

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2018-2021

Väliarviointi

Käsittely: Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 14.1.2020

Helsinki



Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2018-2021, väliarviointi

Päätösesitys

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta päättää hyväksyä Helsingin kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vuosien 2018 – 2021 osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelman väliarvioinnin. Lisäksi lautakunta merkitsee tiedoksi toimialan osallisuuden ja yhdenvertaisuuden kehittämiskohteet vuosille 2020-2021.

Helsingin kaupunkistrategia

Kuvan osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelma vahvistaa kaupunkilaisten keskinäistä luottamusta ja tukee kaupunkilaisten mahdollisuuksia toimia toistensa hyväksi. Yhdenvertaiset palvelut ja osallistumismahdollisuudet rakentavat toimivaa kaupunkia, laadukkaita palveluita ja tukevat sosiaalista yhteenkuuluvuutta.

Kuvan osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelma

- **Vastuu**

Essi Eranka, viestintä- ja markkinointipäällikkö; Reetta Sariola, yksikön päällikkö, Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala.

- **Aikataulu**

Osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaa toteutetaan valtuustokauden 2017-2021 loppuun asti, ja sitä arvioitiin myös osana kaupunkistrategian toteutumista 2019. Toimiala määrittelee osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämisen toimenpiteet vuosittain osana talouden ja toiminnan suunnittelua.

Kuvan osallisuus- ja yhdenvertaisuus- suunnitelma 2018-2021

Päätös:

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 27.11.2018 § 18

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan yhdenvertaisen osallisuuden periaatteiden arviointi

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 27.11.2018 § 18

- 1. Asukkaiden ja käyttäjien osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä***
- 2. Omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen***
- 3. Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen***
- 4. Yhdenvertaisuuden toteutuminen palveluissa**

Kuvan osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2018-2021

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 27.11.2018 § 18

Yhdenvertaisuus palveluissa	Käyttäjien osallisuus	Kaupunkilaisten tieto ja osaaminen	Alueellinen vaikuttaminen	Aktivismi ja omaehtoisen toiminnan muodot	Asiointi ja asiakaskokemus	Kaupungin toiminta ja päätöksenteko
<p><i>Miten kehitämme palveluidemme yhdenvertaisuutta?</i></p> <p>Esteettömät ja saavutettavat palvelut mahdollistavat yhdenvertaiset palvelukokemukset</p> <p>Tunnistamme yhdenvertaisuuden periaatteet ja sovellamme niitä asiakaskokemuksen parantamiseksi. Kehitämme palvelujamme, tilojamme ja viestintäämme entistä saavutettavammiksi ja esteettömämmiksi. Rakennamme yhdenvertaisuuden läpäiseväksi periaatteeksi Kuvan johtamisrakenteisiin ja toimintakulttuuriin. Vapaaehtoistoiminnalla vahvistamme yhdenvertaisuutta. Kaksikielisyttä kehitetään yhteistyöverkostoja hyödyntämällä.</p>	<p><i>Miten palveluiden käyttäjät ovat mukana kehittämässä palveluitamme?</i></p> <p>Käyttäjäkehittäminen on yhdenvertaista ja kaikilla on oikeus vaikuttaa palveluunsa.</p> <p>Tunnistamme palvelun kehittämisen kannalta olennaiset käyttäjäryhmät. Vahvistamme Kuvan työntekijöiden osaamista käyttäjälähtöisestä suunnittelusta sekä organisaatiomme kykyä hyödyntää sitä oikea-aikaisesti. Olemme mukana osallistuvassa budjetoinnissa ja yhteensovitamme nuorten osallistuvan budjetoinnin käytäntöjä sen osana. Kehitämme osallistamismallit tilahankkeisiin. Kehitämme haavoittuvassa asemassa olevien kuulemiskäytäntöjä.</p>	<p><i>Miten hyödynnämme kaupunkilaisten tietoa ja osaamista?</i></p> <p>Palvelumme kehitetään käyttäjälähtöisesti ja hyödynnämme kaupunkilaisten ja heidän yhteisöjensä asiantuntemusta.</p> <p>Meillä on kanavat, osaamista ja välineet hyödyntää kaupunkilaisten ja yhteisöjen tietoa ja osaamista kehittämisen lähtökohtana. Hyödynnämme järjestöjen ja yhteisöjen verkostoja kaupunkilaisten osallistamiseksi ja asiantuntijatiedon lähteenä. Arvioimme aktiivisesti hyödyntämiemme asiantuntijatahojen edustavuutta.</p>	<p><i>Miten tuemme ja mahdollistamme alueellista vaikuttamista?</i></p> <p>Toimintamme on asukas- ja yhteisölähtöistä alueiden kehittämisessä. Toimintamme tukee alueiden yhdenvertaista osallisuutta.</p> <p>Toimintamme on asukas- ja yhteisölähtöistä alueiden kehittämisessä. Tunnistamme alueelliset ekosysteemit sekä kuvan yhteiset tavoitteet alueilla. Hyödynnämme alueellisia osallistuvan budjetoinnin prosesseja alueiden kehittämisessä. Kehitämme Kuvan olosuhteiden suunnittelun periaatteita alueiden asukkaiden ja yhteisöjen kanssa. Toimintamme tukee alueiden yhdenvertaista osallisuutta pitkäjänteisesti.</p>	<p><i>Miten tuemme omaehtoista toimintaa ja poistamme esteitä aktivismitiltoja?</i></p> <p>Tuemme kaupunkilaisten omaehtoista toimintaa Kuvan kaikissa palveluissa. Aktivistit ja muut toimijat löytävät tukemme helposti.</p> <p>Rakennamme omaehtoisen toiminnan tukea systemaattisesti palveluihin ja asiakasrajapintoihin. Kaupunkilaiset ja yhteisöt löytävät Kuvan avustukset helposti ja ne löytyvät koottuna tietona kuvan palveluista. Avustusjärjestelmiä kehitetään yhdessä avustusta saavien kanssa. Kuvan yhtäläiset tilanvarausperiaatteet on tunnistettu ja tilojen varaaminen on helppoa ja sujuvaa.</p>	<p><i>Miten kehitämme myönteistä asiakaskokemusta?</i></p> <p>Kaupunkilaiset toivotetaan tervetulleiksi palveluihimme. Asiakaskokemus rakentuu aktiiviselle kehittämiselle ja hyville käytännöille.</p> <p>Asiakaskokemus on kuvattu ja tunnistettu kaupunkilaisprofiilien menetelmätyökalun avulla. Keräämme asiakaspalautetta ja -tietoa monipuolisesti. Asiakaskokemusta kehitetään palautteiden avulla systemaattisesti. Asiakaspalvelumme on yhdenvertaista. Kehitämme hyvää asiakaskokemusta digitaalisia palveluita hyödyntäen.</p>	<p><i>Miten kehitämme päätöksentekoa avoimemmaksi, läpinäkyvämmäksi ja demokraattisemmaksi?</i></p> <p>Päätöksentekomme vaikuttamisen paikat on kuvattu kaupunkilaisille ja päätöksentekomme perustuu palveluiden käyttäjien ja valmistelijoiden dialogiin.</p> <p>Kuvaamme päätöksenteon rakenteet ja osallistumisen paikat kaupunkilaisille. Hyödynnämme kaupunkilaisten käyttäjä- ja tieto-osaamista päätöksenteossa. Päätöksenteon valmistelussa arvioidaan yhteiskehittämisen vaiheet ja päätösten ennakoarvioinnin tarve. Vahvistamme kaupunkilaisten kykyä toimijuuteen tukemalla digitaalista osallisuutta.</p>

Suunnitelman toimeenpano

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 27.11.2018 § 18

- Osallisuus ja yhdenvertaisuus on läpileikkaava periaate toimialan toiminnassa ja kehittämisessä
- Osallisuutta ja yhdenvertaisuutta edistetään osana kaikkea toimialan toimintaa
- Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan osallisuuden ja yhdenvertaisuuden tavoitteet ja toimenpiteet määritellään vuosittain osana toimialan talousarviota ja toimintasuunnitelmaa sekä huomioidaan toimialan sitovissa toiminnallisissa tavoitteissa

Väliarviointi 2018-2019

Helsinki

HELSINGIN UUTISET

—/

PUHEENAIHE
4.11.2019 14.12

Töölön kisahalli 3 vuoden remonttiin – nettikyselyssä voit vaikuttaa uudistuksiin



→ [http://www.helsingin-uutiset.fi/.../itok=4.../Kisahalli.../Aapo-Silta.../Vuonna...](#)



Osallistu alueraatiin ja vaikuta tulevaan taide- ja kulttuurivisioon

18.09.2019 10:44

Asutko Pitäjänmäellä, Pakilassa, Kontulassa tai Tapulikaupungissa? Helsinki valmistaa taide- ja kulttuurivisiota vuosille 2020–2030. Valmisteleva työryhmä järjestää edellisenä mainituilla alueilla neljä keskustelutilaisuutta, joissa pohditaan yhdessä paikallisten toimijoiden ja asukkaiden kanssa, millainen rooli Helsingin kaupungilla pitäisi olla alueellisen kulttuurin ja omaehtoisen tekemisen kehittämisessä.



JOULU 3 Vapaaehtoistoiminnan minimessut ja koulutus 3.12. Oodissa
Julkinen · Järjestäjä: Vapaaehtoistoiminta Helsinki ja 2 muuta

Vaikuttaminenko ei muka kiinnosta? Helsingissä jätetty ennätysmäärä nuorten aloitteita: lisää kasvisruokaa, tuulivoimaa ja laturipaikkoja metroihin

Ensi viikolla alkavat Suomen suurimmat nuorisovaalit. Ehdokkaita on enemmän kuin koskaan aiemmin.

Nuorisovaltuustot 6.11.2019 klo 15.52 | päivitetty 6.11.2019 klo 17.38

Kuva: Joni Saikko / Yle



Osallisuus ja yhdenvertaisuus keskeisessä osassa kaikkia kuvan kehittämishankkeita ja ohjelmia

Kuvan talousarvion sitovat tavoitteet 2019

Pikapalaute

Palvelupolut

Omadata

Tilavarausjärjestelmä

Palvelutarjotin

Olosuhteiden suunnitteluperiaatteet

Harrastuspassi

Ohjelmat ja kehittämiskokonaisuudet

Kuvan digitalisaatio-ohjelma

Kaikkien Stadi – Helsingin kotouttamisohjelma

Kulttuuri-Hyte

Vapaaehtoistoiminnan kehittäminen

Kulttuurin kummilapset

Maahanmuuttajanuorten Helsinki -hanke

Ruuti – nuorten vaikuttamis-kokonaisuus

Stadin hyte -kokonaisuus

Nuorisotyön opetussuunnitelma

OmaStadi, osallistuva budjetointi

Taide- ja kulttuurivisio

Helsingin malli

Kisahallin peruskorjaus

Oodin konseptointi ja käyttöönotto

Osallisuus ja yhdenvertaisuus sitovissa toiminnallisissa tavoitteissa 2019

Palveluja parannetaan asiakaskokemuksen perusteella

Kulttuurin, liikunnan, nuorison ja kirjaston palvelussa kuvattiin yhteensä 40 asiakaspolkua kaupunkilaisprofiileita hyödyntäen.

Toimialalla on ollut 40 NPS (Net promoter score) laitetta kokeilukäytössä vuonna 2019. Asiakaspalautteiden käsittelyn kehittämiseksi on luotu konsepti osaksi tiedolla johtamista.

Koko kaupunki on oppimisen, kulttuuristen kohtaamisten, tekemisen ja kansalaistoiminnan paikka.

Kulttuurin ja vapaa-ajan palveluverkon suunnitteluperiaatteiden valmistelussa hyödynnetty sidosryhmien ja kumppaneiden osaamista. Jatkossa palveluverkon kehittämistä ja tilasuunnittelua toteutetaan yhdessä kaupunkilaisten, käyttäjien ja sidosryhmien kanssa systemaattisesti.

Toimialan tilojen varausjärjestelmien yhteisiä periaatteita ja prosesseja on määritelty ja yhteensä 91 tilaa on viety Varaamoon.

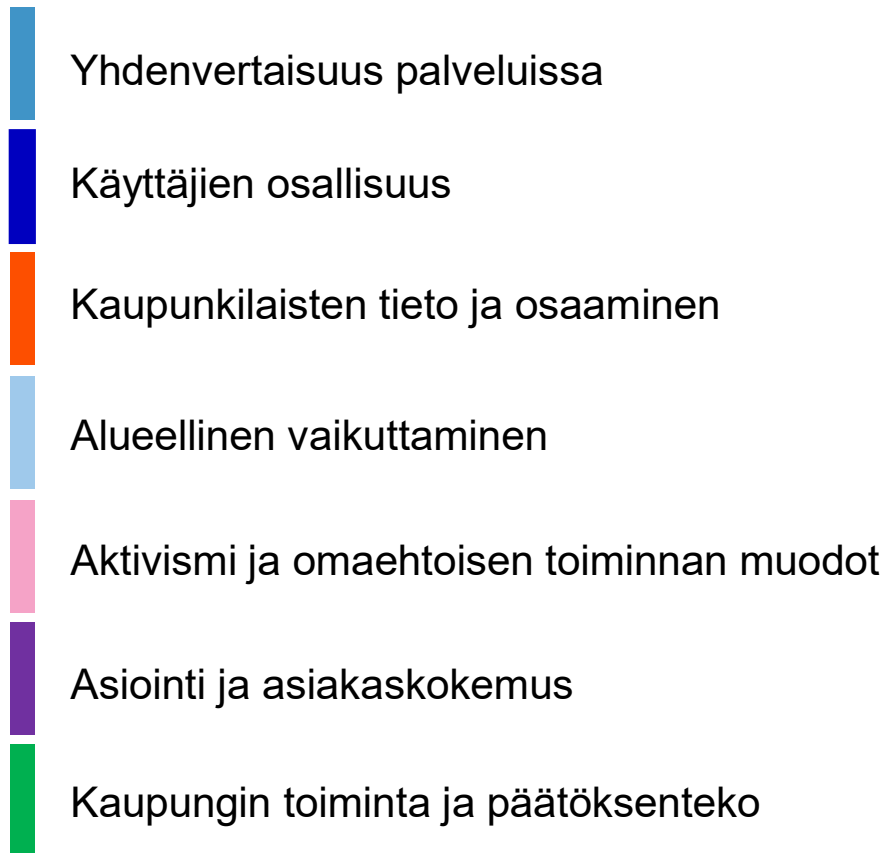
Helsingissä on houkuttelevaa ja helppoa lähteä liikkeelle.

Valtakunnallista Harrastuspussia on kokeiltu Kannelmäen alueen nuorten kanssa. Suunnittelu on tehty käyttäjälähtöisesti.

Kahdella Helsingin alueella (peruspiirillä) on muotoiltu käyttäjälähtöisesti Kuvan palveluista palvelutarjotinta peruskouluille ja päiväkodeille.

Nuorisopalveluiden jäsenkorttitiedot ja liikuntapalveluiden venepaikkatietoja liitetään oma.helsinki -asiakkuuteen vuoden 2020 alussa.

Osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelman toteutuminen osa-alueittain 2018-2019



Helsinki

Yhdenvertaisuus palveluissa

TAVOITTEET 2018-2021

- A. Tunnistamme yhdenvertaisuuden periaatteet ja sovellamme niitä asiakaskokemuksen kehittämisessä.
- B. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat ydinosia Kuvan palvelukulttuuria.
- C. Otamme yhdenvertaisuusnäkökulman huomioon kaikessa Kuvan toiminnassa.

TAVOITTEEN TOTEUTUMINEN 2018-2019

Yhdenvertaisuutta on edistetty kehittämällä erityisesti viestintää ja digitaalisia palveluja. Käynnissä olevat uudistukset parantavat palveluiden tasalaatuisuutta ja saavutettavuutta koko toimialalla sekä luovat kokonaan uusia palveluja. Viestinnän normitietoisuus on ollut yksi tärkeä kehittämiskohde. Tilojen esteettömyyden ja saavutettavuuden kehittämisen haasteeseen vastaavat vuonna 2020 hyväksyttävät palveluverkon suunnitteluperiaatteet. Henkilöstöä tuetaan toiminnallisen yhdenvertaisuuden periaatteiden tunnistamisessa ja soveltamisessa. Työyhteisöille räätälöidyt koulutukset aloitettiin vuonna 2019 ja ne painottuvat vuoteen 2020. Koko kaupungin henkilöstön käyttöön tuleva materiaali tukee koulutuksia. Kuvan kaupunkilaisprofiilit-palvelumuotoilutyökalu vastaa yhdenvertaisuuden tunnistamisen ja soveltamisen haasteisiin.



Käyttäjien osallisuus

TAVOITTEET 2018-2021

- ❑ Kehitämme Kuvan työntekijöiden osaamista käyttäjälähtöisestä suunnittelusta ja sen vaatimista rakenteista.
- ❑ Kehitämme haavoittuvassa asemassa olevien kuulemisen käytäntöjä.
- ❑ Olemme aktiivisesti mukana kaupungin osallistuvassa budjetoinnissa ja kehitämme nuorten osallistuvan budjetoinnin rakenteita käyttäjälähtöisesti.

TAVOITTEEN TOTEUTUMINEN 2018-2019

Käyttäjien osallisuutta on edistetty systemaattisesti sekä monialaisesti. Käyttäjälähtöinen suunnittelu ja työntekijöiden palvelumuotoiluosaaminen on kehittynyt. Kaupunkilaisprofiili-työkalupakki sekä muut palvelumuotoilun työkalut tukevat käyttäjälähtöisyyttä palveluissa. Toimiala sai toiseksi eniten ehdotuksia ja toimeenpantavia osallistuvan budjetoinnin suunnitelmia. Nuorisopalvelu tukee nuorten osallistumista koko kaupungin osallistuvaan budjetointiin sekä nuorten RuutiBudjettiin. Kirjastoissa toimi Omastadi osallistuvan budjetoinnin äänestyspisteitä.

Haavoittuvassa asemassa olevien kuulemisen käytännöt vaativat osaamisen kehittämistä ja resursseja, erikielisille ja –kulttuuritaustaisille viestimiseen ja vuorovaikutukseen on valmisteilla ohjeistus.



Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen

TAVOITTEET 2018-2021

- ❑ Meillä on osaamista, kanavat ja välineet hyödyntää kaupunkilaisten tietoa, kokemuksia, taitoja ja toimintaa kehittämisen lähtökohtana.
- ❑ Hyödynnämme järjestöjä ja yhteisöjä kaupunkilaisten osallistamiseksi ja asiantuntijatiedon lähteenä.
- ❑ Arvioimme aktiivisesti Kuvan hyödyntämien asiantuntijatahojen edustavuutta.

TAVOITTEEN TOTEUTUMINEN 2018-2019

Kaupunkilaisten tietoa ja osaamista hyödynnetään entistä laajemmin ja aktiivisemmin. Digitaaliset välineet parantavat mahdollisuuksia kuulla laajemmin ja vaikuttavammin kaupunkilaisia. Kaupunkilaisten yhteisöjen osaamista on hyödynnetty talousarvion sitovien kehittämistoimenpiteiden sekä muun kehittämistyön tukena. Lasten ja nuorten matalan kynnyksen harrastustoiminnan edistämiseksi sekä kaikenikäisten helsinkiläisten liikkumisen lisäämiseksi avattiin uusi avustusmuoto. Palveluverkon suunnitteluperiaatteiden osana luotiin lähtökohdat kulttuuri ja vapaa-ajan palveluiden kumppaniverkostolle. Asiantuntijatahojen edustavuuden arviointia ja uusien asiantuntijayhteisöjen kuulemista tulee edelleen kehittää.

Tavoite ei ole edistynyt

Tavoite on saavutettu

Helsinki

Alueellinen vaikuttaminen

TAVOITTEET 2018-2021

- Tunnistamme alueelliset ekosysteemit ja kuvan yhteiset tavoitteet alueilla. Kehitämme alueellisen yhteistyön rakenteita.
- Hyödynnämme alueellisia osallistuvan budjetoinnin prosesseja alueiden kehittämisessä.
- Kehitämme Kuvan palveluverkon suunnittelun periaatteita alueiden asukkaiden ja yhteisöjen kanssa.
- Toimintamme tukee alueiden yhdenvertaista osallisuutta pitkäjänteisesti.

TAVOITTEEN TOTEUTUMINEN 2018-2019

Alueellisen vaikuttamisen tuelle on hyvät lähtökohdat, olemassa olevia verkostoja ja toimintamalleja. Työtä tulee kehittää vastaamaan alueiden asukkaiden ja yhteisöjen tarpeita. Työtä on kehitetty yhdessä stadiluotsien kanssa. Nuorten alueellista vaikuttamista tukevat RuutiBudjetti sekä harrastusten osalta Pulssitoiminta. Kulttuuri- ja taidetoiminnan vision kehittämiseksi kokeiltiin alueellisia asukasraateja. Alueellisen ja osallistavan kulttuurityön eli Helsinki-mallin uusi hankekausi 2019-2021 käynnistyi. Kuvan palveluverkon periaatteita kehitettiin järjestöjen ja yritysten kanssa. OmaStadi – osallistuva budjetointi voi kehittyä alueellisen vaikuttamisen tehokkaaksi välineeksi.



Aktivismi ja omaehtoinen toiminta

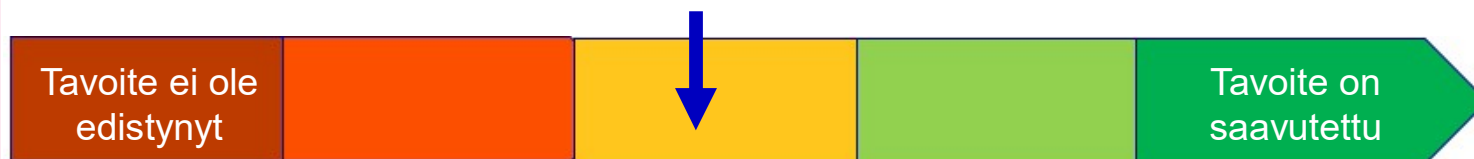
TAVOITTEET 2018-2021

- ❑ Omaehtoisen toiminnan tukea rakennetaan systemaattisesti palveluihin ja asiakasrajapintoihin.
- ❑ Kaupunkilaiset ja yhteisöt löytävät Kuvan avustukset helposti ja ne löytyvät koottuna tietona Kuvan palveluista.

TAVOITTEEN TOTEUTUMINEN 2018-2019

Omaehtoisen toiminnan tuki vaihtelee yksiköiden ja palveluiden välillä. Joillekin aktivismin ja omaehtoisen toiminnan tuki on osa palvelua, osalle tehtävää ei koeta osana palvelua.

Omaehtoista toimintaa tuetaan avustuksilla, tiloilla, lainattavilla tarvikkeilla sekä aineistoilla ja tiedon avoimella jakamisella. Nuorisopalvelut tapaavat kaikki uudet avustushakijat. Yleisten kulttuuripalvelun avustusinfoja on lisätty. Avustusten verkkosivuja kehitetty käyttäjäystävällisemmiksi. Varaamopalveluun on viety yhteensä 91 uutta tilaa. Tenniskenttien varausjärjestelmä on uusittu käyttäjäpalautteen mukaisesti. Asukaskäytön tilavarauksen prosesseja on selvitetty ja kehitetään edelleen. Uusin tiloihin rakennetaan lähtökohtaisesti myös asukaskäytön tiloja.



Asiointi ja asiakaskokemus

TAVOITTEET 2018-2021

- Asiakaskokemus on kuvattu ja tunnistettu kaupunkilaisprofiilien menetelmätyökalun avulla.
- Asiakaskokemusta kehitetään palautteiden avulla systemaattisesti.
- Kuvan asiakaspalvelu on yhdenvertaista.
- Hyvää asiakaskokemusta kehitetään digitaalisia palveluita hyödyntäen.

TAVOITTEEN TOTEUTUMINEN 2018-2019

Yhdenvertaista asiakaspalvelua ovat tukeneet palvelumuotoilun työkalut, lisäksi asiakaskokemuksen kehittämiseen on luotu kaupunkiyhteinen verkkokurssi. Toimiala on mukana kurssin pilottiryhmässä. 40 palvelussa on kokeiltu asiakaspalautteiden ns. pikapalautelaitetta (Net Profile Promoter). Yhteinen palautteiden käsittelyprosessi on luotu ja esitelty palveluiden johtoryhmille. Asiakaspalvelun laatu ja käytännöt vaihtelevat palveluittain ja toimipisteidenkin välillä, asiakasymmärrys vaatii jatkuvaa kehittämistä ja asiakaslähtöisten toimintatapojen käytäntöjä.



Kaupungin toiminta ja päätöksenteko

TAVOITTEET 2018-2021

- ❑ Kuvaamme päätöksenteon rakenteet ja osallistumisen paikat kaupunkilaisille.
- ❑ Hyödynnämme kaupunkilaisten käyttäjä- ja tieto-osaamista päätöksenteossa.
- ❑ Osallistumisprosessi osallistujineen kuvataan osana päätöksentekoa.
- ❑ Arvioimme päätöksenteon valmistelussa yhteiskehittämisen vaiheet ja päätösten ennakoarvioinnin tarpeen.
- ❑ Vahvistamme kaupunkilaisten kykyä yhteiskunnalliseen toimijuuteen tukemalla digitaalista osallisuutta.
- ❑ Nuorten aloitejärjestelmää kehitetään vaikuttavammaksi.
- ❑ Arvioimme ja vahvistamme nuoriso-, vammais- ja vanhusneuvoston roolia päätöksenteossa.

TAVOITTEEN TOTEUTUMINEN 2018-2019

Suunnitteluprosesseja on avattu osallistavammiksi. Palveluverkon suunnitteluperiaatteiden mukaan käyttäjätieto on osa suunnitteluprosessia ja tilahankkeille luodaan aina osallistumissuunnitelmat. Nuorisoneuvostolle vakinaistettiin puhe- ja läsnäolo-oikeus lautakuntiin. Kaupungin toiminnan kuvaamisessa ja päätöksenteon avaamisessa kaupunkilaiselle on parannettavaa. Osallisuutta päätöksenteossa tulee kehittää systemaattisemmaksi.



Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden kehittämistavoitteet 2020

Vuoden 2020 osallisuuden ja yhdenvertaisuuden avainhankkeet ovat Kuvan sitovat toiminnalliset tavoitteet vuodelle 2020

Kuvan sitovien toiminnallisten tavoitteiden toimeenpanoa ohjaa osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteuttaminen.

Palveluja parannetaan asiakaskokemuksen perusteella.

- **Digitalisaatio:** Parannetaan toimintatapoja, tuottavuutta ja asiakaskokemusta edistämällä digitalisaatiota sekä tietoperusteista päätöksentekoa.

Koko kaupunki on oppimisen, kulttuuristen kohtaamisten, tekemisen ja kansalaistoiminnan paikka.

- **Me ja muut:** Palvelukokonaisuuksissa kuvataan, ketkä muut tuottavat oman sektorin palveluja tai toimintaa ja mikä on kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tehtävä palvelutuottajana

Helsinki Biennaali: Kaikki kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan palvelukokonaisuudet osallistuvat Helsinki Biennaalin toteuttamiseen.

Helsingissä on houkuttelevaa ja helppoa lähteä liikkeelle.

- **Liikkumisohjelma:** Parannetaan pienten lasten, nuorten sekä ikäihmisten mahdollisuuksia liikkumiseen kaupunginhallituksen hyväksymän liikkumisohjelman mukaisesti.
- **Koko kaupunki oppimisympäristönä:** Luodaan yhteistyörakenteet kulttuurin ja vapaa-ajan sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialojen välille. Tavoitteena on:
 - 1) toteuttaa digitalisaatiota rakentamalla helppo ja yhdenvertaisuutta lisäävä toimintamalli, jolla kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tiloja ja palveluja voidaan käyttää opetuksen ja varhaiskasvatuksen järjestämiseen (päävastuu Kuva) ja
 - 2) että jokaisella perusopetuksen alueella on luotu kulttuuripolut, joissa on toimintaa jokaiselle vuosiluokalle. Toimintaa on toteutettu jokaisessa koulussa vähintään yhdellä vuosiluokalla. (päävastuu Kasko).

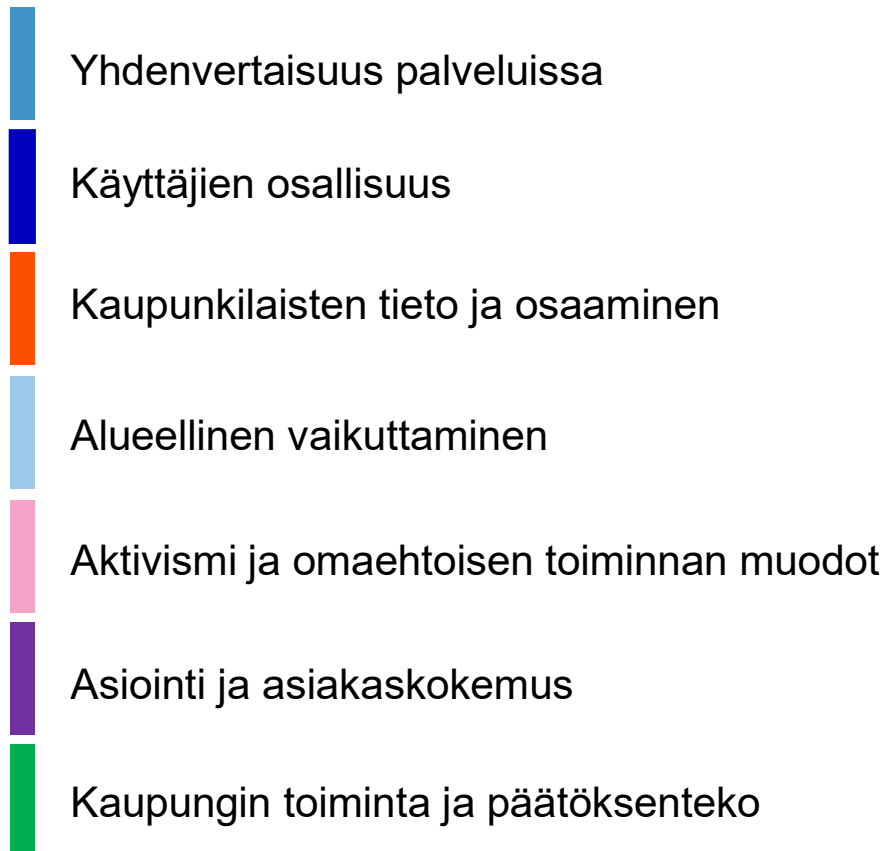
2020: Kehitämme saavutettavaa viestintää ja osallisuuden systemaattisuutta päätöksenteossa

Viestinnän ja digitaalisten palvelujen saavutettavuus edistää kaupunkilaisten yhdenvertaisuutta vuonna 2020. Käynnissä oleva verkkosivu-uudistus huomioi EU:n saavutettavuusdirektiivin ja Kuvan kielilinjaukset. Ohjeistukset saavutettavasta viestinnästä ikääntyneille sekä eri kieli- ja kulttuuritaustaisille helsinkiläisille julkaistaan. Käytössä on Kuvan ratkaisutoimiston kehittämä Helsinki Design System, joka edistää käytettävyyden ja saavutettavuuden huomioimista digitaalisten palvelujen suunnittelussa.

Kaupunkilaisten ja heidän yhteisöjensä osallisuutta kehitetään entistä systemaattisemmaksi osaksi päätöksentekoa ja valmistelua. Asiakastiedon keruuta digitalisoidaan osana Kuvan tiedolla johtamisen kehittämiskokonaisuutta. Käyttäjälähtöisen kehittämisen mallia juurrutetaan osaksi suunnitteluprosesseja ja suunnitteluun osallistuneiden tuottama tieto kuvataan päätöksentekoaineistoissa.

Liite: Toimenpiteet 2018- 2019

Osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelman toteuminen osa-alueittain 2018-2019



Helsinki

Yhdenvertaisuutta edistäneitä toimenpiteitä 2018-2019

1/2

TAVOITTEET 2018-2021

- A. Tunnistamme yhdenvertaisuuden periaatteet ja sovellamme niitä asiakaskokemuksen kehittämisessä.
- B. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat ydinosia Kuvan palvelukulttuuria.
- C. Otamme yhdenvertaisuusnäkökulman huomioon kaikessa Kuvan toiminnassa.

TOIMENPITEET 2018-2019

- A. Toiminnallisen yhdenvertaisuuden edistämiseen ohjaavat koulutukset henkilöstölle aloitettu.
- A. Kaupunkilaisprofiilit-palvelumuotoilutyökalu ohjaa osaltaan yhdenvertaisuuden edistämiseen palveluiden kehittämisessä.
- B. Viestinnän yhdenvertaisuutta ja saavutettavuutta edistävä verkkosivu-uudistus on käynnissä.
- B. Kuvan viestintään ja markkinointiin on laadittu kielilinjaukset.
- B. Koko kaupungin viestintään ja markkinointiin liittyvä valokuvaohje on päivitetty Kuvalla normitietoisuuden näkökulmasta.
- B. Viestintäohjeistus eri kieli- ja kulttuuriryhmiä edustavien tavoittamiseksi on tekeillä.
- B. Viestintäohjeistus ikääntyneiden tavoittamiseksi on tekeillä.
- B. Yhteistyössä Demos Helsingin kanssa laadittu selvitys digitaalisesta inklusiosta syventää ymmärrystä siitä, miten digisyrjäytymisen ehkäisy otetaan huomioon palvelujen suunnittelussa.
- B. Kaupunkiyhteinen "Helsinki Design System" on valmisteilla Kuvan ratkaisutoimistossa, yhtenä tavoitteena palveluiden käyttäjien moninaisuuden huomioiminen digitaalisessa tuotekehityksessä.

Yhdenvertaisuutta edistäneitä toimenpiteitä 2018-2019

2/2

TAVOITTEET 2018-2021

- A. Tunnistamme yhdenvertaisuuden periaatteet ja sovellamme niitä asiakaskokemuksen kehittämisessä.
- B. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat ydinosia Kuvan palvelukulttuuria.
- C. Otamme yhdenvertaisuusnäkökulman huomioon kaikessa Kuvan toiminnassa

TOIMENPITEET 2018-2019

- B. Palveluverkon suunnitteluperiaatteet ovat valmistuneet, saavutettavuus ja esteettömyys ovat keskeisiä lähtökohtia.
- C. Vapaaehtoistoiminnan saavutettavuutta on lisätty mukauttamalla esittely- ja esitemateriaaleja selkokielelle sekä käännettämällä niitä eri kielille, valmisteilla internet-sivut kolmella kielellä.
- C. Maahanmuuttajanuorten Helsinki -hanke on parantanut maahanmuuttajataustaisten nuorten yhdenvertaisia mahdollisuuksia koulutuksen, työelämän ja sosiaalisen ympäristön alueilla.
- C. Kulttuurin kummilapset -hankkeessa tähän mennessä tehty taustatyö näkyy tulevinä vuosina lasten yhdenvertaisempana oikeutena kulttuuriin.
- C. Stadin MaaLi -hanke on edistänyt turvapaikanhakijoiden ja muiden Suomeen muuttaneiden kotoutumisen edellytyksiä liikunnan keinoin.
- C. Kuvan palveluissa järjestetyissä 19 kohtaamiskahvilassa eritaustaiset ihmiset tapasivat toisiaan ja kerryttivät sosiaalista ja kulttuurista pääomaa tutustuen samalla kulttuurin ja vapaa-ajan palveluihin.

Käyttäjälähtöisyyttä edistäneitä toimenpiteitä toimialalla 2018-2019:

TAVOITTEET 2018-2021

- A. Kehitämme Kuvan työntekijöiden osaamista käyttäjälähtöisestä suunnittelusta ja sen vaatimista rakenteista.
- B. Kehitämme haavoittuvassa asemassa olevien kuulemisen käytäntöjä.
- C. Olemme aktiivisesti mukana kaupungin osallistuvassa budjetoinnissa ja kehitämme nuorten osallistuvan budjetoinnin rakenteita käyttäjälähtöisesti.

TOIMENPITEET 2018-2019

- A. Palvelumuotoilumenetelmiä hyödynnettiin kaikissa palveluissa, Kuvan palvelut tekivät yhteensä 40 palvelupolkukuvausta.
- A. Kehmet, asiakaslähtöisen kehittämisen viitekehystä hyödynnetään kuvan palveluiden kehittämisessä.
- A. Alueellisten kulttuuritalojen aulatiloja on kehitetty yhdessä palvelumuotoilutoimistojen kanssa.
- A. Käyttäjälähtöisyys tilasuunnittelussa –työkalua ja periaatteita on kehitetty.
- B. Erikielisille ja eri kulttuuritaustoja edustaville helsinkiläisille viestimisestä on tekeillä ohjeistus, jossa opastetaan myös kulttuurisensitiivisiin osallistamismenetelmiin.
- C. Kuvassa arvioitiin noin 339 OmaStadi -osallistuvan budjetoinnin ehdotusta, joista toimeenpannaan noin 10 OmaStadi suunnitelmaa kulttuuri ja vapaa-ajan palveluiden toimesta.
- C. Nuorten RuutiBudjetin äänestys toteutettiin OmaStadi –verkkoalustalla yhteistyössä koko kaupungin osallistuvan budjetoinnin kanssa nuorisotyöntekijöiden ja opettajien voimin.

Kaupunkilaisten tietoa ja osaamista hyödyntäneitä toimenpiteitä toimialalla 2018-2019:

TAVOITTEET 2018-2021

- A. Meillä on osaamista, kanavat ja välineet hyödyntää kaupunkilaisten tietoa, kokemuksia, taitoja ja toimintaa kehittämisen lähtökohtana.
- B. Hyödynnämme järjestöjä ja yhteisöjä kaupunkilaisten osallistamiseksi ja asiantuntijatiedon lähteenä.
- C. Arvioimme aktiivisesti Kuvan hyödyntämien asiantuntijatahojen edustavuutta.

TOIMENPITEET 2018-2019

- A. Uusia sähköisiä välineitä otettu käyttöön ja niitä hyödynnetään kaupunkilaisten kuulemisessa (Etuma, Feedbackly, Pollev, Questback, Webropol)
- A. Palveluverkon suunnitteluperiaatteiden osana on kuultu sidosryhmiä ja luotu lähtökohdat kulttuuri ja vapaa-ajan palveluiden kumppaniverkostolle.
- B. Lasten ja nuorten matalan kynnyksen harrastustoiminnan edistämiseksi sekä kaikenikäisten helsinkiläisten liikkumisen lisäämiseksi avattiin ideakilpailu avustusta hakeville toimijoille.
- B. Helsingin kaupungin kulttuurivisiossa on hyödynnetty kulttuurin tekijöitä ja kokijoita osana suunnittelua, asukastilaisuudet ja ammattilaistilaisuus.
- C. Kisahallin perusparannuksen suunnittelussa on kuultu kaupunkilaisia ja Kisahallin nykyisiä käyttäjiä verkkokyselyn ja yhteissuunnittelutilaisuuden avulla.

Alueellista vaikuttamista edistäneitä toimenpiteitä 2018-2019

TAVOITTEET 2018-2021

- A. Tunnistamme alueelliset ekosysteemit ja kuvan yhteiset tavoitteet alueilla. Kehitämme alueellisen yhteistyön rakenteita.
- B. Hyödynnämme alueellisia osallistuvan budjetoinnin prosesseja alueiden kehittämisessä.
- C. Kehitämme Kuvan palveluverkon suunnittelun periaatteita alueiden asukkaiden ja yhteisöjen kanssa.
- D. Toimintamme tukee alueiden yhdenvertaista osallisuutta pitkäjänteisesti.

TOIMENPITEET 2018-2019

- A. Nuorten osallistuvan budjetoinnin RuutiBudjetin ja Pulssitoiminnan toteuttaminen
- A. Yhteistyö stadiluotsien ja yritysluotsien kanssa.
- B. Osallistuvan budjetoinnin alueellinen yhteistyö ehdotusten valmistelijoiden kanssa.
- C. Kuvan palveluverkon periaatteiden kehittämisessä hyödynnetty alueiden yhteisöjen ja yritysten tietotaitoa.
- D. Kulttuuri- ja taidevision luonnissa kokeiltu asukasraatitoimintaa alueellisesti
- D. Helsingin mallin, alueellisen ja osallistuvan kulttuurityön malli, uusi hankekausi 2019-2021 käynnistyi.

Aktivismia ja omaehtoista toimintaa edistäneitä toimenpiteitä 2018-2019

TAVOITTEET 2018-2021

A. Omaehtoisen toiminnan tukea rakennetaan systemaattisesti palveluihin ja asiakasrajapintoihin.

B. Kaupunkilaiset ja yhteisöt löytävät Kuvan avustukset helposti ja ne löytyvät koottuna tietona Kuvan palveluista.

TOIMENPITEET 2018-2019

A. Nuorisopalvelun järjestämä aktivistiseminaari, aktivismin ja omaehtoisen toiminnan tukemisesta.

B. Kulttuurin ja nuorisotyön avustusten verkkosivuja on uudistettu palvelumuotoilun menetelmin. Kulttuurin, liikunnan ja nuorisopalvelun avustusinfoja on lisätty.

C. Avustusjärjestelmää on täydennetty ja kehitetty lasten ja nuorten matalan kynnyksen harrastustoiminnan edistämiseksi sekä kaikenikäisten helsinkiläisten liikkumisen lisäämiseksi.

D. Varaamo-palveluun on viety yhteensä 91 uutta Kuvan tilaa. Tenniskenttien varausjärjestelmä on uusittu käyttäjäpalautteen mukaisesti.

E. Asukaskäytön tilavarauksen palveluprosessi on kuvattu ja yhteisiä periaatteita ja prosessia on kehitetty Kuvassa.

Asiointia ja asiakaskokemusta parantaneita toimenpiteitä 2018-2019

TAVOITTEET 2018-2021

- A. Asiakaskokemus on kuvattu ja tunnistettu kaupunkilaisprofiilien menetelmätyökalun avulla.
- B. Asiakaskokemusta kehitetään palautteiden avulla systemaattisesti.
- C. Kuvan asiakaspalvelu on yhdenvertaista.
- D. Hyvää asiakaskokemusta kehitetään digitaalisia palveluita hyödyntäen.

TOIMENPITEET 2018-2019

- A. Asiakaslähtöiseen kehittämiseen on tutustuttu kuvan kaupunkilaisprofiilikoulutuksissa ja asiakaspalvelupolkuja on luotu (40kpl) kaikkiin palveluihin Kuvan oman asiakasprofiili-työkalupakin avulla.
- A. Asiakaskokemuksen kehittämisen verkkokurssi on luotu kaupunkiyhteisesti ja kuva on mukana kurssin pilottiryhmässä.
- B. Palautteiden käsittelyn konsepti on luotu ja esitelty kuvan palveluiden johtoryhmille.
- C. Yhdenvertaista asiakaspalvelua on kehitetty kuvan asiakasprofiilikoulutusten ja -työkalun avulla.
- D. Asiakaskokemuksen kehittämisen tukena 40 palvelussa on kokeiltu NPS-laitetta (Net Profile Promoter). Asiakaskyselyiden käsittelyssä on hyödynnetty Etuma –palvelua.

Kaupungin toimintaa ja päätöksenteko-osallisuutta kehittäneitä toimenpiteitä 2018-2019

TAVOITTEET 2018-2021

- A. Kuvaamme päätöksenteon rakenteet ja osallistumisen paikat kaupunkilaisille.
- B. Hyödynnämme kaupunkilaisten käyttäjä- ja tieto-osaamista päätöksenteossa.
- C. Osallistumisprosessi osallistujineen kuvataan osana päätöksentekoa.
- D. Arvioimme päätöksenteon valmistelussa yhteiskehittämisen vaiheet ja päätösten ennakoarvioinnin tarpeen.
- E. Vahvistamme kaupunkilaisten kykyä yhteiskunnalliseen toimijuuteen tukemalla digitaalista osallisuutta.
- F. Nuorten aloitejärjestelmää kehitetään vaikuttavammaksi.
- G. Arvioimme ja vahvistamme nuoriso-, vammais- ja vanhusneuvoston roolia päätöksenteossa.

TOIMENPITEET 2018-2019

- B. Palveluverkon uusissa suunnitteluperiaatteissa käyttäjätieto on osa suunnittelun periaatteita.
- D. Tilahankkeiden päätöksentekoprosessin avuksi on luotu tilahankkeiden yhteiskehittämisen mallia ja periaatteita käyttäjäkuulemiselle.
- E. Kirjastot ja nuorisopalvelu ovat tukeneet kaupunkilaisten osallistumista osallistuvan budjetoinnin OmaStadi- ja RuutiBudjetti -suunnitelmien tekoon ja äänestämiseen digitaalisella alustalla.
- F. Nuorisoneuvoston lautakuntapaikkakokeilu keväällä johti nuorisoneuvoston pysyviin paikkoihin toimialojen lautakunnissa.