

VM/VKO/H

## **Yhteenveto ”Luottamusta rakentamassa” avoimen hallinnon ja julkisen johtamisen aluekierroksen Mikkelin tilaisuudesta 8.9.2020**

Tämä on yhteenveto Mikkelin 8.9.2020 ”Luottamusta rakentamassa” tilaisuuden kolmen pienryhmän dialogeista tehdyistä muistiinpanoista. Keskusteluissa pyrittiin yhteisen ymmärryksen lisäämiseen, mutta ei välttämättä yhteiseen näkemykseen. Kaikista aluekierroksen tilaisuuksista tehdään vastaava kooste.

### **Yleistä**

Tärkeimmiksi avoimen hallinnon osa-alueiksi keskusteluissa nousivat ymmärrettävyys, avoimuus ja osallisuus. Myös Kansalaisyhteiskunnan rooli ja varmistaminen ovat tärkeitä.

Viestintä, avoin data, ymmärrettävyys ja osallisuus ovat apuvälineitä siihen, että palvelutehtävä sujuu hyvin. nämä avoimen hallinnon teemat parantavat ja mahdollistavat sen, että hyvä tekeminen tulee läpi. Digitalisaatiossa kiinnitetään huomio, miten verkosto saadaan toimimaan, mutta mietitään vähemmän, mitä on ihmisten valmiudet ottaa diginä vastaan ja miten valmiudet kehittyvät. Miten ohjelmat ja toiminnot vastaavat ihmisten tarpeisiin ja tapaan ottaa palveluja vastaan.

Avoimen hallinnon johtaminen on toimintakulttuuria ja tahtotilaa kehittää sitä, ei niinkään erityisesti keskustella. Sen periaatteet ja arvot ovat selvillä, mutta on eri asia, ymmärretäänkö niitä noudattaa.

On arvokasta saada kuntarajoja ylittävää apua kollegoilta, verkosto on aivan ehdoton. Ratkaisuja mietittäessä tapaamiset ja sparraukset naapurikuntien kollegojen kanssa ovat hyviä.

Suomi on aika pitkälle luottamusyhteiskunta, osittain johtuu avoimesta hallinnosta; päätökset on esitettävä ja muutosta voi hakea.

Luottamuksen rakentaminen ja kuntalaisille viestiminen on tärkeää. Kuntaa huudetaan apuun, mutta on korostettava myös kuntalaisen omaa roolia. Henkilöstöressurssien ja taloudellisten resurssien kapeneminen, niin miten palvelut näyttäytyvät kuntalaisille. Pakko tinkiä laadusta, jos rahaa ei ole. Kuntatehtäviä on noin 800, mutta kansalaiset näkevät kapeammin (esim. kunnat ostajina pelastus- ja sotepalveluissa).

### **Viestintä, some, vuoropuhelu toimijoiden välillä**

Yksittäisiinkin sanoihin voidaan tarttua, joten täytyy viestiä todella kieli keskellä suuta.

Kuntien ja korkeampien tahojen keskinäisessä viestinnässä olisi paljon kehitettävää, vuoropuhelu talousasioissa on ollut kaikkein huonointa, kunnat eivät pääse vaikuttamaan asioihin. Sotepuolella tulee lähinnä vain ilmoituksia. Kuntien kuuleminen olisi äärettömän tärkeää. Esimerkiksi juuri tällaisia keskusteluja tulisi valtion ja muiden toimijoiden harrastaa.

Kunnassa päättäjät ovat mukana keskustelussa (verrattuna valtioon) eli ovat sekä osallinen että välittäjä. Kun on vahvat poliittiset ryhmät, niin silloin käännetään viranomaisorganisaation

puoleen: kunta joutuu tarkentamaan päättäjien viestiä, ettei ajatella vain tietyn poliittisen tulkinnan kautta. Ei pidä pelätä julkisia ristiriitoja, vaan maine ratkeaa siinä, osaako kaupunki ratkaista haasteellisia asioita ja pystyy hoitamaan asian. Negatiivinen uutinen ei ole ongelma, vaan se ratkaisee, miten asiat hoidetaan ja ratkotaan.

Kunnan on tärkeää viestiä. Jos kunta ei viesti, niin kunta ei ole olemassa. Viestintä ei voi olla pelkästään yksipuolista: osaa ihmisistä (kohderyhmää) ei tavoita viesti, vaikka käytetään monipuolisesti kanavia. Osa jää paitsioon. Ei lueta lehtiä ja ei kuunnella radiota, ei olla somessa ja verkossa. Vastuullisuutta pitäisi olla myös viestin vastaanottamisessa. Pienessä kunnassa yleensä samat henkilöt aina tapahtumissa. Miten tavoitetaan ne, jotka eivät ole aktiivisia kuntalaisia?

Mitkä ovat ne kanavat, millä osallistetaan subjektiksi. Pitäisi olla ketterää ja helppoa. Keinoina on mm. kuntalaisillat ja -kysely – ja aktiivinen joukko on, mutta pieni aktiivinen joukko. Ei uskalla tuudittautua tulkintaan, että asiat ovat hyvin, jos kukaan ei valita tai tule tilaisuuksiin. Mikä olisi jatkuvan palautteen kanava tai menetelmä, jotta kuntalaiset kuulluiksi ja kokisivat olevansa toimija?

Isompana kaupunkina on etu, että on oma henkilö viestinnän parissa ja miettii kaupungin asioiden markkinoimista ja myymistä ihmisille. Onnistumiseen pitäisi löytää kohderyhmät ja puhutella heitä/ viestiä heille. Somessakin siis on oltava läsnä. Julkiselle hallinnolle hankalaa somen intensiivisyys (keskustelun nopeus ja intensiivisyys). Some tekee vallankumouksen jo siinä ajassa, kun työpäivä on tauolla noin klo 20 - 8. Pienemmissä kunnissa, joissa ei ole omaa viestintähenkilöä hoitamassa somekanavia, ei ole aikaa aktiiviseen keskusteluun somessa.

Sosiaalinen media auttaa sekä viestimään laajasti suuristakin asioista, mutta tuo myös helpon kanavan ”ammattivalittajille”. Todettiin, että valittajat ovat kuitenkin nousseet esille jo ennen someakin. Laaja someviestintä ei kuitenkaan tavoita iäkkäitä kuntalaisia.

Somekeskustelutkin ovat muuttuneet: ensimmäiset puheenvuorot myötäilevät, mutta keskustelu jatkuu ja tulee toisenlaisia näkökulmia. Ihmiset ovat jo tottuneet ja on muodostunut some-etikettiä. On huomattu, että aina ensimmäinen väite ei ole totuudenmukainen ja on eri lähestymistapoja ja -kulmia.

## **Osallistaminen**

Oleellista on osallisuuden mahdollistaminen niille, jotka haluavat osallistua. Myös kuntalaisten osallisuutta haluttaisiin vahvistaa. Kuntalainen on nostettava keskiöön. Pienessä kunnassa on huomattu haasteita saada kuntalaisia mukaan työhön. Siksi osallisuuden hyväksi havaitut menetelmät kiinnostavat.

Paikka ja ihmisten välinen henki on kytkettävä osaksi strategiaprosessia, jotta strategiasta tulee sosiaalinen käytäntö. Aasukkaat pitäisi ymmärtää objektin sijaan subjekteina eli toimijoina, jotka itse ovat tekemässä asiaa. Kaupunki organisaationa tulisi mieltää yhteisönä. Hallinnon pitää saada kaupunkilaiset mukaan ja toimimaan strategisten päämäärien hyväksi kukin omalla panoksellaan (mukana ja osallisina). Kunta näyttää helposti vieraalta sen sijaan, että kuntalaiset olisivat osa kuntaa ”yrityksenä”.

Pieni aktiivisten joukko on mukana kaikessa ja heiltä saa kannanottoja. Huolestuttavaa, että heistä pääosa on eläkeläisiä ja heilläkin tulee jaksaminen ja ikä vastaan. Haasteena on työikäisten ja nuorten mukaan saaminen.

Ajatus siitä, että ”jos mitään ei kuulu, onko kaikki hyvin”, herätti pohtimaan, että puskaradio tuo valituksia korviin, mutta virallisia kanavia pitkin näitä ajatuksia ei tuoda esiin. Miten saisi ihmisille ”koukutuksen”, että olisi aktiivinen ja osallistuisi.

Julkinen hallinto joutuu leikkaamaan toimintojaan ja leikkaamaan ja muuttamaan toimintamalleja. Julkinen hallinto hoitaa kaikkia ja kaikkea. Tämän rinnalla löydettävä kokeilukulttuuria ja pystyttävä innostamaan ns. passiivisia tahoja.

Pieni taloudellinen avustus mahdollistaa kuntalaisten osallistamisen (lapsiperheistä ikäihmisiin).

### **Hallinto mahdollistajana**

Ajateltava kokonaisuutta yhteisönä, ei vain viranhaltijat järjestä palveluja ja toimintoja, vaan on avauduttava kolmanteen sektoriin ja haettava yhteistyössä mallit, joissa he apuna. Julkinen hallinto on mahdollistaja ja alusta, joka pitää homman pystyssä. Tätä pitäisi pystyä vahvistamaan.

Samasta teemasta nousi ajatuksena, miten poistetaan esteitä, jotta kansalaisyhteiskunta voi toimia.

### **Avoin data, digitalisaatio**

Avoin data isommassa kunnassa: ajatuksena on, että tieto, jota kerätään, olisi mahdollisimman helposti saatavilla ja käytettävissä ihmisille. Tämä liittyy digitaalisuuteen ja tiedon jakoon mahdollisimman helposti. Työtä tehdään tässä koko ajan. Ollaan ”arkistoja avaamassa”, jotta ei tarvitse tulla penkomaan. Miten olennainen tieto löytyy ja ihminen löytää heille tärkeän tiedon? Mikkeli panostanut arkistotoimen kehittämiseen ja massadigitointi-ajattelu on tullut. Kansallisarkiston toimintoja siirtymässä Mikkeliin tältä osin ja toimintaa haluttaisi kehittää ja laajentaa Mikkelissä. Tämä teema on vahvuus, johon Mikkeli haluaa panostaa ja olla kuntana mukana teemassa ja viedä avoimempaan suuntaan omalta osalta.

Valtion taholta tulee vaatimuksia, että palvelut menisi verkkoon ja digitaaliseksi. Kehotetaan tekemään yhteistyötä. Jokainen tuheraa kuitenkin itsekseen. Tämä on todellinen haaste, sillä eri haasteet pienemmässä kunnassa. Ei mielletä, että on merkittävää ja tärkeää. Tätä on kehitettävä tulevia sukupolvia varten (ajatellaan vain, että eihän näitä nyt tarvita). Ei saa kuitenkaan olla itsetarkoitus, että saadaan palvelut digitaaliseksi, jos yhtä ketterästi toimii paperilla.

Toisaalla on alkutekijöissä, että palvelut saataisi digitaaliseksi. Haasteena on pieni asukasmäärä ja iso pinta-ala: tietoliikenneverkot ovat heikossa jamassa ja digitaidot ovat puutteelliset ihmisillä ja siksi ei voi ottaa digipalveluja käyttöön. Tulevat sukupolvet tulisi kasvattaa tähän, mutta myös työihmiset ja ikäihmiset kasvatettava samaan. Pienessä kunnassa etäisyys palveluihin 80 km ja jatkossa käytännössä on vain digipalvelu. Kun kaikesta leikataan eikä ole rahoitusta, niin millä saadaan verkosto, taidot ja asenteet siihen malliin, että oikeasti voitaisi ottaa digipalvelut käyttöön.

Voi olla myös nuori sukupolvi, jolla kapealta alalta digitaidot esim. syrjäytyneet nuoret työelämäpalveluissa. Kaikilla ei ole osaamista. Jos monipaikkaista asumista kehitetään, on ongelma, että vain noin 4 % verkoista on sadan megan tasolla.

### **Ymmärrettävyyden ja selkokielisyyden toteuttamisen ongelmat**

Vain ymmärrettävyys ei ole tärkeä, vaan myös se, että kohderyhmät saa kiinnostumaan asioista.

Hyvä käyttää konkreettisia esimerkkejä ymmärrettävyyden kannalta; mitä selkokielemmin ja helpommin tekee ensimmäisellä kerralla, sitä helpommalla pääsee.

Tietoa selkokielemmyyden ja ymmärrettävyyden toteuttamiseen ei puutu, tahtoa ja taitoa on vähän vähemmän. Eikä ole aikaa keskittyä esim. saavutettavuuteen, kun hoputetaan asioiden lähettämässä.

Osaaminen pitäisi olla äärettömän laaja, ei välillä itsekään ymmärrä, joten ei voi olettaa, että kuntalaisetkaan ymmärtäisivät.

### **Keskustelua avoimuudesta**

Avoimuuden seurauksena virkamies on haavoittuvammassa asemassa.

Avoimuus on hankalaa, kun ei tiedä, mitä palveluita voi ylläpitää. Jos talouden voisi suunnitella hyvin, olisi helpompi suunnitella kunnan tarjoamat palvelut pitkällä aikavälillä. Avoimuus kärsii myös aukioloaikojen rajoituksen vuoksi.

Luottamushenkilöiden ja virkamiesten yhteistyö oltava avointa ja luottamukseen perustuvaa. Ei saisi olla vanhakantaista ajattelua, että oltaisi ketunhäntä kainalossa.

### **Poikkeusolot ja koronatilanteen pidempiaikaiset vaikutukset**

Rahoitus- ja hankintapuolella koronatuot syöneet paljon resursseja, työkuorma on lisääntynyt ja työn painopiste on muuttunut. Tukien jälkityöt ovat vielä kysymysmerkki, jos asioita ei haun kohdalla hoideta loppuun, voivat tuot joutua perintään.

Valtakunnalliset ohjeistukset mietityttävät, kun suunnitellaan syksyn yo-kirjoituksia, maskijakoja vähävaraisille. Jatkuvasti pitäisi suunnitella ja järjestää, mutta myöhempää tilannetta ei tiedä. Lisäksi muista kunnista tulevat henkilöt huolestuttavat, jatkuvaa seuraamista ja pelkoa koronatilanteen vuoksi.

Koulutiloissa ei voi järjestää yleisötapauksia, mikä estää kuntalaisten tapahtumien ja kansalaisopistojen harrastusmahdollisuuksien ynnä muiden järjestämistä ja osallistumista.

Kunnat näyttävät nyt rahallisesti pärjäävän mm. valtionkorotusten avulla. Mutta huolestuttaa useiden vuosien jatkuvuus/jälkipyykki, ettei pitkällä tähtäimellä joudu karsimaan palveluita.

Kesä ollut monille yrittäjille parempi kuin edellinen kotimaan matkailun kasvun ansiosta. Huolestuttaa, milloin yritysmaailma alkaa sakkaamaan? Komponenteista yms. pulaa.

Etäkokouksissa organisaation ulkopuoliset tuovat haasteita. Etäkokouksista ja striimatuista tilaisuuksista mietityttää, meneekö viesti ilman henkilökohtaisia kontakteja perille. Verkon välityksellä tulee myös paljon käytännön ongelmia, kuten äänen kuuluvuuden ongelmia.

Poikkeusolot korostavat avoimen hallinnon merkitystä.