooli samanvertainen muiden osallistumiskeinojen kanssa ja mikä on verkko-osallistumisen rooli päätöksenteossa. Tutkimuksessa haastateltujen virkamiesten osalta verkko-osallistumiseen suhtauduttiin myönteisesti, kunhan se olisi osa hallinnollista järjestelmää.

7.4 Tutkimuksen arviointi

Tutkimus oli pääosin laadullinen tutkimus, sillä laadullinen tarkastelu sopi parhaiten Fillarikanavan ominaisuuksien analysoimiseen avoimena osallistumiskanavana. Haastatteluiden ja kyselyiden kvalitatiivinen tarkastelu mahdollisti vastauksien vapaamman tulkinnan ja yhteyksien löytämisen aihepiirien välillä. Haastatteluiden ja kyselyiden osalta tutkimuksen tekijän vaikutus vastauksiin on melko pieni, sillä tekijällä ei ollut lähtökohtaisesti laajaa tietämystä aiheesta. Tällöin tekijän omat mielipiteet eivät vaikuttaneet vastauksien tulkintaan. Yhtenä haasteena koettiin kahden viraston yhteisen palautekanavan tasapuolinen tarkastelu. Tutkimuksen analyysi pyöräilyolosuhteiden vuorovaikutuksesta saattaa painottaa enemmän kaupunkisuunnitteluviraston kuin rakennusviraston näkemykseen. Tämä johtuu siitä, että tutkimusta tehtiin osittain KSV:n tiloissa ja yhteydenpito kyseiseen virastoon oli aktiivisempaa. Muutenkin kattava ja tasapuolinen kuva pyöräilyolosuhteisiin vaikuttamisesta todettiin haastavaksi, sillä suunnitteluprosessi on monitahoinen.

Tutkimuksen loppuvaiheessa todettiin palautteen arvottamisen tärkeys virkamiehille. Pyöräilyolosuhteisiin liittyvää palautteen arvottamista ei ole aikaisemmin tutkittu ja tutkimuksen edetessä huomattiin, että sen arvottaminen olisi tuonut lisäarvoa tutkimukselle. Tutkimuksessa tehtiin Fillarikanavan sisällönanalyysi aineistopohjaisesti. Analyysiä ohjasi Lapintien (2001) teoria. Analyysin tekeminen arvottamisperiaatteella olisi toiminut tässä kontekstissa paremmin. Näin olisi saatu realistisempi kuva aviomen osallistumiskanavan palautteen laadusta sekä virkamiesten konkreettista hyödyntämismahdollisuuksista.

Sisällönanalyysin lisäksi Fillarikanavaa tutkittiin Tangin (2006) kriteerien pohjalta. Analyysikehikon avulla tehty tarkastelu jäi melko pinnalliseksi. Tutkimuksen lopussa heräsi mietteitä siitä, olisiko tutkimuksessa saatu syvällisempi katsaus Fillarikanavasta, jos tarkastelu olisi tehty aineistolähtöisesti eikä teoriakehyksen kautta. Toisaalta uudenlaisen sovelluksen, kuten Fillarikanavan tarkastelu pelkästään aineistopohjaisesti olisi vaatinut tutkimuksen tekijältä vankempaa teoriapohjaa osallistuvan suunnittelun periaatteista.

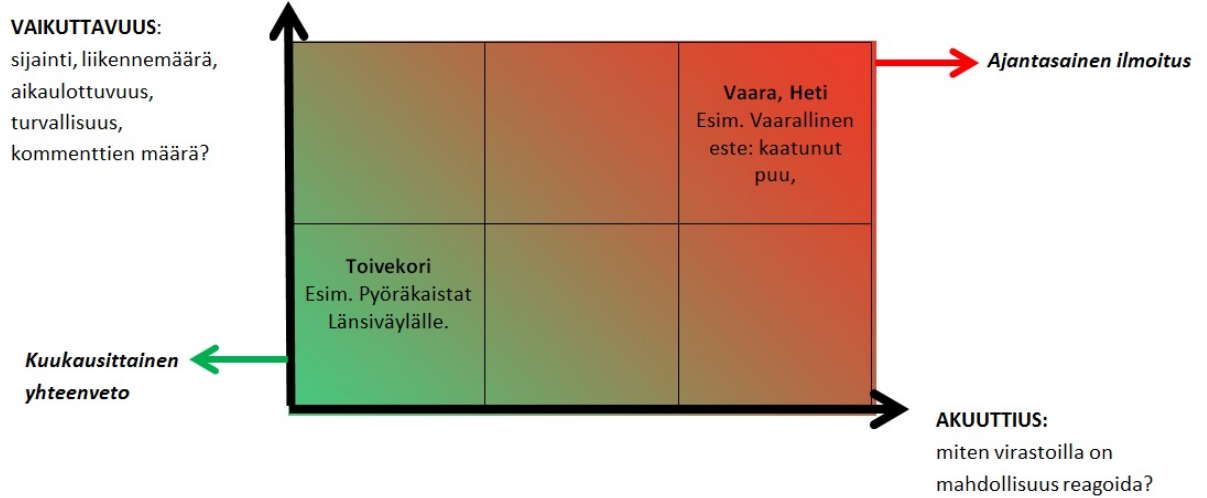
Tutkimuksessa käytettiin monipuolisesti eri aineistoja, joiden avulla pyrittiin saamaan käytännössä ilmeneviä vuorovaikutuksen haasteita esille. Tutkimus toi esille, miten osallistuminen pyöräilyolosuhteisiin koetaan sekä virkamiesten että asukkaiden kannalta. Verkko vuorovaikutuksen osalta Fillarikanavan käyttäjien mielipiteet jäivät tässä tutkimuksessa vähemmälle tarkastelulle. Käyttäjien odotusten ja tavoitteiden syvällisempi selvittäminen olisi tuonut monipuolisempaa näkemystä Fillarikanavan toimintaan, mutta se ei olisi muuttanut tutkimuksessa saatuja tuloksia. Yleisesti voidaan sanoa, että tutkimus onnistui vastaamaan tutkimuksen tavoitteeseen, mutta epävarmuutta aiheuttaa laadullinen tutkimusmenetelmä sekä melko pinnalliseksi jäänyt tarkastelu itse Fillarikanavan arvioinnista.

7.5 Kehitysehdotukset ja jatkotutkimuskohteet

Tutkimuksessa pohdittiin, miten Fillarikanavaa voitaisiin hyödyntää jatkossa osana pyöräilyloihin liittyvää vuorovaikutusta. Itse sovellukseen liittyviä kehitysehdotuksia onkin lueteltu aikaisemmin osin Ropposen (2010) tekemän analyysin tulosten avulla ja osin Fillarikanavalle teetetyn käytettävyystudkimuksen tulosten perusteella (Poikola & Rantanen 2010). Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuitenkin miettiä Fillarikanavaa yhtenä osallistumisen työkaluna virkamiesten ja asukkaiden kommunikaatiossa ja sitä kautta tarkastella sen hyödyntämismahdollisuuksia.

Tutkimuksesta kävi selvästi esille, että käyttäjien motivaatio sekä heidän luoma aineisto on käyttökelpoista, kunhan kaksisuuntainen vuorovaikutus saataisiin toimimaan. Fillarikanava voisi toimia epävirallisena suunnittelun työkaluna. Tällöin Fillarikanava toimisi hankekohtaisesti esimerkiksi kyselyiden tai vaihtoehtotarkasteluiden muodossa. Suunnittelijat voisivat avata Fillarikanavaan kyselyn, johon kaikilla käyttäjillä olisi mahdollisuus vastata. Osin tätä olikin toteutettu pienimuotoisesti Runebergintien pyöräkaistoihin sekä talvisuolaukseen liittyvissä kyselyissä, jotka olivat keränneet paljon huomiota. Toinen epävirallinen keino voisi olla tutkimuksen Ruoholahti-Kamppi-esimerkkikohteen mukainen, jossa Kivekäs pyysi pyöräilypoliittisen blogin kautta muiden pyöräilijöiden kommentteja suunnitelmasta, kokosi ne yhteen ja välitti eteenpäin. Tämäntyyppinen yhteisöllinen palautteenantoketju ei kuormittaisi viranomaisia päällekkäisillä tai epäoleellisilla palautteilla ja pyöräilijät pääsisivät vaikuttamaan suunnitteluun toimimalla ruohonjuuritason asiantuntijoina oikeaan aikaan.

Toinen kehitysmahdollisuus olisi liittää Fillarikanava osaksi kaupungin palautejärjestelmää, jolloin Fillarikanava toimisi virallisena osallistumiskanavana. Virkamiehillä on kuitenkin rajalliset resurssit käsitellä palautteita, jolloin suureen arvoon nousee se, mihin palautteeseen virkamies resurssinsa käyttää. Tämän tutkimuksen yhtenä kehitysehdotuksena on, että jatkotutkimuksen avulla kehitettäisiin raamit palautteiden arvottamiselle. Tämä vaatisi, että viestejä luokiteltaisiin ja arvotettaisiin ennen kuin ne menisivät eteenpäin, sillä nykyinen systeemi, jossa palautteet ovat kaikki ns. "samanarvoisia" kuormittavat virkamiehiä turhaan. Fillarikanavan yhteyteen kehitettäisiin arvottamismenetelmä, jonka perusteella sivuston viestit ohjattaisiin eteenpäin. Ohjaus voisi tapahtua kolmannen osapuolen avulla, joka hyödyntäisi automaattista arvoasteikkoa. Ajankohtaisimmat ja välittömiä toimenpidettä vaativat viestit välitettäisiin suoraan vastuussa oleville virkamiehille ja niin sanotut vähemmän akuutit viestit, kuten pyörätie -toiveet voitaisiin kuukausittaisen yhteenvedon avulla toimittaa vastaavalle virkamiehelle tiedoksi. Tämä edellyttäisi myös, että sekä rakennusviraston että kaupunkisuunnitteluviraston virkamiesten vastualueet olisi syötetty Fillarikanavaan, jolloin heidän alueellensa tulleet viestit menisivät molemmille virastoille tiedoksi. Kuvassa 22 on hahmoteltu ehdotus palautteen arvotusristikosta.



Kuva 22. Palautteen arvotusristikko

Palautteen arvottamisen lisäksi tämän tutkimuksen jatkotutkimuksen kohteiksi ehdotetaan syvällisempää analyysiä Fillarikanavan käyttäjien tarpeista ja odotuksista sivustoon liittyen. Ne jätettiin vähemmälle huomiolle ja pikemminkin keskityttiin virkamiesten näkökulmaan. Tämä johtui siitä, että tutkimuksen alussa todettiin Fillarikanavan hyödyntämisen osana suunnittelutyötä olevan pitkälti kiinni virkamiesten asenteesta ja mahdollisuuksista hyödyntää Fillarikanavaa. Jos kuitenkin Fillarikanavan rooli muuttuu osaksi Helsingin yhteistä palautejärjestelmää, käyttäjien odotuksien ja mielipiteiden tarkempi tarkastelu on varmasti tarpeen, sillä kuten todettu asukas on asiantuntija omassa lajissaan.

LÄHDELUETTELO

Ahlgvist, T., Bäck, A., Halonen, M. & Heinonen, S. 2008, *Social Media Roadmaps Exploring the futures triggered by social media*, VTT Tiedotteita- research notes 2454, VTT, Espoo 2008. ISSN 1455-0865, [Saatavissa: http://www.vtt.fi/publications/index.jsp](http://www.vtt.fi/publications/index.jsp)

Bittle, S., Haller, C., Kadlec, A., 2009, *Promising Practices in Online Engagement* NO.3, Public Agenda, saatavissa: http://www.publicagenda.org/files/pdf/PA_CAPE_Paper3_Promising_Mech2.pdf

Bouwman, H., Vos, H.D. & Haaker, T. 2008, *Mobile Service Innovation and Business Models*. Springer, Berlin.

Bäcklund, P., 2002a, "Osallisuuden jäljillä. Kaupunkitila ja osallisuuden haasteet", Osalliset ja osajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa, toim. P. Bäcklund, J. Häkli & H. Schulman, Helsingin kaupungin tietokeskus, Gaudeamus, Tampere. ISBN 951-662-847-8

Bäcklund, P., 2002b "Miten kuulla asukasta? Kaupunkitila ja osallisuuden haasteet", Osalliset ja osajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa, toim. J. Häkli, H. Schulman & P. Bäcklund, Helsingin kaupungin tietokeskus, Gaudeamus, Tampere. ISBN 951-662-847-8

Bäcklund, P., 2007, *Tietämisen politiikka. Kokemuksellinen tieto kunnan hallinnassa*. Helsingin kaupungintietokeskus, Yliopistopaino, Helsinki.

Bäcklund, P. & Mäntysalo, R., 2009. *Yhdyskuntasuunnittelun teorioiden kehitys ja asukkaiden osallistumisen tarkoitus*. Terra 121:1, s.19–31.

Carver, S., 2003, *The future of participatory approaches using geographic information: developing a research agenda for the 21st century*, URISA Journal, vol. 15, nro. 1, s. 61-71.

Eskola J., 2001: *Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen tutkimuksen analyysi vaihe vaiheelta*. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, s.133-157

Ferenstein, G., 2010, *The Science of Building Trust With Social Media*, Mashable. Saatavilla: <http://mashable.com/2010/02/24/social-media-trust/>

Flanagin, A.J. & Metzger, M.J., 2008, *The credibility of volunteered geographic information*, *GeoJournal*, vol. 72, s. 137-148.

Gosling, S.D., Vazire, S., Srivastava, S. & John, O.P., 2004, *Should We Trust Web-Based Studies?*, *American Psychologist*, vol. 59, nro. 2, s. 93-104.

Hakkarainen T, Koskinen J., 2011 *Helsingiläisten ympäristöasenteet ja ympäristökäyttäytyminen 2011*, 2011, Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuksia 2011:3, ISBN 978-952-272-106-8. Saatavilla: http://www.hel2.fi/tietokeskus/julkaisut/pdf/11_11_30_Tutkimuksia_3_Hakkarainen.pdf

Hannonen R., 2008, *”Liikennesuunnitteluosaston asiakastytyväisyyystutkimus”*, Helsingin kaupunki, Kaupunginsuunnitteluvirasto, Otantatutkimus Oy

Hämäläinen, A., 2010, *Asukkaan Helsinki – tapaustutkimus vuorovaikutteisuudesta Kaupunkisuunnittelussa*, Pro Gradu-tutkielma, Helsingin yliopisto geotieteiden ja maantieteen laitos.

Helsingin kaupunginosayhdistykset ry Helka, 2008, *Työkirja asiakaspalauteprosessin itsearviointiin tueksi*, Käyttäjädemokratiaklubi - Laatu keskus, Benchmarkingjaos, Helsinki.

Helsingin kaupunki, 2011a, hallinto, Internetsivut:

http://www.hel.fi/hki/helsinki/fi/P_t_ksenteko+ja+hallinto/Hallinto+ja+talous/Hallinto [viitattu: 1.2.2012], päivitetty 15.08.2008.

Helsingin kaupunki, 2011b, päätöksenteko, Internetsivut:

http://www.hel.fi/wps/portal/Helsinki/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Helsinki/fi/P_t_ksenteko+ja+hallinto/P_t_ksenteko [viitattu: 1.2.2012], päivitetty 21.11.2011

Horelli, L. & Kukkonen, H., 2002 *Osallistuminen, ympäristö ja vuoropuhelu*. Teoksessa Bäcklund Pia, Häkli Jouni & Harry Schulman (toim.) *Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa*. Helsinki: Gaudeamus. s. 243–259.

Irvin, R. A., Stansbury, J., 2004, *Citizen Participation in Decision Making: Is It Worth the Effort?* - *Public Administration Review*, 64: 55–65. doi: 10.1111/j.1540-6210.2004.00346.x

Joerin, F. & Nembrini, A., 2005, *Post-Experiment Evaluation of the Use of Geographic Information in a Public Participatory Process*, *URISA Journal*, vol. 17, nro. 1, s. 15-27.

Kallioinen, J., 2002, *Pyöräilyn institutionaalinen asema liikennesuunnittelussa*, Helsinki, VATT, Valtion taloudellinen tutkimuskeskus, Government Institute for Economic Research, 2002, C, ISBN 951-561-393-0.

Kangas, J. & Store, R., 2003, *Internet and teledemocracy in participatory planning of natural resources management*, *Landscape and Urban Planning*, vol. 62, nro. 2, s. 89-101.

Kaplan, A.M. & Haenlein, M., 2010, *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media*, *Business Horizons*, vol. 53, nro. 1, s. 59-68.

Karjalainen Hemminki, J.P., 2010, *Retoriikkaa, ei rahoitusta –Muuttuuko suunta? Pyöräilypolitiikan edellytykset Helsingin kaupungissa*, Kandidaatintutkielma 18.5.2010, Helsingin yliopisto Valtiotieteellinen tiedekunta, Yleinen valtio-oppi, Poliitiikan tutkimus. Saatavissa:

<http://www.kaupunkifillari.fi/wp-content/uploads/2011/05/2010.-Retoriikkaa-ei-rahoitusta.pdf>

King, S.F. and Cotterill, S. 2007. *Transformational Government? The Role of Information Technology in Delivering Citizen-Centric Local Public Services.* Local Government Studies, 33(3):333-354

King, S. F., Brown, P., 2007. *Fix my street or else: using the internet to voice local public service concerns,* Proceedings of the 1st international conference on Theory and practice of electronic governance (ICEGOV '07), Tomasz Janowski and Theresa A. Pardo (toim.). ACM, New York, NY, USA, 72-80. DOI=10.1145/1328057.1328076 <http://doi.acm.org/10.1145/1328057.1328076>

Kingston, R., 2002, *The Role of E-government and Public Participation in the Planning Process,* vol. Proceedings of XVI AESOP Congress.

(KL) Kuntalaki, 1995. L 17.3.1995/365

Kukkola, J., 2011a, *Internet- karttapalveluiden arviointi ja kehitys strategisessa maankäytön suunnittelussa, tapaustutkimuksena Esikaupunkien renessanssi -hanke,* Pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto, Geotieteiden ja maantieteen laitos, aluetiede, suunnittelumaantiede

Kukkola, J., 2011b, Schulman, H. Helsingin yliopiston suunnittelumaantieteen professori. Haastattelu, Helsingissä 13.4.2010, tutkimuksessa: *Internet- karttapalveluiden arviointi ja kehitys strategisessa maankäytön suunnittelussa, tapaustutkimuksena Esikaupunkien renessanssi -hanke,* Pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto, Geotieteiden ja maantieteen laitos, aluetiede, suunnittelumaantiede

Kopomaa, T., Peltonen, L. & Litmanen, T. 2008, *Ei meidän pihallemme! Paikalliset kiistat tilasta.* Gaudeamus kirja, Helsinki.

Kuntatieto, 2011, *Vallakas-kuntalaisen vaikuttamisopas-Sanasto,* Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/osallistu-vaikuta/vallakas/sanasto/Sivut/default.aspx> [Viitattu 12.12.2011].

Kunz W, Rittel H.W.J, 1979, *Issues as elements of information systems,* Working Paper Nro. 131, heinäkuun 1970, uudistettu painos toukokuu 1979

(KSV) Helsingin kaupunginsuunnitteluvirasto, 2010, *Osallistu ja vaikuta.* Saatavilla: <http://www.hel.fi/hki/ksv/fi/Osallistu+ja+vaikuta> [Viitattu: 12.12.2011].

Laihosalo, K., 2004, *Asukasosallistuminen Tampereella- Tapaustutkimus Tesoman viheralueiden suunnitteluun osallistumisesta,* Pro gradu- tutkielma, Tampereen yliopisto Aluetieteen ja ympäristöpolitiikan laitos, Ympäristöpolitiikka, Saatavissa: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu00323.pdf>

Lapintie, K., 2001, "*Suunnitteluargumentaation analyysi ja arviointi, esimerkkinä eheyttävän suunnittelun tutkimushanke*", Yhteiskuntasuunnittelu 2991:1, vol. 39, s. 4-25

Latvala, E. & Vanhanen-Nuutinen, L., 2003. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: sisällönanalyysi. Teoksessa: S. Janhonen & M. Nikkonen (toim.). Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Juva. WS Bookwell Oy, s.21-42.

Långström, D., 2007, Katu- ja puisto-osaston asiakaskommunikoinnin periaatteet ohjeet. Saatu sähköpostitse 30.6.2011.

(MRL) Maakäyttö- ja rakennuslaki, 1999. L 5.12.1999/132

Maanmittauslaitos, 2011, verkkosivu: <http://www.maanmittauslaitos.fi/kartat> [viitattu:16.12.2011]

Mannermaa, M., 2008, *Jokuveli. Elämä ja vaikuttaminen ubiikkiyhteiskunnassa*, WSOYpro, Helsinki.

Matikainen, J., 2001 *Vuorovaikutus verkossa*. Helsinki, Yliopistopainos, Palmeniakustannus

Meijer, A.J., Burger, N. & Ebbers, W., 2009, *Citizens4Citizens : mapping participatory practices on the Internet*, The Electronic Journal of e-Government, vol. 7, nro. 1, s. 99-112.

My Society, 2011, FixMyStreet- verkkosivu: <http://www.fixmystreet.com/>, [viitattu: 6.12.2011]

Märker, O. & Pipek, V., 2000, *Computer-Supported Participation in Urban Planning from the viewpoint of "Communicative Planning Theory"*, IFIP 8.5 Working Conference on Advances in Electronic Government/IFIP press, Espania, s. 43-58.

Nielsen, J., 2006, *Participation Inequality: Encouraging More Users to Contribute*. Saatavilla: http://www.useit.com/alertbox/participation_inequality.html, [Viitattu: 1.3.2012].

Niemenmaa, V., 2002, *Asukasaktiivien ääni Osallistuminen ja osallisuus Helsingin kestävän kehityksen prosessissa*, Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa, toim. J. Häkli, H. Schulman & P. Bäcklund, Helsingin kaupungin tietokeskus, Gaudeamus, Tampere. ISBN 951-662-847-8

Nokela, J., 2010, *Mobiilin kauppa-asiointipalvelun suunnittelu ja arviointi*, Diplomityö, Aalto-yliopiston teknillinen korkeakoulu Informaatio- ja luonnontieteiden tiedekunta, Tietotekniikan tutkinto-ohjelma.

Nixon, M., 2011, mySociety, Marketing and Communications Manager, sähköpostikeskustelu: 21.6.2011,

OECD, 2001, *Citizens as Partners, OECD handbook on information, consultation and public participation in policy-making*, Ranska. ISBN: 9789264195400

(PL) Perustuslaki, 1999. L 11.6.1999/731

Pessala, H., 2008, *Sähköisiä kohtaamisia: Suomalaisten yhteiskunnallinen osallistuminen internetissä*. Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 1/2009, Viestinnän tutkimuskeskus CRC Helsingin yliopisto, viestinnän laitos, Oikeusministeriön demokrationyksikkö. Saatavissa: http://www.valt.helsinki.fi/blogs/crc/sahkoisia_kohtaamisia.pdf

Piipponen M., 2010, *Osallistuva maankäytön suunnittelu verkossa - WebMapMedia suunnittelijan ja asukkaan kohtaupaikkana Ylikiimingin kylien maankäytön strategisen kehityskuvan suunnittelussa. (28-34)*, YLIKIIMINGIN KYLIEN MAANKÄYTÖN KEHITYSKUVA, Kuntasuunnittelun kurssi ja jatkokurssi Ylikiimingissä 2009, Oulun yliopiston Arkkitehtuurin osaston julkaisuja Julkaisu C 129, Oulu 2010. Saatavissa: URL:<http://herkules.oulu.fi/isbn9789514261459/>

Poikola, A., 2010, Talvikyselyn loppuraportti , HILA Open Oy, saatavissa: <http://www.scribd.com/doc/64678651/Talvikysely-yhteenvedo-tyomatkapyorailyn-reitteja-ja-tavipyorailya-koskevasta-kyselysta>

Poikola, A., 2012, Google Fusion Table-sovelluksen avulla tehty kartta. osoite: <http://www.google.com/fusiontables/DataSource?snapid=S343822duTb>. [Viitattu 19.2.2012]

Poikola, A. & Rantanen, H., 2010, *Fillarikanavan pilottijakso 2009-2010, Loppuraportti*, saatu sähköpostitse: 30.5.2011

Popping, R., 2000. Computer-assisted text analysis. London, UK: SAGE Publications Ltd. 206 s. ISBN 0-7619-5379-5.

Posti, T., 2011, *Asiakaspalvelu ja -palautteet vuonna 2010*, Katu- ja puisto-osaston palvelutoimisto, saatu sähköpostitse 30.6.2011.

Puustinen, S., 2006, *Suomalainen kaavoittajaprofessio ja suunnittelun kommunikatiivinen käänne. Vuorovaikutukseen liittyvät ongelmat ja mahdollisuudet suurten kaupunkien kaavoittajien näkökulmasta*, A 34, Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja, Aalto-yliopisto Teknillinen korkeakoulu, Espoo.

Rantanen, H. & Nummi, P., 2009. *Alueella on tietoa*, Oppiva kaupunkisuunnittelu, toim. A. Staffans & Väyrynen E, Aalto yliopisto Teknillinen korkeakoulu Arkkitehtuurin laitos, Espoo.

Rantanen, H. & Narvo, V., 2010, *Maailman kaupunkien kotisivujen osallistumis- ja vuorovaikutuspalveluja vuonna 2009*, Palaute- ja vuorovaikutusjärjestelmät verkossa –hanke, Helsingin kaupunki Talous- ja suunnittelukeskus Tietotekniikkaosasto.

Rauhämäki, T., 2012, *Millä tiedoilla poliitikot tekevät päätöksiä?- esitys, YTK Pitkä kurssi 10.1.2011, saatu sähköpostilla 27.2.2012.*

Rittel, P., Lorig, K., Laurent, D. & Matthews, K., 2004, *Internet versus mailed questionnaires: a randomized comparison*, Journal of Medical Internet Research, vol. 6, nro. 3.

Ropponen, T.I., 2010, *Designing E-government Services for Collaboration Between Citizens and the Public Sector*, Aalto-yliopisto Teknillinen korkeakoulu Informaatio- ja luonnontieteiden tiedekunta, Tietotekniikan koulutusohjelma.

Saad-Sulonen, J. & Botero, 2010, *The Urban Mediator as a tool for public participation – a case of collaboration between designers and city planners*, Digital tools in participatory planning, Toim. S.

Wallin, L. Horelli & J. Saad-Sulonen, Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisu C 79, yliopistopaino, Aalto-yliopisto Teknillinen korkeakoulu.

Sawhney, M. & Prandelli, E., 2001. *Communities of creation: Managing distributed innovation in turbulent markets.* IEEE Engineering Management Review, vol. 29, nro. 1, s. 6-24.

Simaõ, A., P.J. Densham, M. Haklay, 2009, *Web-based GIS for collaborative planning and public participation: An application to the strategic planning of wind farm sites.* Journal of Environmental Management 90: 6, 2027–2040. Saatavissa: <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6WJ7-4T083D7-2/2/1aa53a890546a89d69153262e2d66a25>

Sotarauta, M., 1999, *Näkökulmia suunnitteluajattelun muutokseen,* Kaupunki vuorovaikutuksessa, toim. L. Knuuti, Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskus, Aalto-yliopisto Teknillinen korkeakoulu, Espoo.

Staffans, A., Rantanen, H. & Nummi, P., 2010, *Online Environments shake up Urban Planning – Developing Local Internet Forums,* Digital tools in participatory planning , Toim. S. Wallin, L. Horelli & J. Saad-Sulonen Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisu C 79, yliopistopaino, Aalto-yliopisto Teknillinen korkeakoulu.

Staffans, A., 2004, *Vaikuttavat asukkaat. Vuorovaikutus ja paikallinen tieto kaupunkisuunnittelun haasteina.* A 29, Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisu, Aalto-yliopisto Teknillinen korkeakoulu, Espoo.

Staffans, A. & Väyrynen, E., 2009, *Oppiva kaupunkisuunnittelu,* 2009/98, Arkkitehtuurin julkaisu, Aalto-yliopisto Teknillinen korkeakoulu, Espoo.

(STAKES) Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 2006, *Ideakortti 1/6,* ISSN 1456-4475, Stakes, Helsinki. Saatavissa: http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/DC815D41-A1F9-4EDA-8BEC-4F1E76885DC5/0/ideakortti1_06.pdf

Stranius, L., 2010, *Verkkovaikuttamisesta puuttuu vielä vaikutus,* Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry, Vantaa, julkaistu Helsingin Sanomissa 30.12.2010, saatavissa: http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/sosiaalinen_media_ja_internet/verkkovaikuttamisesta_puuttuu_vielä_vaikutus/ [Viitattu: 10.3.2012]

(SVT) Suomen virallinen tilasto, 2011, *Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö: Internetin käyttö kodin ja työpaikan ulkopuolella yleistyy.* Saatavissa: http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_kat_001_fi.html. [Viitattu 1.3.2012].

Syrjänen, O., 2005, *Osallistuminen, vuorovaikutus ja muutoksenhaku kaavoituksessa,* Rakennustieto Oy, Helsinki.

Tang, M.Y., 2006, *Design and Implementation of a GIS-Enabled Online Discussion Forum for Participatory Planning,* Department of Geodesy and Geomatics Engineering, University of New Brunswick, Fredericton, New Brunswick, Canada.

Teittinen, O. & Blåfield, H., 2010, *Osallistumisen seuranta ja arviointi kaavoituksessa-Case Tampere*, Loppuraportti, Tampereen kaupunki, Tampere. Saatavissa: http://www.tampere.fi/tiedostot/5bvCTzWd3/OSSE_loppuraportti.pdf

Tella, S. Vahtivuori, S. Vuorento, A. Wager, P. Oksanen, U., 2001 Verkko-opetuksessa opettaja verkossa. Helsinki. Edita

Tripathi, N. & Bhattarya, S., 2004. *Integrating indigeous knowledge and GIS for participatory natural resource management: state-of-the-practice*. The electronic journal on information systems in developing countries. Vol. 7:3. S. 1-13. ISSN 1681-4835.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A., 2004. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Viirkorpi P., 1993 *Osallisuus, yhteistyö, valta ja muutos*. Suomen kuntaliito, Helsinki.

Vihera M-L, 2000. *Citizens' communication capabilities in civil society, foresight*, Vol. 2, nro: 2, s.189 – 197

Wallin, S., Horelli, L. & Saad-Sulonen, J., 2010, *Conclusions – Towar ds an ecology of digital tools as embedded in participatory e-planning*, Digital tools in participatory planning , Toim. S. Wallin, L. Horelli & J. Saad-Sulonen Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja C 79, yliopistopaino, Aalto-yliopisto Teknillinen korkeakoulu.

Yeung, A.B., 1999, *Valmius vapaaehtoistyöhön - Tutkimus Pelastusarmeijan mainoskampanjan innoittamista vapaaehtoisista*, Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, Helsinki.

Ympäristöministeriö, 2006, *Ympäristöhallinnon ohjeita 1 | 2006*, Rakennettu ympäristö, Edita Prima Oy, Helsinki. ISBN 952-11-2279-X (PDF), Saatavissa: <http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=54986&lan=fi>

Ympäristöministeriö, 2007, *Ympäristöhallinnon ohjeita 1 | 2007*, Rakennettu ympäristö, Edita Prima Oy, Helsinki. ISBN 978-952-11-2539-3 (PDF), Saatavissa: <http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=63877&lan=fi>

Åstedt-Kurki, P. & Nieminen, H., 1997, *Fenomenologisen tutkimuksen peruskysymykset hoitotieteessä*. Teoksessa: Paunonen, M., & Vehviläinen-Julkunen, K., Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. WSOY, Juva, s. 152-163.

HAASTATTELULUETTELO

Antila- Lehtonen, T, 2011, vuorovaikutusasiantuntija, Helsingin kaupunkisuunnitteluvirasto, PL 2100, 00099 Helsingin kaupunki, haastattelu, 30.09.2011.

Huhtonen, S. 2011, katu- ja rakennussuunnittelija, Helsingin rakennusvirasto Kasarmikatu 21, 00130 Helsinki, haastattelu, 6.9.2011.

Kivekäs, O., 2011, asukas, 25.8.2011, haastattelu.

Palo, N., 2012, pyöräilyasiantuntija, Helsingin kaupunginsuunnitteluvirasto, PL 2100, 00099 Helsingin kaupunki, sähköpostikeskustelu, 17.1.2012,

Posti, T., 2011, asiakaspalvelupäällikkö, Helsingin kaupungin rakennusvirasto Katu- ja puisto-osasto, Kasarmikatu 21, 00130 Helsinki, sähköpostikeskustelu, 30.6.2011

Sala-Sorsimo, P., 2011, suunnitteluinsinööri, Helsingin rakennusvirasto, Kasarmikatu 21, 00130 Helsinki, sähköpostikeskustelu, 22.12.2011

Salerno, M., 2012, pyöräilyasiantuntija, Helsingin kaupunginsuunnitteluvirasto, PL 2100, 00099 Helsingin kaupunki, sähköpostikeskustelu, 17.1.2012

LIITTEET

LIITE 1 (1/ 2)

FILLARIKANAVA-Taustatietokysely

Hyvät Fillarikanavan käyttäjät,

Tämä taustakysely on osa diplomityötäni, jossa analysoin Fillarikanavaan teiltä tullutta arvokasta palautetta Helsingin pyöräilyolosuhteista (noin 4000 viestiä ja kommenttia). Taustakyselyllä kartoitetaan Fillarikanava-sivuston käyttäjäprofiileja, jotta aineistosta saataisiin tarkempi ja kattavampi kuva. Työn myöhemmässä vaiheessa on tarkoitus haastatella muutamia käyttäjiä laajemman kyselyn merkeissä.

Taustakysymyksiin vastaaminen vie alle 5 minuuttia. Pyydän, että vastaatte heinäkuun aikana.

Olen hyvin kiitollinen yhteistyöstänne!

Työn aihe on: "Pyöräilyn olosuhteiden kokonaisvaltainen parantaminen pyöräilijöiltä saadun palautteen valossa". Työn keskeisenä tavoitteena on palautetta analysoimalla ja luokittelemalla koostaa selkeä näkemys Fillarikanavaan jo kertyneistä viesteistä. Tämän pohjalta kehitetään prosessia, jossa Helsingin pyöräilyolosuhteista vastaavat tahot voisivat jatkossa mahdollisimman tehokkaasti hyödyntää pyöräilijöiltä saatavaa palautetta suunnittelu- ja valmistelutyönsä tukena. Diplomityöni rahoittaa Aalto yliopiston tukisäätiö, ja siinä ovat mukana Helsingin kaupungin kaupunkisuunnitteluvirasto, rakennusvirasto sekä talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosasto.

Saatuja taustatietoja käsitellään suojaten vastaajien yksityisyyttä. Tietoja ei tulla yhdistämään annettuihin kommentteihin, vaan kommentit käsitellään omana osuutena, irrallisena taustatiedoista.

Jos on kysyttävää tai kommentoitavaa Fillarikanavaan liittyen, olen mielelläni yhteydessä.

Iloisin pyöräilyterveisin,

Minna Raatikka

minna-maria.raatikka@aalto.fi

Missä kaupunginosassa/kunnassa asutte?

Ikä (vuosina)

alle 18

18-34

35-54

55-64

65-74

yli 75

Sukupuoli

nainen

mies

LIITE 1 (2/ 2)

Kuinka usein pyöräilette lumettomaan aikaan (kevät-, kesä- ja syyskuukausina)?

en yhtään
en juuri lainkaan
noin kerran kuukaudessa
noin kerran viikossa
lähes päivittäin

Kuinka usein pyöräilette talvella?

en yhtään
en juuri lainkaan
noin kerran kuukaudessa
noin kerran viikossa
lähes päivittäin

Kuinka pitkiä matkoja pääsääntöisesti pyöräilette? (km) (matkalla tarkoitetaan yhdensuuntaista matkaa, esim. kodista töihin)

1-3
3-5
5-10
yli 10

Mikä on pääsääntöisesti pyörämatkanne tarkoitus?

Työ
koulu
asiointi
vapaa-aika
kuntoilu

LIITE 2

Kysymyksiä virkamiestaholle Fillarikanavasta

Tarkoitukseni on kartoittaa virkamiesten näkemystä Fillarikanavan roolista suunnittelutyössä. Taustalla on oletus, että Fillarikanava voisi toimia Helsingin kaupungin virallisena vuorovaikutusvälineenä. Suunnittelutyöllä tarkoitan koko prosessia: asukkaiden tarpeiden määrittämisestä suunnitelman jälkiarviointiin (eli hoidon ja ylläpidon tarpeeseen). Jotta osallistuminen olisi vaikuttavaa, osallistumiskanavien ja menetelmien pitää olla sidottuna päätöksentekoprosessiin. Tämän takia on tärkeää selvittää osallistumiskanavaan liittyviä kysymyksiä.

* Required

Mitä toimintoja/menetelmiä kanava voi hyödyntää tai sen pitäisi hyödyntää suunnittelussa? *

Esimerkkejä siitä, mitä Fillarikanavan ominaisuuksia (paikkatieto, kommentointi/keskustelumahdollisuus, kaikille näkyvä tieto/ vanhojen viestien hakutoiminto, jotain muuta?) haluaisit hyödyntää suunnittelun tukena ja miksi?

Kuka/Ketkä niitä käyttää ja hyödyntää? *

Kenet haluat tavoittaa? esim, mahdollisimman laajan käyttäjäryhmän vai fokusoidummin pyöräilijät?

Olen työssäni jakanut suunnitteluprosessin 4 alla esitettyyn vaiheeseen. Mihin suunnittelun vaiheeseen tai vaiheisiin käyttäisit Fillarikanavaa? *

Jos valitset monta, niin kirjoita muut vaihtoehdot seuraavan kysymyksen vapaaseen tekstikenttään

- Tietoisuus ongelmasta (ongelmasta tiedottaminen)
- Ongelman määrittäminen (taustojen kartoitus, ongelman analysointi)
- Ongelmanratkaisu (vaihtoehtojen tarkastelu ja asioiden priorisointi)
- Ratkaisun yksityiskohtainen arviointi, täytäntöönpano ja jälkiarviointi (valvonta, palautteenanto)

Miksi? *

Miten tai mihin tarkoitukseen valitussa suunnittelun vaiheessa/vaiheissa? *

Esimerkiksi, käyttäisitkö Fillarikanavasta saatua tietoa epävirallisena taustatietona vai olisiko sillä virallisen tiedon rooli esim. Palautekanavana tai kyselyjen muodossa? vai useita tarkoituksia?

Toimin Helsingin kaupungin.. *

Merkitse lopuksi, kummassa virastossa toimit asiantuntija/suunnittelija tehtävissä

- Kaupunginsuunnitteluvirastossa
- Rakennusvirastossa