

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

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta  
27.11.2018

Helsinki

# Sisälllys

- 1. KUVA:n osallisuuden ja yhdenvertaisuuden lähtökohdat**
- 2. KUVA:n osallisuuden ja yhdenvertaisuuden visio ja periaatteet 2018-2021**
- 3. KUVA:n Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden suunnitelma 2018-2021**

# 1. KUVVAn osallisuuden ja yhdenvertaisuuden lähtökohdat

# Osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelman valmistelu

## Valmistelu

Osallisuus- ja yhdenvertaisuustoiminnan taustakartoitukset:

- [Kuvan osallisuuskartoitus](#)
- [Kuvan osallisuustoiminnan arviointi](#)
- [Kuvan yhdenvertaisuuskartoitus](#)

Henkilöstön ja johdon osallistaminen

- kaksi henkilöstön sparrauspajaa, osallisuusmessut, kuvan johdon työpaja ja palveluiden johdon haastattelut sekä kysely henkilökunnalle – yhteensä 132 osallistujaa ja 136 vastaajaa

Kaupunkiyhteinen osallisuusmalli sovitettu Kuvan toimintaan

- Tunnistettu palveluiden vahvuudet ja haasteet osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteuttamisessa
- Tunnistettu Kuvan yhteistä osallisuus- ja yhdenvertaisuustekemistä, toiminnallisia hankkeita ja kehittämistarpeita.

## Jatkokäsittely

- Marras-joulu Suunnitelma käsitellään palveluissa
- Kevät 2019 Osallisuus- ja yhdenvertaisuuskoulutukset palveluille
- Touko 2019 Valtuuston strategiakauden väliarvio: osallisuuden toteutuminen

# Pohjana lait, kaupunkistrategia ja hallintosääntö

- Perustuslaki 11.6.1999/731
- Kuntalaki 410/2015
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014
- Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021
- Helsingin kaupungin hallintosääntö (§ 174) 13.06.2018
- Kaupunginhallituksen päätös (§ 1047): [Osallisuusmallin toimeenpano ja rahoitus](#)

# Kaupunkiyhteinen osallisuusmalli

## Kaupunkilaisten tieto ja osaminen

*Yhdessä parempaa kaupunkia*

Hyödynnetään kaupunkilaisten ja yhteisöjen asiantuntemusta ja osaamista kaupungin toiminnan ja palvelujen kehittämisessä sekä päätöksenteon valmistelussa.

## Käyttäjien osallisuus

*Toimivat ja reilut palvelut*

Palveluiden ja kaupungin käyttäjälahtoinen kehittäminen yhdenvertaisuus huomioiden.

## Alueellinen vaikuttaminen

*Omaleimaiset ja yhteisölliset alueet*

Paikkaperustainen kehittäminen ja yhdessä tekeminen alueellisissa yhteistyön ja viestinnän rakenteissa.

## Aktivismi ja omaehtoisen toiminnan muodot

*Meidän Stadi*

Kaupunki yhteisöllisyyden, vaikuttavien tekojen ja kohtaamisten paikkana ja mahdollistajana.

## Asiointi ja asiakaskokemus

*osallistumisen ja vuorovaikutuksen rakentajana*

*Olet tullut juuri oikeaan paikkaan*

Myönteinen ja yhtenäinen palvelukulttuuri ja vuorovaikutteinen viestintä positiivisen kaupunkikokemuksen välittäjänä.

## Kaupungin toiminta ja päätöksenteko

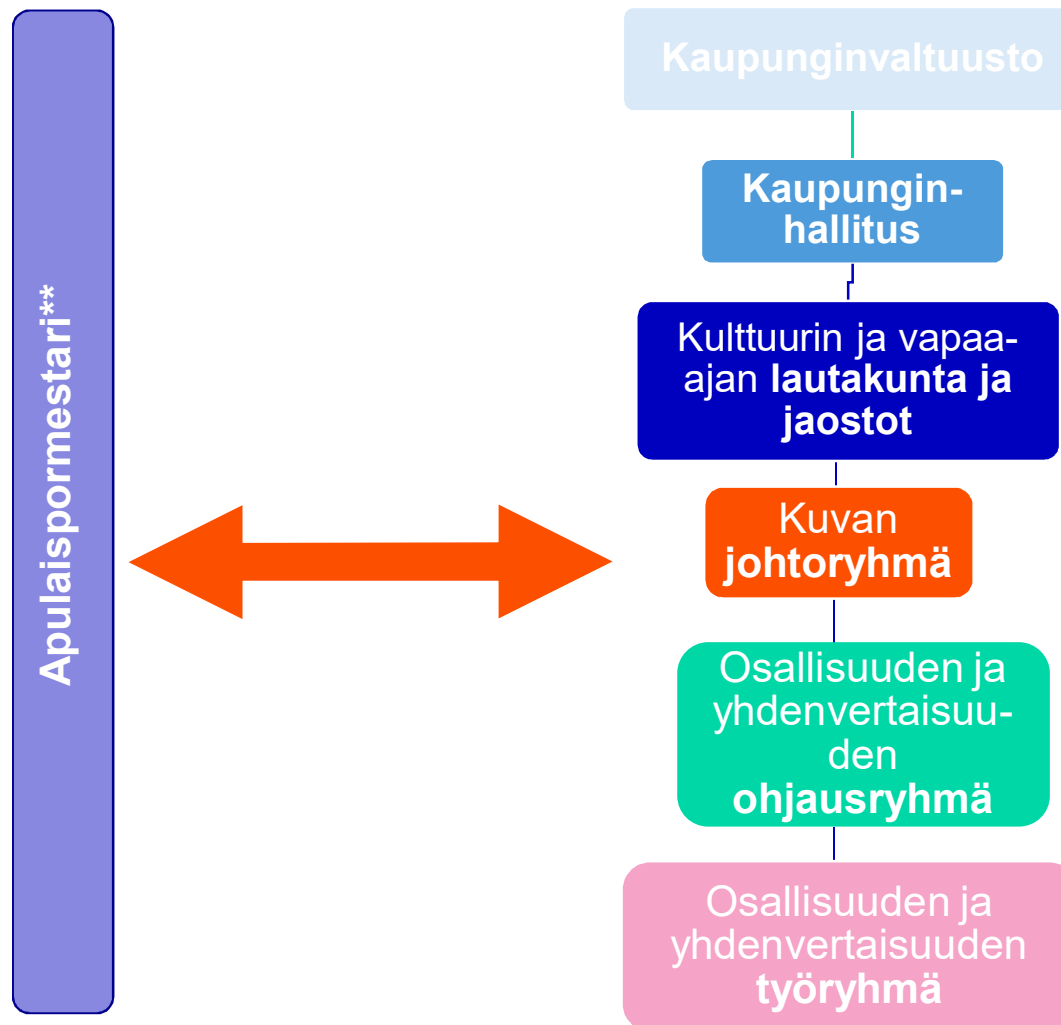
*Avoin ja osallistava*

*Helsinki*

Kaupungin monipuoliset osallistumisen ja vaikuttamisen kanavat ja menetelmät verkossa ja kasvokkain.

# Kuvan osallisuuden ja yhdenvertaisuuden rakenne

\*\*Hallintosäännön III osan 9 luvun 1 § mukaisesti pormestari vastaa kuntalaisten osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta. 2 §:ssä vastaavasti on määrätty, että apulaispormestari vastaa toimialallaan kuntalaisten osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta.



Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden verkostot

Monimuotoisuusverkosto

# 2. KUVA:n osallisuuden ja yhdenvertaisuuden periaatteet 2018-2021



## 2. Kuvan yhdenvertaisen osallisuuden periaatteet

1. Kunnan jäsenten ja palveluiden käyttäjien osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen kaupungin palveluiden kehittämisessä\*
2. Omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen\*
3. Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen.\*
4. Yhdenvertaisten palveluiden avulla.

\*Helsingin kaupungin hallintosääntö (§ 174, 27 luku)

# 3. KUVA:n Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden suunnitelma 2018-2021\_LUONNOS

# 3. Kuvan Osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2018-2021

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><b>Esteettömät ja saavutettavat palvelut mahdollistavat yhdenvertaiset palvelukokemukset</b></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. Kaksikielisyyttä kehitetään yhteistyöverkostoja hyödyntämällä.</p>	<p><i>Miten palveluiden käyttäjät ovat mukana kehittämässä palveluitamme?</i></p> <p><b>Käyttäjäkehittäminen on yhdenvertaista ja kaikilla on oikeus vaikuttaa palveluunsa.</b></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><b>Palvelumme kehitetään käyttäjälähtöisesti ja hyödynnämme kaupunkilaisten ja heidän yhteisöjensä asiantuntemusta.</b></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><b>Toimintamme on asukas- ja yhteisölähtöistä alueiden kehittämisessä. Toimintamme tukee alueiden yhdenvertaista osallisuutta.</b></p> <p>Toimintamme on asukas- ja yhteisölähtöistä alueiden kehittämisessä. Tunnistamme 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 aktivisilta?</i></p> <p><b>Tuemme kaupunkilaisten omaehtoista toimintaa Kuvan kaikissa palveluissa. Aktivistit ja muut toimijat löytävät tukemme helposti.</b></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><b>Kaupunkilaiset toivotetaan tervetulleiksi palveluihimme. Asiakaskokemus rakentuu aktiiviselle kehittämiselle ja hyville käytännöille.</b></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><b>Päätöksentekomme vaikuttamisen paikat on kuvattu kaupunkilaisille ja päätöksentekomme perustuu palveluiden käyttäjien ja valmistelijoiden dialogiin.</b></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>

# Yhdenvertaisuus palveluissa

Tunnistamme yhdenvertaisuuden periaatteet ja sovellamme niitä asiakaskokemuksen kehittämisessä.

Esteettömyys ja saavutettavuus ovat ydinosia Kuvan palvelukulttuuria.

Otamme yhdenvertaisuusnäkökulman huomioon kaikessa Kuvan toiminnassa.

## TAVOITTEET

- Tunnistamme yhdenvertaisuuden periaatteet ja osaamme soveltaa niitä niin asiakaspalvelussa kuin palvelujen kehittämisessä. Luomme viestinnällisiä toimintamalleja, joilla saavutamme eritaustaiset helsinkiläiset yhä paremmin mm. iästä tai kielestä riippumatta.
- Kehitämme palvelujamme, tilojamme ja viestintäämme entistä saavutettavammiksi ja esteettömämmiksi kaikille helsinkiläisille. Otamme esteettömyysnäkökulman järjestelmällisesti huomioon tilahankkeissa ja mm. esteettömyystietojen viestinnässä.
- Rakennamme yhdenvertaisuuden läpäiseväksi periaatteeksi Kuvan johtamisrakenteisiin ja toimintakulttuuriin. Juurrutamme yhdenvertaisuusperiaatteen johtamisen työkaluksi ja osaksi toimintakulttuuria toimialan kaikille tasoille.
- Vapaaehtoistoiminnalla vahvistamme palvelujemme yhdenvertaista saavutettavuutta
- Toimivan kaksikielisyyden kehittämiseksi hyödynnämme jo olemassa olevia kaupungin sisäisiä ja ulkoisia yhteistyöverkostoja

# Käyttäjien osallisuus

**Käyttäjäkehittäminen on yhdenvertaista ja kaikilla käyttäjäryhmillä on oikeus vaikuttaa palveluunsa.**

## **TAVOITTEET**

- Kehitämme palveluita käyttäjälähtöisesti ja tarkoituksenmukaisesti.
  - Tunnistamme palvelun kehittämisen kannalta olennaiset käyttäjäryhmät ja käyttäjäkehittämisen tarpeet osana prosesseja.
  - Kehitämme Kuvan työntekijöiden osaamista käyttäjälähtöisestä suunnittelusta ja sen vaatimista rakenteista.
- Käyttäjäkehittäminen on yhdenvertaista, kaikilla käyttäjäryhmillä on oikeus vaikuttaa palveluunsa.
  - Kehitämme haavoittuvassa asemassa olevien kuulemisen käytäntöjä.
- Olemme aktiivisesti mukana kaupungin osallistuvassa budjetoinnissa
- Yhteensovitamme nuorten osallistuvan budjetoinnin RuutiBudjetin yhtenäiseksi pedagogiseksi kokonaisuudeksi koulujen Ruuti-rahaman ja kaupungin osallistuvan budjetoinnin kanssa.
- Kehitämme osallisuus- ja viestintäsuunnitelmamallit tilahankkeisiin.

# Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen

Palvelumme kehitetään käyttäjälähtöisesti ja hyödynnämme kaupunkilaisten ja heidän yhteisöjensä asiantuntemusta.

## TAVOITTEET

- 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.

# Alueellinen vaikuttaminen

Toimintamme on asukas- ja yhteisölähtöistä alueiden kehittämisessä. Toimintamme tukee alueiden yhdenvertaista osallisuutta.

## TAVOITTEET

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

# Aktivismi ja omaehtoinen toiminta

Tuemme kaupunkilaisten omaehtoista toimintaa kaikissa palveluissamme. Aktivistit ja muut toimijat löytävät tukemme helposti.

## TAVOITTEET

- Omaehtoisen toiminnan tukea rakennetaan systemaattisesti palveluihin ja asiakasrajapintoihin.
- Kaupunkilaiset ja yhteisöt löytävät Kuvan avustukset helposti ja ne löytyvät koottuna tietona Kuvan palveluista.
  - Avustusjärjestelmää arvioidaan ja kehitetään yhdessä avustusta saavien kanssa.
- Tilojen varaaminen on helppoa ja sujuvaa asiakkaille
  - Kuvan yhtäläiset tilanvarauksen periaatteet on kuvattu ja tunnistettu.



# Asiointi ja asiakaskokemus

**Kaupunkilaiset toivotetaan tervetulleiksi palveluihimme. Asiakaskokemus rakentuu aktiiviselle kehittämiselle ja hyvälle käytännölle.**

## **TAVOITTEET**

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

# Kaupungin toiminta ja päätöksenteko

Päätöksentekomme vaikuttamisen paikat on kuvattu kaupunkilaisille ja päätöksentekomme perustuu palveluiden käyttäjien ja valmistelijoiden dialogiin.

## TAVOITTEET

- 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.

# Käynnissä olevia toimialatasoisia osallisuutta ja yhdenvertaisuutta tukevaa toimintaa

- Kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluiden digitalisaatio-ohjelma 2019-2022, ja sen osallisuutta ja yhdenvertaisuutta kehittävät palvelut:
  - [Varaamo-palvelun](#) kehittäminen osana Kuvan tilojen käytön linjauksia.
  - [Avoimen datan tietokannat](#), Kuvan kokoelmat ja tapahtumat avoimen rajapinnan palveluna.
  - OmaData -mallin valmistelu.
  - Digitaalisen yhdenvertaisuuden vahvistamisen hankkeet.
- Vapaaehtoistoiminnan ja sitä tukevan digitaalisen alustan kehittäminen.
- Matalan kynnyksen harrastusmahdollisuuksien kehittäminen: kolmevuotiset harrastus/liikkuminen – avustukset ja harrastuspassi.
- Kaupunkilaisprofiilien menetelmien hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä.
- Asiakaspalautteen käsittelyn järjestäminen Kuvassa ja uudet asiakaskokemuksen mittarit (NPS).
- Kaikkien Stadi – Helsingin kotouttamisohjelma 2017–2021.
- Helsingin kaupungin Liikkumisohjelman ja Stadin ikäohjelman yhdenvertaisuutta, osallistumista ja osallisuutta edistävät toimenpiteet.
- Nuorten osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien kehittäminen Helsingissä (Ruuti: aloitteet, osallistuva budjetointi, nuorisoneuvosto ja omaehtoisen toiminnan tuki).
- Ikääntyneiden palveluiden saavutettavuutta kehittävät hankkeet.

# Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden avainhankkeet Kuvan toimialalla 2019\_EHDOTUS

Kuvan toimialatasoiset osallisuuden ja yhdenvertaisuuden avainhankkeet kytetään osaksi toimialan sitovia tavoitteita. Osallisuutta ja yhdenvertaisuutta kehitetään läpileikkaavana periaatteena Kuvan sitovissa tavoitteissa:

## 1) Palveluja parannetaan asiakaskokemuksen perusteella

- Jokaisessa kulttuurin, liikunnan, nuorison ja kirjaston palvelussa on kuvattu ainakin yksi asiakaspolku kaupunkilaisprofiileita hyödyntäen.
- Toimialalle kehitetään yhteinen tapa hyödyntää nopeaa asiakaspalautetta ja laajennetaan NPS (Net promoter score) –mittausta.

## 2) Kestävän kasvun turvaaminen kaupungin keskeinen tehtävä

- Kulttuurin ja vapaa-ajan olosuhteiden suunnitteluperiaatteet on hyväksytty lautakunnassa.
- Toimialan tilojen varausjärjestelmien yhteiset periaatteet ja prosessit on määritelty. Jokaisessa palvelukokonaisuudessa (KULP, LIIKU, NUP, KIR) on määritelty tilat, jotka ovat varattavissa nopeasti asukaskäyttöön ja ne on viety Varaamoon.

## 3) Helsingissä on houkuttelevaa ja helppoa lähteä liikkeelle.

- Valtakunnallinen Harrastuspassi on otettu koekäyttöön Helsingissä.
- Tuotetaan kahdella Helsingin alueella (kaksi peruspiiriä) Kuvan palveluista palvelutarjotin peruskouluille ja päiväkodeille. Arvioidaan palvelutarjottimen vaikutuksia alueilla verrattuna nykytilanteeseen.
- Vähintään kaksi toimialan kolmesta suuresta asiakastietojärjestelmästä (kirjasto, nuorisotalot, liikunta) on kytketty oma.helsinki –asiakkuuteen.

# Osallisuussuunnitelman toimeenpano

1. Kuvan osallisuuden ja yhdenvertaisuuden tavoitteet ja toimenpiteet määritellään vuosittain osana talousarviota ja toimintasuunnitelmaa sekä huomioidaan toimialan sitovissa toiminnallisissa tavoitteissa.
2. Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan palvelukokonaisuuksissa osallisuutta ja yhdenvertaisuutta toteutetaan osana palvelukokonaisuuksien toimintasuunnitelmia. Toimialan kehittämispalvelut tarjoavat palveluille tukea osallisuuden ja yhdenvertaisuuden kehittämiseksi sekä arvioi, seuraa ja raportoi osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumista toimialalla.
3. Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden kehittämisen tueksi tarjotaan osallisuuden ja yhdenvertaisuuden sisältö- ja menetelmäkoulutuksia koko henkilökunnalle.

# Arviointi ja mittaaminen

Osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelman toteutuminen arvioidaan osana kaupunkistrategian väliarviointia valtuustokauden puolessa välissä (2019) sekä valtuustokauden lopulla

Kevään 2019 aikana määritellään suunnitelman vaikuttavuuden mittarit (huom. kaupunkitasoiset osallisuuden mittarit valmistumassa marraskuu 2018)

Arviointi perustuu osallisuuden ja yhdenvertaisuuden periaatteiden toteutumiseen (HS § 174) ja yhdenvertaisiin palveluihin:

- käyttäjien osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen kaupungin palveluiden kehittämisessä
- omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen
- yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen
- yhdenvertaisuuden toteutuminen palveluissa

# Oheismateriaali:

1. Osallisuuskartoitus: Osallisuustoiminta palveluittain, kehittämiskohteet
2. Kuvan osallisuustoimet: Kuvan palveluiden osallisuus- ja yhdenvertaisuustoiminnan analyysiä
3. Yhdenvertaisuuskartoitus Kuvan palveluiden yhdenvertaisuustoimintaa
4. Palvelujen kuvailut, yhdenvertaisuussuunnitelman taustakartoitus