

# Kuntalaisviestintä muuttuvassa kuntakentässä

Antti Laukkarinen

Yhteisöviestinnän lisensiaatintutkimus

Kevät 2007

Viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta <b>HUMANISTINEN</b>	Laitos <b>VIESTINTÄTIETEIDEN</b>
Tekijä Antti Laukkarinen	
Työn nimi Kuntalaisviestintä muuttuvassa kuntakentässä	
Oppiaine Yhteisöviestintä	Työn laji Lisensiaatintutkimus
Aika Kevät 2007	Sivumäärä 179 + 29
Tiivistelmä – Abstract	
<p>Tutkimuksen tarkoitus on vakiinnuttaa kuntalaisviestinnän käsitettä teoreettisen tarkastelun ja empiirisen tutkimuksen avulla. Teoriaosa peilaa kuntalaisviestinnän tarkoitusta ja funktiota historian, viestinnän teorian sekä kuntaviestinnän erityispiirteiden kautta. Empiirisessä osassa selvitetään asukkaiden näkemyksiä kuntalaisviestinnästä.</p> <p>Viestinnän teorioista on otettu tarkempaan tarkasteluun van Rulerin viestinnän nelikenttä (2004) sekä vuosituhannen vaihteessa syntynyt PR:n suhdeteoria. Kuntaviestinnän erityispiirteinä pohditaan julkisuuden ja avoimuuden periaatteita sekä viestinnän roolia osallistumisesta ja vaikuttamisesta tukevana toimintana. Lisäksi tarkastellaan kuntalaisviestinnän kanavia sekä kuntalaisten rooleja viestin vastaanottajina. Teorian pohjalta johdetaan kuntalaisviestinnän määritelmä, joka sisältää viisi pääkohtaa: 1) <i>Kuntalaisviestinnän tulee olla suunnitelmallista, tuntea lain vaatimukset, viestinnän kohderyhmät ja heidän tarpeensa.</i> 2) <i>Kuntalaisviestinnän tulee toimia asioiden valmisteluvaiheesta lähtien julkisen keskustelun virittäjänä, palvella kuntalaisia palvelujen käyttäjinä (informoida) ja kunnan toimintaan vaikuttavina osallistujina (aktivoida).</i> 3) <i>Kuntalaisviestinnän tulee perustua kommunikaatioperiaatteeseen, olla avointa ja tarjota riittävästi ja tasapuolisesti tietoa herättääkseen kuntalaisessa mielipiteitä kunnan asioista.</i> 4) <i>Kuntalaisviestinnän tulee luoda ja ylläpitää kunnan ja kuntalaisen välistä suhdetta, jota kuvaa luottamus, avoimuus ja molemminpuolinen sitoutuminen.</i> 5) <i>Kuntalaisviestinnän tulee käyttää monipuolisesti sekä suoria että välillisiä kanavia.</i> Määritelmä on pohjana empiirisen osan tutkimuskysymyksille.</p> <p>Määrällistä tutkimusta varten lähetettiin 2000:lle satunnaisotannalla valitulle jyvaskyläläiselle postitse kysely, johon vastasi 738 asukasta. Vastausprosentiksi saatiin 37 %. Tulokset osoittivat, että palveluviestinnän funktio toteutuu melko hyvin. Tutkimus osoitti vääräksi epäilyksen, jonka mukaan kunnan asiat eivät kiinnosta asukkaita. Kaupunkilaiset seurasivat asioita ja halusivat tietoa kaupungin asioista varsin laajasti. Asukkaat myös keskustelivat kaupungin asioista luultua enemmän, joskaan ei julkisilla foorumeilla. Myös viestinnän kaksisuuntaisuutta osattiin vaatia. Asukkaat nostivat mielipiteen kuuntelun palvelutiedottamisen ja valmisteltavista asioista tiedottamisen rinnalle. Tämä korostui nuorten ja vähän koulutettujen kohdalla eli ryhmällä, joiden tiedonsaanti, kiinnostus ja osallistumishalu oli vähäisintä. Tutkimus vahvisti näkemystä edustuksellisen demokratian kriisistä. Vain vanhimmissa ja vähiten koulutetuista löytyi niitä, jotka pitivät edustuksellista demokratiaa muita parempana vaikuttamiskeinona, luottivat poliitikkoihin ja käyttivät heitä tietolähteenään. Samalla kuitenkin nämä ryhmät kokivat vaikutusmahdollisuutensa huonoimpina.</p> <p>Vastaaajaryhmistä erottuivat nuorimmat ja vanhimmat. Nuorten kiinnostus ja aktiivisuus kunnan asioita kohtaan oli selvästi muita laimeampaa. Lisäksi he käyttivät tietolähteitä selvästi muita ryhmiä vähemmän ja heidän arvionsa tiedon saannista olivat muita heikompia. Tutkimus kuitenkin antoi viitteitä siitä, että huoli nuorten passivoitumisesta on ylikorostettu. Vaikka kunta-asiat kiinnostivat nuoria muita vähemmän, he kokivat vaikutusmahdollisuutensa muita paremmiksi ja luottamus eri kuntatiedon lähteisiin oli melko hyvä. Kiinnostus myös kasvoi nopeasti iän myötä. Sen sijaan ikääntyvien kasvava ryhmä on tulevaisuudessa yhä haasteellisempi kuntalaisviestinnän kohderyhmä. Vanhimmat vastaajat luottivat vähiten lähes kaikkiin kunnan omiin tietolähteisiin. Lisäksi vanhimmat ikäryhmät eivät juuri käyttäneet internetiä, joka on kuntatiedon laajin tietolähde.</p> <p>Kuntalaisviestinnässä tulee jatkossa panostaa enemmän vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksista sekä suunnitelmista ja päätöksistä kertomiseen. Viestinnässä tulee kiinnittää huomiota hallinnon julkisuuteen, sillä lähes puolet vastaajista koki, ettei saa lainkaan tietoa poliitikkojen ja virkamiesten toiminnasta. Kunnan virkakoneiston tulee parantaa palautteenkeruuta etenkin mielipidekyselyin ja keskustelutilaisuuksin. Kuntalaisviestinnän vuorovaikutteisuutta voi lisätä oma-aloitteisella ja riittävän aikaisin tapahtuvalla valmistelusta kertomisella, mutta etenkin tuomalla esiin keinoja, joilla valmisteltavista asioista saa jo nyt tietoa. Politikoinnin tilalle kuntalaiset kaipaavat avointa keskustelua ja tarvitsevat mielipiteen kuuntelijaa. Tässä tehtävässä on tilausta myös keskusteleville ja kuntalaisia aidosti kuunteleville luottamushenkilöille.</p>	
Asiasanat kuntalaisviestintä, kunta, viestintä, kuntalaiset, tiedottaminen, julkisuus, avoimuus, Organization–Public relationship	
Säilytyspaikka: Jyväskylän yliopisto / Tourulan kirjasto	
Muita tietoja	

# SISÄLTÖ

JOHDANTO .....	1
Tutkimuksen tavoite .....	1
Työn rakenne .....	3
1 KUNTIEN VIESTINNÄN KEHITYS SUOMESSA .....	5
1.1 Kuntaviestinnän profession alkutaival .....	6
1.1.1 Ensiaskeleet 50-luvulla .....	6
1.1.2 Kiinnostus herää 1970 -luvulla .....	6
1.1.3 Vertailua valtionhallintoon ja Euroopan kehitykseen .....	8
1.2 Periaatteet kuntoon 1980 -luvulla .....	8
1.3 Periaatteet käytäntöön 1990 -luvulla .....	12
1.3.1 Viestinnän organisointi 1990 -luvun kunnissa .....	15
1.3.2 Viestinnän kanavat 1990 -luvulla .....	16
1.3.3 Viestinnän sisällöt .....	17
1.3.4 Yhteenveto 1990 -luvusta .....	18
1.4 Uusia haasteita 2000-luvulla .....	19
1.4.1. Viestintä muutoksessa .....	20
1.4.2. Kuntien arvio viestinnän tilasta .....	21
2 TEOREETTINEN NÄKÖKULMA KUNTALAISVIESTINTÄÄN .....	24
2.1 Kuntalaisviestinnän funktio .....	24
2.2 Abrahamssonin kolme tapaa viestiä .....	26
2.2.1 Julkisuusperiaate .....	26
2.2.2 Informaatioperiaate .....	26
2.2.3 Kommunikaatioperiaate .....	27
2.3 van Rulerin viestinnän nelikenttä .....	27
2.3.1 Viestintää määrittävät sitoutuneisuus ja merkityksen muodostuminen .....	28
2.3.2 Informointi, suostuttelu, vuoropuhelu ja yhteisymmärrys .....	29
2.3.3 van Rulerin anti kuntalaisviestinnälle .....	31
2.4 PR:n suhdeteoria .....	32
2.4.1 Perinteinen PR:n tutkimus .....	33
2.4.2 PR:n suhdeteorian tausta .....	34
2.4.3 Suhteen dimensioista .....	35
2.4.4 Suhdeteoria käytännössä .....	37
2.4.5 Suhdeteoriasta apua myös kuntien viestinnän suunnitteluun .....	37
2.5 Yhteiskuntateoreettinen näkökulma viestintään .....	38
2.5.1 Habermasin viestinnän ideaali .....	39
2.5.2 Julkisuuspiirin idea avain kuntalaisten osallistumisen tukemiseen ....	40
2.5.3 Luhmannin sosiaaliset järjestelmät .....	41

3 KUNTALAISVIESTINNÄN ERITYISPIIRTEITÄ.....	45
3.1 Kuntalaisviestintä eroaa yritysviestinnästä .....	45
3.1.1 Julkisuus .....	47
3.1.2 Avoimuus .....	48
3.1.3 Deliberatiivinen demokratia .....	49
3.2 Osallisuus .....	52
3.2.1 Tieto-osallisuus .....	54
3.2.2 Osallistumisen muodot .....	56
3.2.3 Osallistumisen mahdollisuudet.....	57
3.2.4 Osallistumiskäytäntöjen nykytila ja viestintä.....	58
3.3 Kohteena kuntalaiset .....	59
3.3.1 Kuntalaisen roolit.....	61
3.3.2 Roolien huomioiminen viestinnässä.....	62
3.4 Kuntalaisviestinnän kanavat.....	63
3.4.1 Välilliset ja suorat keinot .....	64
3.4.2 Internet.....	65
3.4.3 Median merkitys .....	67
4 KUNTALAISVIESTINNÄN MÄÄRITELMÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .	70
4.1 Kuntalaisviestinnän määritelmä .....	70
4.2 Tutkimuskysymykset .....	71
5 MENETELMÄ .....	73
5.1 Tutkimuskohteen kuvaus.....	73
5.2 Tutkimusvälineistö .....	74
5.2.1 Kyselylomake.....	74
5.2.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti .....	76
5.3 Tutkimuksen kulku.....	77
5.4 Analyysimenetelmät .....	78
6 TULOKSET .....	81
6.1 Taustamuuttajat.....	81
6.2 Kaupungin palvelujen ja toiminnan seuraaminen .....	83
6.2.1 Seuratuimmat asiat liittyvät jokapäiväiseen elämään .....	83
6.2.2 Palveluja seurataan aktiivisesti .....	85
6.2.3 Hallinto ei kiinnosta kaikkia .....	87
6.3 Kuntatiedon tarve ja tiedon saatavuus.....	88
6.3.1 Tietoa tarvitaan .....	89
6.3.2 Tiedon saanti hallinnosta kangertelee .....	91
6.3.3 Tietoa etsinyt tai kysynyt joka toinen kaupunkilainen .....	94
6.3.4 Etsivä löysi tiedon puhelimitse tai internetistä.....	95
6.4 Asukkaiden käyttämät kuntatiedon lähteet .....	95
6.4.1 Printtimedia ja tuttavat käytetyimmät kuntatiedon lähteet .....	95

6.4.2 Suorien kuntatiedon lähteiden käyttö .....	97
6.4.3 Epäsuorien kuntatiedon lähteiden käyttö .....	99
6.5 Asukkaiden saama tietomäärä eri kuntatiedon lähteistä .....	101
6.5.1 Suorien lähteiden tietomäärissä isoja eroja .....	103
6.5.2 Suosituimmat epäsuorat lähteet melko tasavahvoja .....	105
6.5.3 Internet kaupungin viestinnässä.....	107
6.5.4 Sanomalehti vahva monissa eri tiedotustilanteissa .....	108
6.6 Kuntatiedon lähteiden luotettavuus .....	110
6.6.1 Kunnan omat lähteet luotetuimpia .....	110
6.6.2 Suurimmat erot suorien lähteiden luotettavuudessa .....	112
6.6.3 Suurimmat erot epäsuorien lähteiden luotettavuudessa.....	114
6.7 Asukkaiden halu osallistua ja vaikuttaa .....	115
6.7.1 Halua osallistua ja vaikuttaa on, keinot eivät tiedossa.....	115
6.7.2 Vaikuttamistavat tutumpia miehille .....	116
6.7.3 Nuoret kokevat että heitä kuunnellaan, mutta eivät halua vaikuttaa	116
6.7.4 Osallistumis- ja vaikuttamishalu suurin korkeimmin koulutetuilla..	117
6.8 Osallistumis- ja vaikuttamistavat .....	118
6.8.1 Kaupungin asioista keskustelu.....	118
6.8.2 Merkittävimmät erot keskustelutavoittain.....	119
6.8.3 Äänestäminen suosituin tapa vaikuttaa .....	120
6.8.4 Mielipiteet selväksi mielipidekyselyillä.....	121
6.8.5 Mieluisimmat palautteenantotavat.....	123
6.8.6 Naisille henkilökohtaiset palautteenantotavat tärkeämpiä.....	124
6.8.7 Netti ja sähköposti palautekanavana vieras vain vanhimille .....	125
6.8.8 Lehteen kirjoittavat mieluiten vähiten koulutetut .....	126
6.9 Kaupunkilaisten suhde kaupunkiin .....	128
6.9.1 Kaupungin ja asukkaiden suhde PR:n suhdeteorian dimensioilla....	128
6.9.2 Suhteen tämänhetkistä tilaa kuvaavat faktorit.....	129
6.9.3 Suhde kolmella Ledinghamin ja Bruningin faktorilla .....	131
6.10 Kaupungin viestinnän tärkeimmät tehtävät.....	132
6.10.1 Palveluista tiedottaminen tärkein viestinnän tehtävä.....	133
6.10.2 Jyväskylän tiedottaminen vaihtoehtopareilla tarkasteltuna .....	135
7 YHTEENVETO JA TARKASTELU .....	137
7.1 Kunnan asioiden seuraaminen.....	137
7.1.1 Seuratuimmat kunnan asiat.....	137
7.1.2 Kuntatiedon tarvetta ei ole syytä aliarvioida.....	139
7.1.3 Tiedon saannin ongelmat keskittyvät hallintoon .....	141
7.2 Kuntatiedon lähteet .....	143
7.2.1 Huomioita välillisistä lähteistä .....	144
7.2.2 Huomioita suorista lähteistä .....	146
7.3 Osallistuminen ja vaikuttaminen .....	148
7.3.1 Äänestämiseen uskotaan edelleen .....	148
7.3.2 Kaupungin asioista keskustellaan.....	149
7.3.3 Halua vaikuttaa olisi, mutta omiin mahdollisuuksiin ei uskota.....	150
7.3.4 Mielipidekyselyt ja keskustelutilaisuudet vastaajien mieleen .....	151

7.3.5 Negatiivinen palaute annetaan mieluummin henkilökohtaisesti .....	152
7.4 Asukkaan ja kunnan suhde .....	153
7.4.1 Asukas vai asiakas?.....	153
7.4.2. Suhteen tilaan vaikuttavat ikä ja asuinaika .....	154
7.5 Kuntalaisviestinnän tärkeimmät tehtävät .....	157
7.5.1 Tärkeintä on palveluista tiedottaminen .....	158
7.5.2 Valmisteilla olevista asioista tiedottaminen tulee toisena .....	158
7.5.3 Mielipiteen kuuntelu on tärkeä osa viestintää .....	159
7.5.4 Päätöksistä, oikeuksista ja velvollisuuksista tiedottaminen.....	159
7.6 Pohdintaa tutkimuksen päähuomioista.....	160
7.6.1 Kuuntelun tärkeys lisääntyy ja sanansaattajan rooli kasvaa .....	161
7.6.2 Nuorten vähäisestä kiinnostuksesta ei ehkä tarvitsekaan huolestua	162
7.6.3 Nuorille aikuisille yleistietoa, keski-ikäisille uusia ideoita .....	163
7.6.4 Ikääntyvät iso haaste viestinnälle .....	164
7.6.5 Osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia on mahdollista parantaa.	165
7.6.6 Tiedonsaanti valmistelusta avainasemassa .....	166
7.6.7 Kuntalaisviestintä uuden kynnyksellä .....	168
7.6.8. Lopuksi.....	172
LÄHTEET .....	174

## KUVIOT JA TAULUKOT:

Kuvio 1: Viestinnän verkko (van Ruler 2004) .....	30
Kuvio 2: Kaupungin asioiden seuratuimmuus.....	84
Kuvio 3: Kaupungin asioista tietoa tarvitsemattomien osuudet. ....	89
Kuvio 4: Palveluista ja asioista tietoa tarvitsevien arvio tiedon saannista. ....	92
Kuvio 5: Vastaajien osuus, jotka eivät käytä kanavaa kuntatiedon lähteenä..	96
Kuvio 6: Tietolähdettä käyttävien tiedon saanti. ....	102
Kuvio 7: Vastaajien jakauma kaupungin sivuilla kääntäkertojen mukaan. ....	107
Kuvio 9: Keskiarvot osallistumisesta ja vaikuttamisesta koskevista väittämistä.	115
Kuvio 10: Miten käynyt kaupunkia koskevaa keskustelua?.....	118
Kuvio 11: Usko äänestämällä vaikuttamiseen.....	121
Kuvio 12: Tavot selvittää kaupunkilaisten mielipiteitä. ....	122
Kuvio 13: Miten kertoisi mielipiteen kaupungin asioista?.....	124
Kuvio 14: Suhdekysymysten saamat keskiarvot. ....	128
Kuvio 15: Kaupungin viestinnän kolme tärkeintä tehtävää.....	132
Kuvio 16: Millaista on Jyväskylän kaupungin tiedotus?.....	135
Kuvio 17: Osallistumista tukeva valmistelun ja päätöksenteon malli. ....	167
Taulukko 1: Kuusi mahdollista viestinnän mallia, (Van Ruler, 2004) .....	29
Taulukko 2: Taustamuuttujat.....	82
Taulukko 3: Kaupungin asiat tai palvelut, joista etsitty tai kysytty tietoa.....	94
Taulukko 4: Keinot, jolla vastaaja oli saanut tarvitsemansa tiedon.....	95
Taulukko 5. Kuinka usein eri ikäiset käyvät kaupungin sivuilla.....	108
Taulukko 6: Mieluisin tiedotustapa esimerkkitalanteissa. ....	108

## LIITTEET:

- Liite 1: Kysymyslomake
- Liitetaulukko 1: Palvelujen ja asioiden seuraaminen/sukupuoli
- Liitetaulukko 2: Palvelujen ja asioiden seuraaminen/ikä
- Liitetaulukko 3: Palvelujen ja asioiden seuraaminen/koulutus
- Liitetaulukko 4: Ei tarvitse tietoa kaupungin asioista/sukupuoli
- Liitetaulukko 5: Ei tarvitse tietoa kaupungin asioista/ikä
- Liitetaulukko 6: Ei tarvitse tietoa kaupungin asioista/koulutus
- Liitetaulukko 7: Tiedon saanti kaupungin asioista/sukupuoli
- Liitetaulukko 8: Tiedon saanti kaupungin asioista/ikä
- Liitetaulukko 9: Tiedon saanti kaupungin asioista/koulutus
- Liitetaulukko 10: Ei käytä kuntatiedon lähteenä/sukupuoli
- Liitetaulukko 11: Ei käytä kuntatiedon lähteenä/ikä
- Liitetaulukko 12: Ei käytä kuntatiedon lähteenä/koulutus
- Liitetaulukko 13: Tiedon saanti eri kuntatiedon lähteistä/sukupuoli
- Liitetaulukko 14: Tiedon saanti eri kuntatiedon lähteistä/ikä
- Liitetaulukko 15: Tiedon saanti eri kuntatiedon lähteistä/koulutus
- Liitetaulukko 16: Kanavien luotettavuus/sukupuoli
- Liitetaulukko 17: Kanavien luotettavuus/ikä
- Liitetaulukko 18: Kanavien luotettavuus/koulutus
- Liitetaulukko 19: Vaikuttaminen/sukupuoli
- Liitetaulukko 20: Vaikuttaminen/ikä
- Liitetaulukko 21: Vaikuttaminen/koulutus
- Liitetaulukko 22: Käynyt keskustelua/sukupuoli
- Liitetaulukko 23: Käynyt keskustelua/ikä
- Liitetaulukko 24: Käynyt keskustelua/koulutus
- Liitetaulukko 25: Kolme parasta tapaa selvittää mielipiteitä/sukupuoli
- Liitetaulukko 26: Kolme parasta tapaa selvittää mielipiteitä/ikä
- Liitetaulukko 27: Kolme parasta tapaa selvittää mielipiteitä/koulutus
- Liitetaulukko 28: Mieluisin tapa kertoa myönteinen mielipide/sukupuoli
- Liitetaulukko 29: Mieluisin tapa kertoa kielteinen mielipide/sukupuoli
- Liitetaulukko 30: Mieluisin tapa kertoa myönteinen mielipide/ikä
- Liitetaulukko 31: Mieluisin tapa kertoa kielteinen mielipide/ikä
- Liitetaulukko 32: Mieluisin tapa kertoa myönteinen mielipide/koulutus
- Liitetaulukko 33: Mieluisin tapa kertoa kielteinen mielipide/koulutus
- Liitetaulukko 34: Suhdefaktorit/sukupuoli
- Liitetaulukko 35: Suhdefaktorit/ikä
- Liitetaulukko 36: Suhdefaktorit/koulutus
- Liitetaulukko 37: Suhdefaktorit/asuinaika
- Liitetaulukko 39: Viestinnän kolme tärkeintä tehtävää/sukupuoli
- Liitetaulukko 40: Viestinnän kolme tärkeintä tehtävää/ikä
- Liitetaulukko 41: Viestinnän kolme tärkeintä tehtävää/koulutus

# JOHDANTO

## Tutkimuksen tavoite

Kuntien viestinnän professiolla on Suomessa lähes kuusikymmenvuotiset perinteet. Viestintä on kehittynyt kuntasektorilla vuosikymmenten saatossa seuraten yleistä viestinnän kehitystä maailmalla, tosin hieman viiveellä. Tultaessa 2000-luvulle varsinkin suurimmissa kunnissa viestintä on saavuttanut tason, jolla pelkkä trendien seuraaminen ei enää riitä, vaan viestinnän kehittämisen pitää hakea näkökulmia viestinnän uusimmasta teoriasta ja soveltaa teoriaa suomalaisen kuntaviestinnän tarpeisiin. Suomalainen kuntaorganisaatio on viestinnän kannalta hyvin ainutlaatuinen ja mielenkiintoinen kokonaisuus. Suora vertailu yritysviestintään tai edes valtionhallinnon viestintään ei anna yksiselitteisiä vastauksia. Myös viestinnän ja julkisuustyön teoriaa täytyy tarkastella kuntien erityispiirteiden näkökulmasta. Kuntaviestinnän vahva pyrkimys dialogisuuteen, kuntademokratian viestinnälle asettamat avoimuuden erityisvaatimukset, viestinnän kohderyhmien laaja kirjo sekä esimerkiksi mediayhteistyön merkitys ovat kuntien viestinnän erityishaasteita.

Tässä tutkimuksessa kuntien viestinnälle ja erityisesti kuntien harjoittamalle kuntalaisviestinnälle haetaan suuntaa viestinnän teoriasta. Teoreettisia näkökulmia peilataan jäljempänä myös empiirisen aineiston kautta. Teoreettista näkökulmaa



kuntalaisviestintään haetaan mm. hollantilaisen Betteke van Rulerin esittelemän Communication gridin, tanskalaisen Susanne Holmströmin viestintäteoriaa ja Jürgen Habermasin ja Niklas Luhmannin yhteiskuntateorioita yhdistävän tarkastelun sekä yhdysvaltalaisen John Ledinghamin ja Stephen Bruningin organisaation ja sen yleisön välistä suhdetta tarkastelevan teorian kautta. Lisäksi tutkimuksessa on tarkasteltu Suomen kuntasektoria viime vuosina puhutelleita teemoja viestinnän näkökulmasta. Tällaisia teemoja ovat esimerkiksi perinteisen kuntademokratian kriisi ja siihen liittyvä asukkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen tehostaminen sekä viimeisimpänä keskustelu kuntarakenteen uudistamisesta.

Kunnan viestinnän tärkein kohderyhmä on kuntalaiset. Siksi on hämmästyttävää, ettei kuntalaisviestintää käsittelevää tutkimusta ole juuri tehty. Varsinkin kuntalaisten näkökulma aiheeseen on unohdettu tutkimuksessa lähes täysin. Liekö syynä viestinnän kohderyhmän laajuus ja heterogeenisuus? Suurin syy lienee kuitenkin kuntien viestinnän lakisääteisyys, joka alkoi vuodesta 1977. Lakisääteisyydestä johtuen viestinnän funktio oli monesti vain lain asettamien velvoitteiden täyttäminen. Viestinnän tutkimusta ja seurantaa ei erikseen tarvittu, kun lakisääteinen tiedotus todettiin hoidetuksi merkinnällä pöytäkirjassa.

Vasta viime vuosikymmenellä kuntien viestintää ruvettiin ajattelemaan selvästi enemmän vuorovaikutteisena. Tiedon jakamisen lisäksi tavoitteeksi otettiin kuntalaisten palvelu heidän tarpeistaan lähtien. Kuvaan astui dialogisuus, kaksisuuntainen viestintä ja vuorovaikutus kunnan ja kuntalaisten välillä. Tultaessa 2000-luvulle vuorovaikutteisuuden vaatimus on entisestään korostunut. Esimerkiksi demokratiakeskustelussa viestinnälle on ladattu suuria odotuksia kuntalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen aktivoijana. Viime aikoina on keskusteltu paljon myös kuntarakenteen uudistamisesta sekä palvelutuotannon uusista toimintamalleista. Näyttää kuitenkin siltä, että keskustelussa painottuvat kovat, usein vain euroina mitattavat arvot. Kuntalaisten näkökulma on jäänyt taka-alalle. Toteutuessaan uudistukset vaikuttavat kuitenkin kuntarajojen ja organisaatio- ja palvelurakenteiden lisäksi myös kuntalaisten arkeen. Viestinnällä on tärkeä rooli muutosprosessin onnistumisessa ja uusien toimintamallien omaksumisessa.

Tämän tutkimuksen tarkoitus on myös selventää kuntalaisviestinnän käsitettä. Tutkimuksessa pyritään osoittamaan mitä toimivan kuntalaisviestinnän tulisi vähintäänkin ottaa huomioon ja mitkä ovat eniten kehittämistä vaativat viestinnän alueet. Tavoitteena on myös saada uutta tietoa viestinnän suunnittelun tueksi, jotta viestintä voisi toimia menestyksekkäästi myös käynnissä olevassa kuntasektorin muutoksessa. Yksi tavoitteista on myös herättää kuntatoimijat huomaamaan viestinnän merkitys osana toimivaa kuntaa.

## Työn rakenne

Ensimmäinen luku on katsaus kuntaviestinnän profession kehittymiseen Suomessa. Historiallinen katsaus suhteuttaa viestinnän nykytilan kuntaviestinnän kehitykseen, sillä suora vertailu esimerkiksi yksityiseen sektoriin ei ole kovin hedelmällistä erilaisista painotuksista johtuen. Samalla historiallinen katsaus osoittaa kuinka lainsäädännön kehitykseen perustuvaa viestinnän kehitys on kunnissa ollut.

Tutkimuksen seuraavat luvut esittelevät näkökulmia kuntalaisviestinnän määrittelyyn. Toisessa luvussa tehtävää lähestytään lähinnä viestintäteoreettisesti. Kolmannessa luvussa nostetaan esiin kuntalaisviestinnälle tyypillisiä erityispiirteitä. Selkein painopiste-ero markkinointi- ja yritysviestintään on se, että markkinointi- ja yritysviestinnällä ohjataan viestinnän kohteen mielipidettä haluttuun suuntaan, kun taas julkishallinnon puolella viestinnän tavoitteena voi olla pelkästään se, että viestinnän kohteelle syntyy ylipäättään jonkinlainen mielipide ja sitä kautta esimerkiksi halu ottaa kantaa, kertoa mielipide ja vaikuttaa omalta osaltaan yhteisön toimintaan. Kuntien viestintä eroaa myös julkisuuden suhteen. Yritysviestinnässä sovitaan yrityksen sisällä siitä, mikä on julkista ja mistä viestitään, eli mikä sopii linjaan, kun taas kuntaviestinnässä lähes kaikki on julkista ja kaikesta pitäisi olla valmis myös viestimään.

Tutkimuksen kohteen (kuntalaisviestinnän) tarkoituksen ja funktion selittämiseen käytän teleologisesta selittämistä: ilmiö (kuntalaisviestintä) on keino, jonka avulla tiettyä pyrkimystä tai aietta voidaan toteuttaa. (Pietilä 1981, 53, 55.) Samalla asiaa

voidaan lähestyä kuitenkin myös funktionalisesti niin, että ilmiö täyttää jotakin tärkeää funktiota, suorittaa jotain tehtävää ja edustaa välttämätöntä osaa toimivassa kokonaisuudessa (Pietilä 1981, 134-135). Monipuolinen tarkastelu antaa mahdollisuuden ajatella ilmiötä viestinnällisen näkökulman lisäksi osana yhteiskunnallista järjestelmää, niin demokratian toteutumisen valossa kuin myös osallistumismahdollisuuksien luomisen kautta.

Operationalismi tarjoaa jokaiselle käsitteelle kaksi määritelmää: teoreettisen, joka liittää sen muihin käsitteisiin, sekä operationaalisen, joka liittää sen konkreettiseen havaintomaailmaan. Operationaalinen käsite antaa säännön, jonka mukaan käsite on empiirisesti mitattavissa (Eskola 1975, 87). Ongelmaksi tulee se, että muodostuneelle teoreettiselle kuntalaisviestinnän määritelmälle on monta vaihtoehtoista operationaalista määritelmää. Käsitteen sisäisen validiteetin lisäksi on tarkasteltava myös sen ulkoista validiteettia. Tulosta on siis verrattava useisiin kriteereihin. Kuntalaisviestintää on siis verrattava sen eri teorioiden pohjalta esiin tulleisiin ilmenemismuotoihin. (Eskola 1975, 90.) Kuntalaisviestinnän määrittelemiseksi olen pyrkinyt tarkastelemaan aihetta monesta näkökulmasta ja käyttänyt useampaa lähestymistapaa. Laaja-alainen määrittely on perusteltua, jotta tutkimuksen empiirisestä osasta esiin nousevat havainnot saadaan mahdollisimman kattaviksi ja monipuolisiksi.

Neljännessä luvussa esitän teoriaosan pohjalta muovaamani kuntalaisviestinnän käsitteen ja tämän pohjalta muodostetut tutkimuskysymykset. Viides luku esittelee empiirisen osan tutkimuskohteen, tutkimusvälineistön sekä tutkimus- ja analyysimenetelmät. Kuudennessa luvussa käydään läpi tulokset tutkimuskysymyksien mukaan järjestettynä.

Luku seitsemän sisältää yhteenvedon ja tarkastelun, jossa tuloksia on verrattu mm. kuntien viestintätutkimusten tuloksiin ja arvioitu teoriaosan ja tutkimustehtävän näkökulmasta. Luku loppuu pohdintaan kuntalaisviestinnän tulevaisuudesta.

## 1 KUNTIEN VIESTINNÄN KEHITYS SUOMESSA

Kuntien viestinnän kehityksen voi jakaa karkeasti neljään kehitysvaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on ennen vuoden 1977 kuntalakiin tullutta tiedotuspykälää vallinnut vapaan kehityksen jakso. Toinen jakso on tiedotuspykälän mukanaan tuomien periaatteiden omaksumisen ja käytäntöjen kehittymisen aikaa 1970-luvun lopusta 1990-luvun alkuun. 1990-lukua leimaa seesteisempi käytäntöjen vakiintumisen aika sekä internetin nousu tärkeäksi kuntaviestinnän välineeksi. Jakson aikana kuntatalouden realiteetit tulivat voimakkaasti esiin myös viestinnän kehityksessä. Jakson puoliväliin osui kuntalain uudistus, jonka vaikutus viestinnän käytäntöihin ei ainakaan suuremmissa kunnissa kuitenkaan ollut yhtä merkittävä kuin vuoden 1977 lain. Viimeisintä, meneillään olevaa vaihetta voisi kuvata uuden kerroksen aloittamisena aiempina vuosikymmeninä valetun perustan päälle. Uudistuneet lait, kuten julkisuuslaki tai maankäyttö- ja rakennuslaki, ohjeistavat viestintää jopa aiempaa enemmän. Toisaalta viestinnälle on heitetty uusia haasteita muun muassa demokratiakehityksen, kuntalaisten aktivoimisen, uusien osallistumismuotojen kehityksessä ja kunta- ja palvelurakenteen muutoksessa.

## 1.1 Kuntaviestinnän profession alkutaival

### 1.1.1 Ensiaskleet 50-luvulla

Viestintää kunnissa on ollut yhtä kauan kuin kuntiakin. Ensimmäinen viittaus kuntien viestinnän profession synnystä löytyy kuitenkin vasta vuodelta 1949, jolloin Helsingin kaupunginhallitus antoi virastoille ohjeita järjestää tarpeen vaatiessa tiedotustilaisuuksia toiminnastaan. Ensimmäinen päätoiminen tiedottaja palkattiin kuntaan kuitenkin vasta vuonna 1956 Tampereelle. (Räihälä 1980, 106; 1984, 90.)

50- ja 60-luvulla ei voitu vielä puhua tiedottamisesta, sillä kunnat harrastivat lähinnä suhdetoimintaa, jonka tavoitteena oli ”suopeuden hankinta”. Päämäärään pyrittiin omaa etua ajamalla, ja sanomien sisältö oli manipuloivaa. (Kuntien tiedottaminen 1995, 12-13; ks. myös Räihälä 1980, 106.)

### 1.1.2 Kiinnostus herää 1970 -luvulla

1970-luvulla tiedottamista lisättiin Ruotsista haetun esimerkin mukaan. Alkuun uskottiin, että tiedon määrää lisäämällä voidaan varmistaa tiedon perillemeno ja sitä kautta lisätä kuntalaisten aktiivisuutta. Vuonna 1971 Kaupunkiliiton hallitus antoi ensimmäiset suositukset kunnan tiedottamisesta. Vuoden 1977 kunnallislakiin tuli tiedotuspykälä, ja samana vuonna Suomen kaupunkiliitto perusti tiedotustoimikunnan pohtimaan kuntalain mukaisia ohjeistuksia kunnille. Ohjeet hyväksyttiin 2.2.1978, ja ne julkaistiin nimellä kaupunkien tiedotustoiminta. (Kaupunkien tiedotustoiminta 1980; Kuntien tiedottaminen 1995, 13; ks. myös Räihälä 1980 107; 1984, 90-91.)

1970-luvulla ilmestyivät myös ensimmäiset aiheesta tehdyt pro gradu -työt sekä Kaupunkiliiton ensimmäinen kuntien ulkoista tiedotustoimintaa kartoittanut tutkimus. Tuusa ja Itkonen tekivät vuonna 1976 kuntien tiedotustoiminnan yleiskartoituksen pro gradu -työnään, jota Räihälä (1980) lainaa kertoessaan tiedotustoiminnan kehityksestä. Vuonna 1974 tiedotuslehteä julkaisi 20 kuntaa, kun 10 vuotta aiemmin omaa tiedotuslehteä ei ollut ainoassakaan kunnassa. Kuntien tiedotusvälineille järjestämien

tiedotustilaisuuksien määrä lisääntyi olennaisesti. Kun vuonna 1964 kunnat pitivät keskimäärin 9,9 tiedotustilaisuutta vuodessa, oli määrä tupalaantunut vuoteen 1974. Myös valtuuston listat toimitettiin lehdistölle vuonna 1974 jo jokaisessa kunnassa. Tiedottajia oli vuonna 1974 11 kunnassa. Joukko ei ollut kovin suuri, mutta vuoden 1964 kolmeen kuntaan verrattuna kasvua oli tapahtunut tälläkin rintamalla. Eniten tiedottajia oli vuonna 1974 Helsingissä, kolmisenkymmentä kappaletta. (Räihälä 1980, 111-113.)

1970-luvulla kuntiin perustetut tiedottajien virat eivät kuitenkaan tarkoittaneet, että tiedotus olisi vielä ollut kovin avointa. Päätoimiset tiedottajat olivat usein vain tiedon koordinoijia, joiden tehtävä oli toimittaa ja lähettää tiedotteita, joiden teksti oli usein virkamiesten heille valmiiksi sanelemaa. Lisäksi tiedottajat olivat ns. yleistiedottajia, joilla ei voinut olla kovin syvällinen tietämys kaikesta kuntaorganisaation toiminnasta. Tämä heijastui mm. siihen, ettei tiedottajilla ollut valmiuksia kertoa eri sektoreilla tapahtuvasta suunnittelusta. Tavallista oli myös, että kunnan asioista tiedotettiin vasta, jos tiedotusvälineet keksivät kysyä. Tyypillistä oli myös toimittajien neuvominen. Toimittajia ohjailtiin yleisesti puuttumalla mm. kirjoitusten sävyihin ja painotuksiin. (Tuusa & Ikonen, ks. Räihälä 1980, 115-118.) Räihälä (1980, 118) analysoi tuloksia niin, että kunnan tiedotus värittyi jo lähettäjäpäässä niin, ettei se antanut objektiivista kuvaa suunnittelun ja päätöksenteon syy-seuraussuhteista, eikä näin antanut kunnan asukkaille demokraattisen kontrollin mahdollisuutta. Tutkimuksensa perusteella Räihälä listasi kunnalliselle tiedottamiselle ominaiset piirteet 70-luvun lopulla seuraavasti:

Kunnallinen tiedotus 1) tapahtuu useimmiten virkamiesten ehdoilla ja aloitteesta, 2) on ainakin suurelta osin suopeutta tavoittelevaa, 3) ei pyri aktiivisesti herättämään julkista keskustelua eikä selvittää asioita kokonaisvaltaisesti, 4) tapahtuu useimmiten vasta päätöksenteon jälkeen, jolloin kuntalaiset eivät voi enää vaikuttaa asioihin, 5) poikkeaa lehdistön välittämänä poliittiselta painotukseltaan kokonaisväestön poliittisesta jakaumasta vasemmiston ja pienpuolueiden näkökulman jäädessä aliedustetuksi, 6) laiminlyö kuntalaisten vaikuttajaroolin julkituksen ja selvittämisen. (Räihälä 1980, 118.)

### 1.1.3 Vertailua valtionhallintoon ja Euroopan kehitykseen

Hakalan (2000, 89) esittämään valtionhallinnon tiedotusperiaatteiden viiteen strategiseen vaiheeseen tutustussa huomaa, että kuntien tiedotuskäytännöt olivat varsinkin 70-luvun alussa muuta julkishallintoa jäljessä. Vielä 70-luvulla kuntien tilanne muistutti valtionhallinnon tiedotusperiaatteiden vuosien 52-65 hiljaiseloa, jota Hakalan mukaan leimasi passiivinen julkisuusperiaate, eli tiedotuksella täytettiin vain lain kirjain. Valtionhallinnon tiedotusta vuosina 65-75 leimannut hyvinvointivaltion luomisesta johtuva aktiivinen, mutta viranomaiskeskeinen informointi ei näkynyt kuntapuolella ainakaan toiminnan tasolla yhtä selvästi kuin Hakalan kuvauksessa. Käytännön tasolla kunnissa ei voitu myöskään vielä puhua Hakalan kuvauksen vuosien 76-86 asiakaslähtöisestä yhteiskuntainformaatiosta, joka perustui siihen, että kansalainen nähtiin asiakkaana, huomioiden hänen tiedontarpeensa. Tälle tasolle pääsemiseksi kuntien oli ensin saatava tiedotusperiaatteet kuntoon.

Toisaalta suomalaisen kuntaviestinnän käytännöt eivät juuri poikenneet 1950-1970 -luvulla muusta Euroopasta. Hollantilainen Betteke van Ruler esittelee vuonna 2004 julkaistussa artikkelissaan seitsemän hollantilaisessa viestinnän ammattikirjallisuudessa vuosien 1950 ja 2000 välillä esiintyvää viestintämallia (van Ruler, 2004). Vaikka näin historiaan katsottaessa kuntien viestintä näyttääkin varsin yksipuoliselta, myös Hollannissa viestintä nähtiin tuohon aikaan sekä julkisella sektorilla että yritysmaailmassa lähinnä suhdetoimintana ja asioiden julkituomisena. Julkisella sektorilla korostui asioiden tiedottaminen organisaatiosta suurelle massalle ”isännän äänellä”. Yritysmaailmassa uskottiin vahvasti suhdetoiminnan autuuteen, jossa oman edun nimissä suhteita hellittiin keuhkokuumeella. (van Ruler, 2004, 131-132.)

## 1.2 Periaatteet kuntoon 1980 -luvulla

1980 Kaupunkiliitto julkaisi kaupunkien tiedotustoimintaa koskevan suosituksen, joka pohjautui 1977 perustetun Kaupunkiliiton tiedotustoimikunnan työhön. Suositusta voi pitää ensimmäisenä kuntien, tässä tapauksessa nimenomaan kaupunkien, tiedotusta koskevana ohjekirjana, jossa tiedotusta käsiteltiin monipuolisesti. Tiedotustoiminnan päämääräksi opas määritteli kunnallisen kansanvallan vahvistamisen ja kehittämisen

sekä kuntalaisten auttamisen käyttämään kunnan tarjoamia palveluksia sekä suorittamaan heille kuntalaisina asetetut velvollisuudet (Kaupunkien tiedotustoiminta 1980, 5). Erona aiempaan, vuoden 1980 suosituksessa korostettiin kuntalaisilta kuntaan päin saatavan tiedon tärkeyttä sekä avoimen ja tiedotusystävällisen ilmapiirin luomisen lisäksi ihmisten kiinnostuksen lisäämistä ja vaikutuskeinojen tuntemiseen tähtääviä toimenpiteitä (Räihälä 1980, 108).

Vuoden 1980 suositus antoi hyviä ja konkreettisia ohjeita viestintään, tai tiedottamiseen, kuten silloin asiasta puhuttiin. Tiedotustoiminnan perusteiden ja sen taustalla olevien lainkohtien esittelyn lisäksi suositus antoi myös konkreettisia ohjeita. Suositus opasti tiedotuksen organisoinnissa, painotti tiedotuksen suunnitelmallisuuden tärkeyttä, listasi ja esitteli välillisen eli tiedotusvälineiden kautta tapahtuvan ja suoran, eli kunnasta suoraan kuntalaisille suunnatun tiedotuksen toimintatapoja, eri keinojen erityispiirteitä ja sopivuutta eri tarkoituksiin. Suositus sisälsi jopa valmiit kaupungin keskushallintoa ja lauta-/johtokuntia varten laaditut tiedotuksen toimintaohjeet, joihin tarvitsi periaatteessa lisätä vain kaupunginhallituksen hyväksymispäivämäärä. (Kaupunkien tiedotustoiminta 1980.)

Ohje uusittiin vuonna 1986. Kuten ohjeen alussa todetaan, edelliset vuonna 1980 julkaistut ohjeet ovat vielä hyvin käyttökelpoiset, mutta muutokset viestintäpolitiikassa ja lainsäädännössä sekä tietotekniikan mukanaan tuomat mahdollisuudet vaativat ohjeen päivittämistä (Kuntien tiedottaminen 1986, 6). Tietotekniikan ja sen tuomien mahdollisuuksien esittely tuntuu näin internetin aikakaudella todella vanhanaikaiselta. Teksti on kuitenkin kirjoitettu vajaa vuosikymmen ennen internetin yleistymistä.

Toimistoautomaation käyttöönoton leviäminen kunnallishallinnossa tarjoaa kuntien tiedotustoiminnalle entistä tehokkaammat tekniset mahdollisuudet. Esimerkiksi atk-diariointi, mikrotietokoneet ja telekopiointi ovat omiaan nopeuttamaan tietojen saamista ja lähettämistä ja tarjoavat uusia keinoja täydentämään perinteisen tiedotustoiminnan muotoja. (Kuntien tiedottaminen 1986, 7.)



Jälkikäteen tarkasteltuna huomattavasti merkittävämmäksi uudistukseksi ohjeissa nousee kappale ”Yhteiskunnallinen mainonta”, jossa annetaan ensimmäisen kerran, tosin hyvin suppeasti, yleisiä ohjeita kunnan ja sen palvelujen markkinointiin. (Kuntien tiedottaminen 1986, 14.)

Suuresta päivityksestä ei siis ollut kyse. Enemminkin tulee mieleen, että ohjeen uudistamisella haluttiin muistuttaa kuntia, ettei tiedotus ollut vielä kovin hyvin hoidettu. Tästä on esimerkkinä ohjeen alussa oleva kuvaus kuntien tiedotustilanteesta 80-luvun puolivälissä, jossa kerrotaan, että toimenpiteiden ja tapahtumien määrä ja intensiteetti olivat lisääntyneet, mutta laadun ja sisällön kehittämiseen ei oltu kiinnitetty tarpeeksi huomiota. Tiedotusvälineille järjestettyjen tiedotustilaisuuksien määrä oli lisääntynyt selvästi, mutta kuntalaisille suunnatut tiedotus- ja keskustelutilaisuudet eivät sanottavasti. Tiedotuslehtiä oli perustettu ahkerasti ja päätoimisia tiedottajia oli 18 kunnassa, joista kaupunkeja 13. Myös kuntien suhteet tiedotusvälineisiin olivat parantuneet, eikä konfliktitilanteita kunnan ja tiedotusvälineiden välille ollut syntynyt edellisten vuosien tahtiin. (Kuntien tiedottaminen 1986, 6-7.) Ohjeessa huomautettiin myös, että kuntalaisten tiedon taso oli noussut ja tiedotustoimintaan kohdistuvat vaatimukset kasvaneet. Kuntalaisten suhtautuminen kuntaan oli muuttunut kriittisemmäksi, ja he odottivat saavansa enemmän palvelua ja tietoa omaan elämäänsä ja elinympäristöönsä liittyvissä palveluissa. Vaikka tekniset mahdollisuudet ja kuntien asenne tiedottamiseen olivat parantuneet, ongelmaksi nähtiin viranomaisten tapa tulkita lainsäädäntöä aina vain minimivaatimukset täyttäen. (Kuntien tiedottaminen 1986, 8.)

Kuntaviestinnän periaatteet ja ohjeistus saatiin siis kuntoon 1980-luvulla. Mutta käytäntö ei ollut vielä lähellekään suositusten kaltainen. Tämä käy selvästi esille vuonna 1984 Suomen kunnallis- ja kaupunkiliiton teettämästä kuntien edustajille lähetetystä kyselystä. Yksi kyselyn tarkoituksista oli selvittää, miten vuonna 1977 voimaan tullut kunnallislain tiedotuspykälä oli käytännössä vaikuttanut kuntien viestintään (Lahtonen 1985, 83). Raportista käy selville, että kuntien tiedottaminen oli jonkin verran lisääntynyt kymmenessä vuodessa, mutta tiedottamisen vallankumouksesta ei voitu vielä puhua. Esimerkiksi kuntien omien tiedotuslehtien määrä oli noussut selvästi vuoden 1974 kahdeksasta prosentista 27 prosenttiin (Lahtonen 1985, 8). Mutta lehtien aihepiirit eivät olleet tutkimuksen mukaan

muuttuneet (Lahtonen 1985, 33). Päätoimisia tiedottajia oli kyselyyn osallistuneissa kunnissa vuonna 1984 66 kappaletta, kun vuonna 1974 heitä oli vain 11 (Lahtonen 1985, 50). Vaikka määrä olikin noussut, ei uusia tiedottajia ollut tullut kuin kolmeen kuntaan (Lahtonen 1985, 40). Myös monien tiedottamista hoitavien henkilöiden koulutus voitiin todeta puutteellisiksi. Vain puolet kuntien tiedotusta hoitavista henkilöistä oli saanut edes kurssimuotoista tiedottajakoulutusta (Lahtonen 1985, 50).

Jonkinlaista heräämistä tiedotusasioissa oli kuitenkin nähtävissä. Vuoden 1974 tutkimuksessa kehittämiskohteiksi nousseet asiat kuten oma tiedotuslehti, omat tiedotusohjeet, kirjastotiedottamisen lisääminen sekä lehdistötilaisuuksien ja kuntalaisille järjestettyjen tiedotustilaisuuksien määrä oli lisääntynyt kuntien omia arvioita enemmän. Esimerkiksi tiedotusohje oli lähes puolella kunnista, mikä on nelinkertainen luku kuntien vuonna 1974 antamaan kehitysarvioon nähden. 95 % vastaajista oli sitä mieltä, että tiedotustoimintaa oli kuluneina vuosina lisätty ja tehostettu. Myös yhteistyötä tiedotusvälineiden kanssa sekä tiedottamista kuntalaisille oli lisätty. (Lahtonen 1985, 55-56.) Markkinointihenki oli myös lisääntynyt. Kuntakuvaa oltiin pyritty muokkaamaan 79 prosentissa kunnista. Tällaisen muokkauksen teemoina olivat olleet yritysystävällisyys, uusien asukkaiden houkuttelu tai matkailijoiden haaliminen. Lahtosen mukaan tällainen ”imagen muokkaus” on ollut yksi merkittävimmistä piirteistä kuntien tiedotustoiminnassa kyselyä edeltäneinä vuosina. (Lahtonen 1985, 79-80.)

Perimmäisenä kimmokkeena tiedotusaktiivisuuden lisääntymiseen on vuoden 1977 kuntalain tiedotuspykälä, eli yleistä asennemuutosta enemmän vaikuttimena on ollut laki. Selvityksen mukaan lakipykälän vaikutuksista oltiin kunnissa kuitenkin edelleen selvästi kahta mieltä. Hieman yli puolet oli sitä mieltä, että pykälällä oli ollut vaikutusta tiedottamiseen ja tiedottajan työhön ja hieman alle puolet oli sitä mieltä, ettei vaikutusta ollut käytännössä nähtävissä (Lahtonen 1985, 83). Merkillepantavaa on kuitenkin se, että jotkut tiedottajista olivat vastanneet tiedotuspykälän antavan mahdollisuuksia perustella tiedottamista, varsinkin ennakkotiedottamista, luottamushenkilöille, tai että pykälään vedoten oli vetänyt pitemmän korren kiisteltäessä siitä, missä vaiheessa jostakin asiasta tulisi tiedottaa. (Lahtonen 1985, 84.) Ne jotka olivat oivaltaneet tiedottamisen tärkeyden, saivat siis lain myötä

enemmän valtaa etenkin luottamusmiehiin nähden päätettäessä milloin asioista tiedotetaan.

80-luvusta voi todeta, että kuntapuolella otettiin periaatteen tasolla kiinni valtionhallinnon tiedotusta. Kiinniotto alkoi vuoden 1977 kuntalain tiedotuspykälästä ja jatkui Kaupunkiliiton 1980 ja 1986 julkaisemilla tiedotusohjeilla. Näin päästiin lähelle vuosien 1976-1986 valtionhallinnon tiedotusperiaatteita kuvannutta asiakaslähtöisen yhteiskuntainformaation tasoa, jota leimasi kansalaisen näkeminen asiakkaana, jolle ei vain suoraan tiedoteta, vaan otetaan huomioon myös hänen tiedontarpeensa (Hakala 2000, 89).

Vertailtaessa kuntien ja valtionhallinnon viestintää täytyy koko ajan kuitenkin huomioida se, että Hakalan jaottelu perustuu kirjallisiin periaatteisiin, kun taas kuntapuolella käytettävissä on tutkimustuloksia käytännöstä. Jos tarkastelu rajataan vain periaatteiden vertailuun, kuntapuoli oli 1980-luvulla ohjeistuksen osalta jopa selvästi valtionhallintoa edellä. Tämä käy ilmi mm. siitä, että valtionhallinnossa ensimmäiset kirjalliset ohjeet ulkoisesta tiedotuksesta annettiin valtioneuvoston toimesta vasta vuonna 1987 Tshernobylin tiedotuskriisin jälkeen. (Hakala 2000, 85.)

Periaatteet ja ohjeet eivät vain peilanneet kuntapuolen käytäntöjä. Ylhäältä annettuja ohjeita ja tavoitteita ei vielä yksinkertaisesti oltu saavutettu monessa kunnassa edes ajatuksen tasolla. Ainoastaan suurimmat kaupungit, joissa suurin osa päätoimisista tiedottajistakin työskenteli, olivat alkaneet ymmärtää tiedottamisen merkityksen tärkeänä osana toimivaa kuntaa.

### **1.3 Periaatteet käytäntöön 1990 -luvulla**

1990-luvulla kuntaviestintä sai jälleen lakien kautta uutta potkua, uuden kuntalain astuttua voimaan vuonna 1995 ja maankäyttö- ja rakennuslain vuonna 1999. Yksi kuntalain valmistelun lähtökohta oli parantaa asukkaiden mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Tätä korostamaan vuoden 1995 kuntalaissa kunnan

asukkaiden osallistumisoikeutta käsittelevät pykälät koottiin omaksi luvukseen. (Ryynänen 1999, 212-213).

Vuonna 1995 voimaan astuneen kuntalain 29 § koskee tiedottamista kunnissa:

Kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista. Kunnan on laadittava tarvittaessa katsauksia kunnan palveluja, taloutta, ympäristönsuojelua ja maankäyttöä koskevista asioista. Asukkaille on myös tiedotettava, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille. Milloin kunnan tehtävä on annettu yhteisön tai säätiön hoidettavaksi, kunnan on sopivin tavoin tiedotettava asukkailleen yhteisön tai säätiön toiminnasta.

Tämän lainkohdan tulkinnassa annetaan kolmessa teoksessa (Heuru 1995, 185; Harjula & Prättälä 1996; Suomen Kuntaliitto 1995, 5) samansuuntaisia ohjeita, jotka voi tiivistää viimeksi mainittua lainaten. Tiedotus tukee kunnan kehitystä ja johtamista sekä edistää asukkaiden hyvinvointia. Tiedottamisella kuntalaisille luodaan edellytykset vaikuttaa yhteisiin asioihin ja toimia kunnan jäsenenä. (Suomen Kuntaliitto 1995, 5.)

Laki ja sen selitysteokset eivät tietenkään paneudu viestintään kovin syvällisesti, mutta ne antavat leimansa lähes kaikkeen kuntaviestintää koskevaan kirjallisuuteen. Tiedotusta suoraan koskevan 29. pykälän ohella näkökulmia ja velvoitteita viestinnälle ja kuntalaisten tiedonsaannille tärkeänä osana edustuksellista demokratiaa antavat kuntalain pykälät 27, 43, 48, 50, 57, 63, 64, 69, 74, 85, 95 ja 96. (Kuntien tiedottaminen 1995, 36-39.)

Näistä varsinkin kuntalain 27. pykälä, osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet, on mielenkiintoinen selitysteosten kautta nähtynä. Niissä nostetaan tärkeimmäksi juuri tiedottamista koskeva kolmas kohta. "Tiedonsaanti on suoran osallistumisen ja vaikuttamisen edellytys" (Harjula & Prättälä 1998, 203). "Tiedottaminen kunnan asioista on ehdottomasti merkittävin ja ensisijaisin keino kunnan asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien edellytyksiä luotaessa" (Heuru 1995, 181).

Kunnissa tämä ilmeisesti ainakin ymmärrettiin, ja jossakin määrin jopa toteutettiin, koska vuonna 1994 tehdyn kuntien tiedotusta kartoittavan tutkimuksen mukaan 72% kunnista myönsi, että kunnan tulisi tiedottaa valmisteilla olevista asioista jonkin verran nykyistä enemmän ja 6% paljon nykyistä enemmän (Taskila 1995, 18). Seuraavassa, vuoden 1997 selvityksessä, 90% kunnista oli lisännyt tiedotustaan uuden kuntalain voimaantulon jälkeen. Neljännes kunnista oli tyytyväisiä nykyiseen tiedotuksen määrään, mutta 66% oli vielä sitä mieltä, että kunta voisi tiedottaa jonkin verran nykyistä laajemmin vireillä olevista asioista. (Kuntien viestintä 1997, 4-5.)

Laki antoi myös kimmokkeen uusia kuntien tiedottamisen ohjeistusta. Vuonna 1995 Kuntaliitto julkaisi Kuntien tiedottaminen –oppaan. Siinä missä kuntalain selitystekokset keskittyivät pykälien selittämiseen, Kuntaliiton opas pyrki avartamaan näkökulmaa tiedottamisen tarpeellisuudesta laintulkintaa laajemmin. Opas painotti tiedottamisessa tapahtunutta ajattelutavan muutosta. Kun ennen oletettiin, että tiedottaminen johti tietoisuuteen, niin nyt ymmärrettiin, että kunnissa tarvitaan jatkuvaa vuoropuhelua, jossa on käytettävä kaikkia mahdollisia viestintäkanavia. Opas myös muistutti, että tiedottaminen on päätöksien kertomisen ohella ”vuorovaikutusta, keskustelua, julkista kritiikkiä ja siihen vastaamista, erilaisia aktiviteetteja, tapahtumia, kampanjoita jopa lobbausta, joiden tavoitteena on parantaa asukkaiden elämänlaatua ja elintasoja sekä elinkeinoelämän toimintaedellytyksiä.” (Kuntien tiedottaminen 1995, 13.) Verrattuna aiempiin oppaisiin painopiste oli selvästi kunnan toiminnan julkisuuden korostamisessa. Muita vanhempia oppaita selvemmin esille tuotuja teemoja olivat tiedotuksen nostaminen kunnan johtamisen välineeksi, kunnan markkinointi sekä tietysti EU. (Kuntien tiedottaminen 1995).

Oppaassa puhutaan yhä edelleen tiedottamisesta, vaikka esiin nostettu keinovalikoima menisi paremmin laajemman viestintä-termin alle. Toinen läpi oppaan esiin noussut teema on asioiden perusteleminen erilaisilla laeilla. Lakisääteisyys sekä eri säännökset, oikeudet ja velvollisuudet vilahtelivat läpi oppaan perusteluina tiedotustarpeille ja käytännöille. Tämä kuvastaa hyvin kuntasektorilla 90-luvun puolivälissä vallinnutta viestintäilmapiiriä. Avoimempaan suuntaan oltiin kyllä menossa, kuntalaiset pyrittiin ottamaan huomioon, keinovalikoima ja tiedotuksen painotukset viestivät myönteisemmästä suhtautumisesta viestintään, mutta tästä

huolimatta ohjeita ja uusia ajatuksia esiintuotaessa vedottiin viimekädessä lakeihin ja asetuksiin, ei niinkään kuntalaisten tarpeisiin.

1990-luvulla ja varsinkin lähestyttäessä vuosituhannen vaihdetta kuntien viestintää voitiin pitää suurimmissa kunnissa jo hyvin asiantuntevana. Kun tiedotus alkoi olla pääpiirteittäin mallillaan, painotettiin kuntien viestinnän ohjeistuksessa yksisuuntaisen tiedottamisen sijasta enemmän kaksisuuntaista viestintää. Muutenkin 90-luvulla ajatuksena oli jo 80-luvulla luotujen periaatteiden saaminen käytännöiksi. Kuntien viestintä –oppaassa, jo heti toisen kappaleen alussa, keuhataan kuinka kunnallishallinto on avoimuuden edelläkävijä muuhun julkishallintoon ja yksityiseen sektoriin nähden (Kuntien tiedottaminen 1995, 3). Vaikka yleinen ohjeistus olikin 90-luvulla vertailukelpoinen lähes minkä tahansa organisaation viestintäperiaatteiden kanssa, antavat tutkimukset kehityksen kulusta hieman verkkaisemman kuvan.

### **1.3.1 Viestinnän organisointi 1990 -luvun kunnissa**

Kuntaliitto selvitti kuntien viestintää vuosina 1991, 1995 ja 1997 julkaistuilla tutkimuksilla. Selvitykset ovat käytännössä ainoa tapa päästä käsiksi siihen kuinka viestintäasiat kunnissa hoidettiin. Tulee kuitenkin muistaa, että tutkimukset on tehty kyselemällä kuntien viestinnästä kunnilta itseltään. Eri vuosien tutkimukset eivät ole kaikilta osin täysin vertailukelpoisia. Vuonna 1997 kyselyn toteutustapa muuttui, ja vaikka kysymysten aiheet pysyivät samoina, niin kysymysten sanamuoto vaihteli hieman eri tutkimuksissa. (Leino-Penttilä 1991; Taskila 1995; Kuntien viestintä 1997). Pyrin rinnastamaan tutkimuksia mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi esittelen joitakin yksittäisiä tuloksia, jos katson niiden kuvaavan tutkimusajankohdan tilannetta.

Päätoimisia tiedottajia ja ulkoisten tiedotus- ja markkinointipalvelujen käyttöä koskeva kysymys oli mukana kahdessa ensimmäisessä 90-luvun tutkimuksessa. Vuonna 1990 päätoimisia tiedottajia oli 16 kunnassa, joista kaupunkeja 14. Sivutoimisia tiedottajia oli 84 kunnassa. Sivutoimisuus tarkoitti sitä, että tiedotus oli jollain määrättyllä prosentiosuudella liitetty johonkin toiseen tehtävään. (Leino-Penttilä 1991, 11-12.) Vuonna 1994 päätoimisia tiedottajia oli 24 kunnassa. Suurimmassa osassa kunnista tiedotustehtävät lankesivat kunnan- tai

kaupunginsihteerin tai hallintojohtajan harteille. (Taskila 1995, 8.) Tiedottajan palkanneiden kuntien määrä ei ollut merkittävästi noussut 80-luvun tilanteesta. Syynä lienee se, että kynnyksensä päätoimisen tiedottajan viran tai toimen perustamiseen oli melkoisen korkea. Tästä kertoo osaltaan ehkä myös se, että omia tiedottajia yleisemmin palkattiin kunnan ulkopuolista apua tiedotus- ja markkinointitehtäviin. Ulkopuolisia ammattilaisia tiedotus- ja markkinointimateriaalin laatimisessa käytti vuonna 1990 vastanneista kunnista reilut 60 % ja vuonna 1994 49 % ( Leino-Penttilä 1991, 51; Taskila 1995, 9). Vaikka palveluja ostavien kuntien määrä väheni, syy ei liene oman tiedotusväen lisääntymisessä, vaan ennemminkin 90-luvun alun lamassa, joka tässä tapauksessa vähensi ulkopuolisten erikoispalvelujen ostoa.

Vuonna 1990 alle puolella vastanneista kunnista oli tiedotusohjeet. Kaupungeista ohjeet oli tosin jo kolmella neljästä. (Leino-Penttilä 1991, 14-15.) Vuonna 1994 ohjeet oli edelleen vain 45 %:lla kunnista. Jako suurin ja pieniin kuntiin näkyi yhä selvemmin, sillä kaikissa yli 100 000 asukkaan kunnissa oli ohjeet ja 25 001 –100 000 asukkaan kunnissakin 80 %:lla, mutta alle 4000 asukkaan kunnista ohjeet oli vain alle neljänneksellä. (Taskila 1995, 9). Tilanne näytti muuttumattomalta vielä vuonna 1997. Tiedotusohjeet oli edelleen vain 45 %:lla vastanneista, mutta valmisteilla ohjeet olivat 13 % kunnista (Kuntien viestintä 1997, 3). Tiedotusohjeiden olemassaolo paljastaa hyvin kuntakentän kaksijakoisen suhtautumisen viestintään. Tiedotusohje on toimivan viestinnän kivijalka, ja jos sitä ei ole koskaan mietitty, ei viestinnän kokonaisvaltainen suunnittelu ole mahdollista, ainakaan jos viestintää hoitaa enemmän kuin yksi ihminen. Ohjeen tarpeellisuus on mitä ilmeisimmin havaittu kantapään kautta. Suurissa kunnissa syy ohjeen laatimiseen on ollut käytännön sanelema pakko, jotta tiedotus olisi organisoitavissa. Pienissä kunnissa tiedotusta taas hoidettiin sen tarkemmin suunnittelematta ”niin kuin aina ennenkin”. Ohjeiden puuttumiseen oli varmasti syynä myös se, että kunnan viestintää hoiti yksi ihminen, joka koki, ettei tarvitse itselleen ohjeita.

### **1.3.2 Viestinnän kanavat 1990 -luvulla**

Vielä 90-luvun alkupuoliskolla tiedotuksen painopiste näyttäisi olleen muualla kuin kuntalaisissa. Lähestyttäessä 90-luvun loppua tiedotus muuttui tutkimusten perusteella

stabiilista esittelystä ajankohtaisemmaksi sekä enemmän kunnan asukkaille suunnatuksi. Tämä näkyy siinä, että yleisesitteiden määrä laski 90-luvun puolivälin 73 %:sta vuoteen 1997 lähelle 50 %:a, mutta esimerkiksi tiedotuslehtien määrä kasvoi 90-luvun alun noin 30 %:sta 1997 lähes 50 %:iin. Myös internetin aika näyttää alkaneen kunnissa 90-luvun puolivälin jälkeen. Vuonna 1997 internet oli jo noussut neljänneksi käytetyimmäksi kanavaksi 41 %:n osuudella. (Leino-Penttilä 1991, 21-26; Taskila 1995,15; Kuntien viestintä 1997, 9).

Kyläkokousten ja kaupunginosatapahtumien suosio suosituimpana vuorovaikutukseen pyrkivänä tiedotustapana oli koko 90-luvun vankkumaton. Niitä järjesti reilusti yli puolet kunnista. Muita keinoja olivat avoimien ovien päivät, näyttelyt ja tiedotus- tai infopisteet, joiden suosio pysyi suurin piirtein samana koko 90-luvun, jääden kuitenkin alle 50 % tason. (Leino-Penttilä 1991, 29-30; Taskila 1995, 16; Kuntien viestintä 1997, 10). Kuntalaisten aktiivista osallistumista vaativien keinojen yhteydessä on kuitenkin huomattava, että vaikka tilaisuuksia järjestettiin melko aktiivisesti, oli niiden tavoittama yleisömäärä yleensä melko pieni. Se, että keinovalikoima pysyi lähes samana koko 90-luvun, kertoo siitä, että vuorovaikutuksen lisääminen ei ollut vielä 90-luvullakaan viestinnän ensisijaisia kehittämiskohteita.

### **1.3.3 Viestinnän sisällöt**

Etukäteistiedottamisen tärkeys näyttää parinkymmenen vuoden takomisen jälkeen viimein 90-luvulla tavoittaneen myös kuntien operationaalisen tason. Vuonna 1990 valmisteilla olevien asioiden tiedottamiseen oli tyytyväisiä vain 30 % kunnista ja 240 kuntaa eli 62 % vastanneista oli sitä mieltä, että valmisteilla olevista asioista pitäisi tiedottaa jonkin verran nykyistä enemmän (Leino-Penttilä 1991, 37). Seuraavassa tutkimuksessa 72 % oli sitä mieltä, että valmisteilla olevista asioista tiedottamista tulisi lisätä (Taskila 1995, 18). Vuoden 1997 vastauksien mukaan 90 % kunnista oli lisännyt vireillä olevien asioiden tiedottamista uuden kuntalain tultua voimaan vuonna 1995. Silti yhä 66 % vastaajista toivoi nykyistä jonkin verran laajempaa tiedottamista vireillä olevista asioista (Kuntien viestintä 1997, 4-5).



Etukäteistiedottamisen tärkeys on siis sisäistetty, mutta samalla on ilmeisesti myös koettu, että asialle ei ole tehty kaikkea voitavaa. Vastaukset ovat sinänsä loogisia, sillä yleisestihän ollaan sitä mieltä, että tiedottaminen ei koskaan ole riittävää. Toisaalta vastaukset kielivät siitä, ettei kunnissa ole ollut ihan tarkkaa selvyyttä siitä, miten paljon on riittävästi ja millä keinoin riittävä tiedotus saavutetaan. Vastauksista näkyy myös se, että 90-luvulla valtion ja kuntajärjestöjen taholta korostettiin sitä, että kuntalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia pitää kehittää painottaen riittävää tiedon saantia osallistumisen edellytyksenä.

Vuoden 1994 kyselyssä kuntien tiedotuksesta vastaavilta ihmisiltä kysyttiin ensimmäistä kertaa asioita, joista kuntalaiset heidän mielestään haluaisivat enemmän tietoa. Kolmen tärkeimmän asian lista oli sosiaalipalvelut, kunnan talous sekä maankäyttö ja rakentaminen. (Taskila 1995, 22). Vuonna 1997 kuntien edustajat olivat arvioineet kuntalaisia kiinnostaviksi asioiksi sosiaalipalvelut, kunnan talouden sekä koulu- ja terveyspalvelut. (Kuntien viestintä 1997, 11). Eniten kehittämistä kaipaavista viestinnän alueista kysyttiin ensimmäisen kerran vuonna 1997. Eniten kehittämistä vaatisi kuntien viestintä kuntalaisille, toisena tuli henkilöstöviestintä ja kolmantena markkinointiviestintä ja ilmoittelu (1997, 7)

Palveluista ihmiset varmasti haluavat tietoa, mutta kiinnostaako kunnan talous niin paljon kuin vastanneet olettavat. Käsitykseni on että ei. Jyväskyläläisten osalta vastaus saadaan omassa kyselyssäni. Tärkeimmäksi osoittautunut tiedottamisen kehittämiskohde eli kuntalaisviestintä on oman tutkimukseni kohde. Jotta kuntalaisviestintää voi kehittää, täytyy tietää mitä kuntalaiset tarvitsevat. Näihin kehittämisen perusedellytyksiin oma tutkimukseni pyrkii saamaan selvyyttä.

#### **1.3.4 Yhteenveto 1990 -luvusta**

Verrattaessa 90-luvun tutkimustuloksia aiempien vuosien selvityksiin huomaa, että tiedottaminen ja viestintä on muuttunut vähitellen ohjeistuksen tasolta konkreettisiksi toimiksi. Toinen tuloksista nähtävä kehityssuunta on, että viestinnän funktio on oivallettu. Sitä pidettiin nyt jo kuntatasollakin tärkeänä kuntalaisten palvelun

muotona, eikä sitä voitu enää missään kunnassa täysin sivuttaa. Tähän asennemuutokseen oli varmasti suurena vaikuttajana 1995 uudistunut kuntalaki.

90-luvun tutkimuksista huomaa yhä selvemmin, että kunnat jakautuivat viestinnän professionaalisuuden suhteen kahteen ryhmään. Suurissa kunnissa oli viestintäpäälliköt ja erinäinen määrä tiedottajia, mutta pienissä kunnissa viestinnästä vastasi joku kunnan johtava virkamies, kunnansihteeri tai hallintosihteeri. Kaksijakoisuus näkyi myös viestinnän suunnittelussa ja organisoinnissa. Kun suurissa kunnissa viestintä oli suunnitelmallista ja perustui laadittuun viestintästrategiaan, pienissä kunnissa viestintää harjoitettiin yhä edelleen vaistonvaraisesti. Suuntaus näyttää uusimpien tutkimusten perusteella vain vahvistuvan.

#### **1.4 Uusia haasteita 2000-luvulla**

Pohjustukseksi 2000-luvun kuntaviestinnälle sopii jopa yllättävän hyvin Osmo A. Wiion jo reilun kolmenkymmenen vuoden takainen huomio, jonka mukaan tiedottaminen ei ole viestintää, koska tiedottaminen tarkoittaa tietojen lähettämistä ja viestinnällä tarkoitetaan tietojen vaihdantaa lähettäjän ja vastaanottajan välillä (Wiio 1973, 30). Tämä ajatusmalli on kuitenkin konkretisoitunut kuntapuolella vasta 2000-luvun kuntien viestinnän ohjeistuksessa. Periaatteellinen muutos näkyy jo ohjeiden nimikkeissä. Vasta Kuntaliiton vuonna 2001 julkaisema viestinnän ohje kantaa nimeä Kuntien viestintä, edellisen vuonna 1995 julkaistun ohjeen nimihän oli Kuntien tiedottaminen. Myös ohjeiden sisällössä näkyy selvästi muutos kommunikatiivisempaan suuntaan. Uudemmat ohjeet korostavat vuorovaikutusta ja kuntalaisten kuulemista heti ensimmäisiltä sivuilta lähtien.

Tiedottamisen ja vuorovaikutuksen tehtävä kunnissa on luoda asukkaille edellytyksiä vaikuttaa yhteisiin asioihin ja toimia kunnan jäsenenä. Viestintä myös tukee kunnan kehitystä ja edistää asukkaiden hyvinvointia sekä mahdollistaa kunnan toiminnan arvioinnin. (Kunnan viestintä 2001, 7.) Avoin ja läpinäkyvä toiminta vaatii tiedottamista jo suunnitteluvaiheessa. Kuntalaisille on tiedotettava siitä, miten he voivat esittää mielipiteitä ja kysymyksiä. Asukkaiden viestejä on kuunneltava aidosti

ja uskottavasti. Tasapuolisella ja kattavalla tiedottamisella varmistetaan kuntalaisten mahdollisuus muodostaa mielipiteensä asiatietojen pohjalta. Palveluviestinnällä helpotetaan kuntalaisten jokapäiväistä elämää kertomalla kunnan tarjoamista palveluista. Päätöksenteon pohjaksi voi selvittää asukkaiden mielipiteitä. Kunnan kannattaakin järjestää asukasiltoja ja tapaamisia, parantaa internetin, sähköpostin ja kuntalaistiedotteiden käyttöä sekä julkaista oppaita, esitteitä ja katsauksia palveluista, taloudesta, maankäytön suunnittelusta ja tarvittaessa muistakin osa-alueista. (Kunnan viestintä 2001, 7.)

#### **1.4.1. Viestintä muutoksessa**

Vuonna 2004 ohjeita uudistettiin ja kuntien viestinnän suurimmaksi haasteeksi nostettiin muutoksen johtaminen. (Kunnan viestintä 2004, 3.) Ohjeet painottavat edelleen myös osallistumista ja vaikuttamista tukevaa viestintää sekä muistuttavat, että kunnan palvelutuotannon rakenteellisista muutoksista (liikelaitokset, yksityistäminen, kuntaorganisaatioiden konserniajattelu) huolimatta kunnan viestinnän avoimuus tulee säilyttää. Ohjeet myös ennakoivat kuntien välisen yhteistyön lisääntymistä painottaen viestinnän roolia seutuyhteistyössä luottamuksen ilmapiirin saavuttamiseksi (Kunnan viestintä 2004, 10, 12-14).

Myös viestinnän seuranta ja arviointia painotetaan aiempaa enemmän. Ohjeen perusviesti on, ettei hyvin toteutettu viestintä ole vain reaktiivista tilanteisiin vastaamista, vaan sen tulee olla kunnan strategiasta johdettua, hyvin suunniteltua ja sen onnistumista tulee seurata ja arvioida. Lisäksi mediatyhteistyön merkitystä painotetaan aiempaa selvemmin. (Kunnan viestintä 2004, 13, 15, 19, 25-27.)

Osallistumisen ja vaikuttamisen tukeminen viestinnän keinoin on ollut nouseva trendi koko 2000-luvun. Vuosituhannen puolivälistä alkaen kuntaviestinnän uudeksi haasteeksi on noussut kuntarakenteen uudistuminen. Myös tiedotusvälineiden erityinen rooli kuntaviestinnässä on huomioitu aiempaa vuosikymmentä analyttisemmin. Uusin Kuntaliiton viestintäyksikön julkaisema ohje käsittelee nimenomaan kuntarakenteen uudistamista. ”Muutosviestinnän avaimet kuntaliitoksissa” julkaistiin keväällä 2006. Siinä annetaan ohjeita henkilöstön,

kuntalaisten, median sekä muiden tärkeiden sidosryhmien palvelemiseen muutostilanteessa (Muutosviestinnän avaimet kuntaliitoksissa 2006). Tämän, kuten muidenkin Kuntaliiton 2000-luvulla julkaisemien ohjeiden keskeisiä tekijöitä ovat avoimuus, osallistumisen tukeminen, viestinnän dialogisuus, näkökulmien perustelu, toimiva mediayhteistyö ja kohderyhmien tuntemus.

Kuntien viestinnän ohjeistuksessa on selvästi harpattu 2000-luvulla uudelle tasolle. Kuntaliitossakin on nähty, että perusviestintä on 2000-luvulle tultaessa varsinkin suuremmissa kunnissa jo melko hyvällä mallilla ja viestinnän ohjeistuksessa on haettu uusia painotuksia. Uskon, että 2000-luvun alun ohjeistukset näyttävät aika pitkälle sen suunnan, johon kuntien viestinnässä käytännössä tullaan jatkossa panostamaan.

#### **1.4.2. Kuntien arvio viestinnän tilasta**

Uusien ohjeiden lähtökohdista uudistettiin myös Kuntaliiton toteuttamaa kuntaviestinnän kartoitusta. Vuonna 2005 julkaistun raportin perusteella viestinnässä ei ole tapahtunut suuria muutoksia vuosituhaten alkuun verrattuna. Vaikka kuntaliiton ohjeet ovatkin 2000-luvulla painottaneet viestinnän suunnittelun tärkeyttä, edelleen vain 43 %:ssa vastanneista kunnista oli viestintäohjeet tai strategia. Vuositason viestintäsuunnitelma oli vain joka kymmenennellä vastanneista kunnista. Viestinnän avoimuutta kunnat sen sijaan arvioivat melko hyväksi. Vähintään tyydyttäväksi kuntiensä viestintää arvioi 93 % ja huonoksi vain 6 % vastanneista. (Kuntien viestintä 2005, 5-9.)

Kartoituksen mukaan kunnat käyttivät viestintään keskimäärin 3,4 euroa (mediaani 2,2 euroa) asukasta kohti. Pienimmät suhteessa enemmän kuin suuret. Kustannuksiin ei ole laskettu palkkakuluja. Viestintähenkilöstön määrässä näkyi edelleen selvä jako isoihin ja pieniin. Alle 25 000 asukkaan kunnissa ei muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta edelleenkään ollut päätoimisia viestinnän ammattilaisia. (Kuntien viestintä 2005, 16.) Kunnat kuitenkin arvioivat viestintäresurssiensa pysyneen samana tai hieman kasvaneen vuosituhaten alusta. Eniten kehitystä oli tapahtunut 25 000 - 50 000 asukkaan kunnissa. Lähivuosina resurssien odotetaan pysyvän samana tai kasvavan suurimmassa osassa vastanneista kunnista. (Kuntien viestintä 2005, 19.)

Myös viestinnän seuranta ja arviointi jakaa kunnat kahteen kastiin. Noin puolet vastanneista kunnista käyttää viestinnän suunnittelun tukena asiakas- tai palvelukyselyjä, henkilöstökyselyjä ja verkkopalvelun kävijäseurantaa. Yli 50 000 asukkaan kunnista asiakas- tai palvelukyselyjä ja verkkopalvelun kävijäseurantaa ovat käyttäneet viimeisen kolmen vuoden aikana lähes kaikki. Vastaava luku alle 4 000 asukkaan kunnissa on alle 40 %. (Kuntien viestintä 2005, 20-21.)

Tärkeimpinä tiedotettavina asioina alle 50 000 asukkaan kunnat pitävät kuntien yhteistyötä ja kuntien taloutta ja suurimmat kunnat peruspalveluja (sosiaali- ja terveyspalveluja) (Kuntien viestintä 2005, 23). Kuntaviestinnän välineistä tärkein on internet, jota 88 % vastanneista kunnista pitää tärkeänä ja loput melko tärkeänä. Suoria asukastilaisuuksia pitää tärkeänä 66 % vastanneista. Oma tiedotuslehti, sähköposti ja esitteet ja julkaisut olivat tärkeitä hieman alle puolelle vastanneista kunnista. (Kuntien viestintä 2005, 24.)

Suhteita tiedotusvälineisiin kuvaa aktiivisiksi lähes kolmannes kunnista ja asiallisiksi yli puolet. Aktiivisiksi suhteita kuvaavat yleisimmin yli 50 000 asukkaan kaupungit (Kuntien viestintä 2005, 29). Viestien läpimenoa tiedotusvälineissä pitää hyvänä 49 % ja tyydyttävänä 46 % vastanneista kunnista. Parhaiten kunnat tavoittavat paikalliset mediat. Valtakunnalliset mediat ja aikakauslehdet kunnat kokevat tavoittavansa huonosti. (Kuntien viestintä 2005, 31-32.)

Tutkimuksen perusteella suomalaisten kuntien viestintä on kuntien oman arvion mukaan kohtalaista. Viestintä on avointa ja esimerkiksi suhteet mediaan ovat kunnossa. Kun tarkastellaan tutkimusta tarkemmin, voi kunnat helposti jakaa edelleen viestinnän näkökulmasta suuriin ja pieniin. Mielenkiintoista on se, että tulokset paljastavat myös asenteellista kahtiajakoa viestinnän periaatteiden omaksumisessa. Kunnat, joissa on viestinnän ammattilaisia, tuntuvat oivaltaneen viestinnän kannalta olennaiset asiat selvästi paremmin kuin kunnat, joissa ei ole viestinnän henkilöstöä. Esimerkkeinä tästä ovat vastaukset enemmän tiedottamista vaativista asioista, asukasviestinnän välineistä sekä viestinnän tutkimuksesta, joissa vastauksiin vaikuttaa tulkintani mukaan kunnan koon lisäksi se, onko vastaaja viestinnän ammattilainen vai viestintää oman toimen ohessa hoitava henkilö. Jos tulkintani osuu oikeaan, kuntien

viestinnän tuleva kehitys kulminoituu osaavaan viestintähenkilöstön saamiseen ja sitä kautta viestintämyönteisen ajatusmaailman vahvistumiseen. Näyttää siltä, että varsinkaan viestinnän suunnitteluun ja tilannekohtaiseen toteuttamiseen ei riitä resursseja, jos viestintää hoidetaan oman toimen ohessa.

## 2 TEOREETTINEN NÄKÖKULMA KUNTALAISVIESTINTÄÄN

### 2.1 Kuntalaisviestinnän funktio

Mitä kuntalaisviestintä oikeastaan on? Kysymykseen voi hakea vastausta sekä teoriasta että käytännöstä. Tässä luvussa kuntalaisviestintää lähestytään teoreettisesti. Historiallinen katsaus osoitti kuntien viestinnän kehittyneen Suomessa pitkälti lakien ja kunnallisten keskusjärjestöjen tekemien ohjeiden kautta. Viestinnän kehittämisen kannalta on hyvä tuntea kuntaviestinnän historian pääpiirteet, mutta tulevaisuuteen on suunnattava ajankohtaisia kunta-alan ja yhteiskunnallisen keskustelun teemoja sekä yleisiä viestinnän suuntauksia tarkastellen. Käsittelemäni teoriat lähestyvät aihetta viestinnän ja erityisesti julkisuustyön teorian näkökulmasta. Olen pyrkinyt peilaamaan kutakin esittelemääni teorianäkökulmaa aina myös kuntien viestinnän käytäntöön.

Viestintää on määritelty ja tarkasteltu vuosikymmenten saatossa eri näkökulmista. Samalla on käyty keskustelua viestinnän funktiosta. Viestinnän käytännöt ovat seuranneet tätä keskustelua pienellä viiveellä. 1970 ja 1980 -luvuilla vallalla oli prosessiajattelu, jossa viestintää tarkasteltiin lähettäjän, kanavan, vastaanottajan ja viestin sisällön näkökulmasta. 1980- luvun puolivälissä julkaistu James E. Grunigin Excellence -teoria ja sen neljä viestinnän tasoa käsittävä kuvaus hallitsi PR:n teoriaa pitkälle 90-luvulle. 90-luvun puolivälin jälkeen näkökulmat viestintään ovat

lisääntyneet ja monipuolistuneet. Esimerkkinä Susanne Holmströmin tutkimus vuodelta 1996, jossa julkisuustyötä tarkastellaan saksalaisten sosiologien Jürgen Habermasin ja Niklas Luhmannin systeemiteoreettisista lähtökohdista. Tai PR:n suhdeteorian (OPR) kehittyminen lähempänä vuosituhannen vaihdetta.

Kuntaviestinnän kannalta viestinnän suhde esimerkiksi yhteiskuntarakenteeseen on äärimmäisen mielenkiintoinen. Kuntien viestinnässä, jos missä, korostuu viestinnän yhteiskunnallinen funktio. Viranomaistiedotuksen, kansalaisten valistamisen ja informoinnin funktiota voi vielä selittää tarkastelemalla viestin sisältöä, lähettäjä ja vastaanottajaa. Mutta korostettaessa vuoropuhelun tärkeyttä, viestinnän merkitystä demokratian ylläpitäjänä ja yhteisön (tässä tapauksessa kunnan) pysyvyyden ja olemassaolon turvaajana, prosessimalli paljastuu riittämättömäksi.

Yhdysvaltalainen mediatutkija James W. Carey kiinnitti huomiota viestinnän funktioon. Hän esittelee kaksi viestinnän näkökulmaa varsin onnistuneesti. Careyn mielestä viestintää voidaan tarkastella viestin välityksen (transmission view of communication) ja viestinnän rituaalisen merkityksen kautta (ritual view of communication). Viestin välitykseen ja informaation levittämiseen keskittyvä näkemys on perinteinen lähettäjä - kanava - vastaanottaja -prosessi, joka keskittyy suoritukseen ja tarkastelee viestiä ja sen välittymistä. Viestinnän rituaalinen aspekti nostaa esiin viestinnän merkityksen osallistumisessa, yhteistyössä ja kumppanuudessa, ts. yhteisöjen ja sosiaalisen järjestelmän ylläpitäjänä. Tällöin viestinnän tarkoitus ei ole vain informaation levittäminen vaan yhteisen kokemuksen jakaminen ja kulttuurin vaaliminen. (Carey 1992, 15-18.) Valitettavasti Carey perustelee ajatuksiaan lähinnä joukkoviestinnän näkökulmasta. Uudemman ja varsinkin yhteisöviestinnän näkökulmasta monipuolisemman viitekehyksen esitteli van Ruler vuonna 2004 julkaistussa artikkelissa, jossa viestinnän strategiat ryhmitellään nelikenttään viestintään sitoutuneisuuden ja merkityksen muodostumisen näkökulmista. Näiden näkökulmien lisäksi, tosin jo prosessiajattelun kultakaudelta, löytyy ainakin yksi viestintää erityisesti julkishallinnon näkökulmasta tarkastellut viestinnän mallinnus, josta on hyvä aloittaa.



## 2.2 Abrahamssonin kolme tapaa viestiä

Kuntien viestinnän käytäntöihin vasta lähempänä vuosituhannen vaihdetta omaksutut käsitykset viestinnän tehtävistä ovat olleet teorian tasolla valmiina jo 70-luvulla. Kenneth Abrahamssonin vuonna 1976 julkaistu teos *Samhällskommunikation* käsittelee erityisesti julkishallinnon viestintää ja sisältää yhä käyttökelpoisen julkishallinnon viestinnän kolmiportaisen jaottelun.

Abrahamssonin lähestymistapa viestintään on vielä 70-luvulla muodissa ollut prosessiajattelu, jossa komponentteina ovat lähettäjä, kanava ja vastaanottaja. Mutta jos unohdetaan vanhentunut viestinnän kanava-ajattelu, teorian parasta antia ovat huomiot lähettäjän ja vastaanottajan rooleista. Abrahamsson esittelee kolme periaatetta, joilla julkishallinnon viestintä voi toimia. Koska tutkimukseni koskee kuntia, käytän tästä eteenpäin termejä kunta, kuvaamaan Abrahamssonin tarkoittamaa viranomaista, ja termiä kuntalainen kuvaamaan Abrahamssonin kansalaista.

### 2.2.1 Julkisuusperiaate

Ensimmäinen periaate on julkisuusperiaate, jossa kuntalaisen tarvitsema tieto on kuntalaisten saatavilla, mutta sitä ei aktiivisesti tarjota. (Abrahamsson 1976, 183-185.) Tämä periaate on pohjoismaisen demokratian ja julkishallinnon lähtökohta. Ajatus sisältyy Suomessa laein turvattuun kansalaisen oikeuteen saada tietoa viranomaisten toiminnasta. Viranomaisten toiminnan julkisuus on myös se perustavaa laatua oleva seikka, joka erottaa julkishallinnon viestinnän yksityisestä sektorista. Pelkkä julkisuusperiaate ei kuitenkaan yksin riitä toteuttamaan kuntien viestinnälle asetettuja tavoitteita.

### 2.2.2 Informaatioperiaate

Toinen Abrahamssonin esittelemä periaate on informaatioperiaate, jossa kunta jakaa omatoimisesti informaatiota ja pitää myös tiedot edellisen periaatteen mukaisesti saatavilla. Tähän periaatteeseen kuuluu, että vaikka kunta jakaakin tietoa, se itse

päättää mitä tietoa se tarjoaa ja mitä kanavaa se käyttää tiedon välittämiseen. (Abrahamsson 1976, 185-187.)

Kunnan viestintä -oppaan mukaan palveluviestinnällä helpotetaan asukkaiden jokapäiväistä elämää sekä varaudutaan ennakolta auttamaan asukkaita pulmatilanteissa (Kunnan viestintä 2001, 7). Abrahamssonin informaatioperiaate täyttää käsitykseni mukaan jo hyvin nämä palveluviestinnälle asetetut tarpeet. Toisaalta informaatioperiaatekaan ei vielä suuremmin huomioi vastaanottajaa, tai nykyaikaisemmin sanottuna viestinnän kohderyhmää. Eli informaatioperiaatettakaan ei voi pitää viestinnän tavoitetilana.

### **2.2.3 Kommunikaatioperiaate**

Jotta kaikki kunnan viestinnälle asetetut tavoitteet toteutuisivat, tarvitaan Abrahamssonin kolmannen eli kommunikaatioperiaatteen mukaista viestintää. Kommunikaatioperiaatteeseen kuuluu edellisten periaatteiden lisäksi todellinen vuorovaikutus ja tiedon vaihto kunnan ja kuntalaisten välillä. Tällainen viestintä vaatii, että kunta ajattelee tiedonvälitystä kuntalaisten kannalta ja käyttää kuntalaisten toivomia kanavia tiedonvaihtoon. Toimiakseen tämä periaate vaatii sitä, että esimerkiksi päätettävänä olevat asiat tuodaan julki niin aikaisin, että päätöksiin voi vielä vaikuttaa. Kommunikointi siis sisältää kysymyksiä ennen päätöstä, päätösprosessin aikana ja päätöksenteon jälkeenkin (Abrahamsson 1976, 187-189). Kommunikaatioperiaate kuvaa sitä tapaa, jolla teorian tasolla kuntalaiset on mahdollista saada mukaan kunnan toimintaan aktiivisina osallistujina. Tämä on myös se tavoite, johon julkishallinnon viestinnän tulisi pyrkiä.

## **2.3 van Rulerin viestinnän nelikenttä**

Abrahamssonia modernimman ja teoreettisella tasolla viestinnän vuorovaikutteisuutta ja moniulotteisuutta sekä viestinnän osapuolten aktiivisuutta paremmin kuvaavan mallin on muotoillut hollantilainen Betteke van Ruler. Hän esittelee vuonna 2004 julkaistussa artikkelissaan (van Ruler, 2004) neljästä erilaisesta viestinnän strategiasta

muodostuvan viestinnän nelikentän, ns. viestintäverkon (communication grid). Malli soveltuu hyvin teoreettiseksi työkaluksi myös kuntalaisviestinnän tarkasteluun. Van Ruler kuvaa viestintää valittavissa olevien viestinnän strategioiden kautta. Tutkimukseensa pohjautuen hän esittää kuusi mahdollista viestinnän mallia, joiden erot perustuvat viestintäprosessiin sitoutuneisuuden sekä merkityksen muodostumisen eroihin. Malli tuo kaivattua uutta näkökulmaa PR:n teoriaan.

### **2.3.1 Viestintää määrittävät sitoutuneisuus ja merkityksen muodostuminen**

Viestintäprosessiin sitoutuneisuus kasvaa suhteessa siihen, kuinka tasavertaisia viestintäprosessin osapuolet ovat. Ensimmäisellä tasolla ”viestintä” on tarkemmin suuntaamattoman tiedon lähettämistä ympäristöön, jossa kummankaan osapuolen sitoutuneisuus ei ole suurta. Toisella tasolla viestintä on kontrolloidumpaa ja harkitumpaa lähettäjän toimesta, mutta vastaanottajan toiminnan näkökulmasta edelleen yksisuuntaista. Kolmas taso on vuorovaikutteista viestintää, jossa kumpikin viestinnän osapuoli on jo hyvin sitoutunut viestintäprosessiin. (van Ruler 2004, 126-127, 129.)

Sitoutuneisuuden asteet vastaavat hyvin pitkälle Abrahamssonin edellä esitettyä luokittelua. Ainoana erona on se, että van Rulerin mallissa otetaan huomioon sitoutuneisuus viestintäprosessiin sekä lähettäjän että vastaanottajan näkökulmasta.

Sitoutuneisuuden lisäksi van Ruler jaottelee viestinnän mallit merkityksen muodostumisen kannalta. Ensimmäisessä ryhmässä viestinnän tarkoitus on lähinnä välittää vain jotakin tiettyä tarkoin määriteltyä merkitystä (denotatiivinen merkitys), jolloin informaatio on viestinnässä objektin asemassa. Toisessa ryhmässä viestinnällä haetaan yhteisymmärrystä ja luodaan yhteinen merkitys osapuolten välille (konnotatiivinen merkitys), jolloin informaatio tulee nähdä viestinnässä subjektina. (van Ruler 2004, 127-129.)

Tällä kahtiajaolla van Ruler huomioi samat asiat kuin Carey. Käytännössä tämä tarkoittaa juuri sitä, että viestinnällä voi olla sekä informatiivisia viestinvälitystehtäviä että sosiaalisia yhteisöä ylläpitäviä tehtäviä.

	<b>Focus on denotative meaning, Information as “objective”</b>	<b>Focus on connotative meaning, Information as “subjective”</b>
<b>Communication as an undirected emission process (magic bullet)</b>	Communication as an expression of information to all concerned	Communication as contact with others who actively present themselves for this purpose
<b>Communication as a controlled one way process (linear causality)</b>	Communication as transmission of meaning to target groups	Communication as a one-way synchronisation of meaning in target groups
<b>Communication as a two-way process (interaction)</b>	Communication as consensusbuilding with publics	Communication as diachronic co-creation of meanings with publics

**Taulukko 1:** Kuusi mahdollista viestinnän mallia: (Six possible communication models defined by differentiations, in the process of meaning creation, van Ruler, 2004, 129)

Hyvin toimivassa kuntalaisviestinnässä pitäisi jatkuvasti ottaa huomioon sekä denotatiivinen että konnotatiivinen merkitys. Viranomaisviestinnässä ja palveluviestinnässä korostuu denotatiivinen merkitys. Niissä on olennaista keskittyä määritellyn viestin välittämiseen tietyille ryhmälle, eli informaatio on objektin asemassa. Kun puhutaan kuntalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen aktivointiin pyrkivästä viestinnästä, korostuu konnotatiivinen merkitys, eli informaatio on subjektin asemassa.

### **2.3.2 Informointi, suostuttelu, vuoropuhelu ja yhteisymmärrys**

Kuudesta hahmottamastaan viestinnän mallista lopulliseen viestinnän verkkomalliin van Ruler kelpuuttaa kuitenkin vain neljä mallia. Hän jättää pois mallit, joissa viestintä nähdään informaation yksipuolisena jakamisena ympäristöön, jossa sen oletetaan ”taikaluodin” tavoin tavoittavan kohteensa ja vaikuttavan vastaanottajaan. Perusteluna valinnalle on hänen näkemyksensä siitä, että tiedotetta ei voi kirjoittaa tai materiaalia tehdä ilman että sillä on päämäärä. Viestinnällä on aina oltava potentiaaliset vastaanottajat ja toiminnan vaikutusta on arvioitava. (van Ruler, 2004, 138.)



**Kuvio 1:** Viestinnän verkko: Oma suomennos. (van Ruler 2004, 139)

Viestinnän verkosta (engl. Communication grid) muodostuu nelikenttä, jonka ulottuvuuksia ovat viestintään sitoutuneisuus ja viestin merkityksen muodostaminen (ks. kuvio 1). Kun viestintä on kontrolloitua, yksisuuntaista ja keskittyy tietyn merkityksen välittämiseen, on kyse **informoinnista**. Informointistrategialla siis informoidaan jotakuta jostakin. Strategian käyttö vaatii hyvin hiotun toimintapolitiikan, informatiivisen viestin sekä tietoisesti etsivän yleisön. (van Ruler, 2004, 139.)

Kun viestintä on kontrolloitua ja yksisuuntaista, mutta viestinnällä haetaan yhteistä merkitystä, on kyse **suostuttelusta**. Suostuttelustrategian tarkoitus on säätää määritellyn vastaanottajajoukon tietämystä, asenteita ja käyttäytymistä organisaatiolle suotuisaan suuntaan. Vaatimuksena on hiottu toimintapolitiikka, suostutteleva sanoma sekä latentti yleisö. (van Ruler, 2004, 140.)

Kun kaksisuuntaisella viestinnällä haetaan yhteistä merkitystä, on kyseessä **vuoropuhelu**. Vuoropuhelun strategialle on tilausta kehitettäessä organisaation toimintaa yhteiskuntavastuullisesti yhdessä ympäristön kanssa. Vuoropuhelusta on apua esimerkiksi tiedonkeruussa, ongelmien havaitsemisessa sekä ratkaisuehdotusten löytämisessä. Tämä strategia vaatii tietoista vastaanottajajoukkoa ja informatiivisia viestejä kummaltakin viestinnän osapuolelta. (van Ruler, 2004, 140.)

Jos taas viestin sisältämä merkitys on selvä, kaksisuuntaisella viestinnällä **rakennetaan yhteisymmärrystä**. Yhteisymmärryksen strategialla pyritään organisaation ja ympäristön väliseen konsensukseen. Strategian käyttö vaatii

aktiivisen yleisön, neuvotteluja ja avoimen ilmapiirin uuden toimintastrategian kehittymiselle. (van Ruler 2004, 140)

### **2.3.3 van Rulerin anti kuntalaisviestinnälle**

Kuntalaisviestinnässä tarvitaan kaikkia neljää strategiaa. Malleista ainoastaan suostuttelun strategia vaikuttaa kuntalaisviestinnän kontekstissa hieman vieraammalta. Loppujen kolmen osalta ei voi sanoa, että yksikään olisi toista parempi, sillä viestinnän strategia valitaan aina tarpeen mukaan. Mallin vahvuus on se, että se auttaa ymmärtämään viestinnän tehtävää kuntien toimintaa tukevana ja siihen kiinteästi kuuluvana toimintana. Nelikentän muotoon puettu malli ei myöskään arvota strategioita toisiaan paremmiksi, kuten väistämättä käy esimerkiksi Grunigin neljäportaiselle mallille. Päinvastoin, nelikenttä auttaa ymmärtämään strategian valinnan riippuvuutta useammasta ulottuvuudesta.

Merkittävää mallissa on myös oletus aina jossakin määrin aktiivisesta yleisöstä. Jos ajatellaan kuntien viestinnän historiallista kehitystä Suomessa, tähän näkökulmaan ei ole juuri kiinnitetty huomiota. Kuntalaisten aktivointi nähdään kyllä yhtenä kuntalaisviestinnän tärkeimmistä päämääristä, mutta viestintästrategioita laadittaessa ei kiinnitetä riittävästi huomiota yleisön rooliin. Tämä näkyy selvästi varsinkin silloin kun viestinnän tärkeimmäksi tavoitteeksi otetaan yksinomaan lain vaatimuksen mukainen toiminnan julkisuus ja avoimuus.

Mallin suurin ansio on, ettei se yksinkertaisesti anna vaihtoehtoa, jossa viestinnän ainoana tehtävänä olisi summittainen tiedon levittäminen ympäristöön. Viestinnän nelikentän kaikkiin neljään mallin sisältyy selkeä vaatimus yleisön huomioimisesta ja arvioinnista osana viestintästrategian valintaa. Jos kunnissa luotaisiin ja toteutettaisiin mallin mukaista viestinnän strategiaa, viestinnän lähtökohtana ei voisi enää missään tilanteessa olla pelkkä lain kirjaimen täyttäminen ja kunnan asioiden tiedoksi saattaminen, vaan viestintää suunniteltaessa pitäisi aina miettiä, kenelle viesti on suunnattu ja mikä on kulloisenkin viestintäteon tarkoitus.

Käytännön kuntalaisviestinnässä yleisön huomioiminen tarkoittaa sitä, että päätöstiedottamisessakaan fokus ei voi enää olla vain tiedon saattamisessa kaikkien saataville. Jopa tällaisessa informointistrategian mukaisessa viestintätilanteessa tulee ottaa huomioon vastaanottajan näkökulma, joka vaikuttaa viestin muotoiluun, tiedottamisen aikatauluun, viestinnässä käytettävät kanaviin sekä mahdolliseen tarpeeseen räätälöidä viestiä jollekin erityiskohderyhmälle. Huomioitaessa vastaanottaja entistä paremmin, päätöksestä tiedottaminen ei jätä tulkinnanvaraisuuksia, asioista kerrotaan heti niiden selvittyä riittävän monessa kanavassa ja mahdollisesti tarvittaessa vielä erityisryhmille räätälöidyillä viesteillä.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan taas vahvistaa ennen kaikkea vuoropuhelun ja yhteisymmärryksen strategioilla. Viestintästrategiasta riippuen tulee huomioida, että kuntalaisilla on käytössään riittävästi oikeaa tietoa sekä se, että kanavat palautteenantoon ja keskusteluun ovat kunnossa. Organisaation sisällä taas tulee olla toimintasuunnitelma kerätyn palautteen hyödyntämiseen ja mahdollisten neuvottelujen läpivientiin sekä valmius muokata toimintaa mahdollisesti löydettävän uuden toimintamallin mukaiseksi.

Viestintää ei siis voi pitää enää vain lain velvoitteet täyttävänä rutiinitoimena, vaan se on olennainen osa koko organisaation kehitystä ja olemassaoloa tukevaa toimintaa. Toisaalta myös viestinnän on osaltaan pystyttävä täyttämään organisaation sille kulloinkin asettamat strategiset tavoitteet. Viestinnäksi ei riitä, että osaa kirjoittaa sujuvan tiedotteen, vaan viestinnässä on pystyttävä hahmottamaan asiakokonaisuuksia. Osaamisen tulee olla monipuolista niin informoinnin, vuoropuhelun kuin neuvottelukulttuurin osalta.

## **2.4 PR:n suhdeteoria**

Kuntien pitäisi siis huomioida viestinnässään kuntalaisen monet roolit ja suunnitella ja toteuttaa viestintää kulloistenkin tavoitteiden mukaan. Tämänkaltaista laaja-alaista apua viestinnän suunnitteluun tuo kuntalaisen ja kunnan välisen suhteen tarkastelu PR:n suhdeteorian pohjalta. Suuntaus pyrkii selvittämään niitä seikkoja, jotka

vaikuttavat organisaation ja sen yleisön suhteen muodostumiseen, ylläpitoon ja vahvistumiseen. Teorian vahvuutena on, ettei se etukäteen määrittele organisaation yleisön (public) roolia, vaan lähtee ajatuksesta, että organisaation ja yleisön suhteessa on useita eri dimensioita, joista suhde lopulta koostuu.

#### **2.4.1 Perinteinen PR:n tutkimus**

PR:n tutkimus on pitkään keskittynyt julkisuuden saavuttamisen ja saavutetun julkisuuden mittaamiseen. Perinteisesti PR:ää tutkittaessa keskitytään tuotosten (engl. outputs), vaikutusten (engl. outtakes) ja lopputulosten (engl. outcomes) mittaamiseen. (Lindenmann 2003, 4)

Tuotokset ovat yleensä heti tai hyvin lyhyellä aikavälillä helposti havaittavia PR-toiminnan tuloksia, kuten kirjoitettujen artikkelien määrä, kampanjan saama julkisuus tai muu huomio. Tuotoksia on helppo mitata niin sisällöllisesti kuin määrällisestikin, ja niitä mittaamalla saadaan tietoa siitä, kuinka hyvin organisaatio ilmaisee itseään tai esimerkiksi siitä, kuinka hyvin haluttu hanke on saanut huomiota. (Lindenmann 2003, 5-6.)

Vaikutuksia tutkittaessa kiinnitetään huomiota siihen onko yleisö saanut viestin, ymmärtänyt sen ja mahdollisesti muistaako ja jopa toimii viestin mukaan. Usein tutkimukset suoritetaan ”ennen ja jälkeen” kampanjan ja menetelmät voivat olla sekä laadullisia, kuten fokusryhmä tai syvähaastattelu, että määrällisiä, kuten erilaiset kyselyt. (Lindenmann 2003, 6, 13-14)

Lopputuloksen mittaamisessa taas kiinnitetään huomiota siihen, onko PR-kampanjan yleisö vastaanottanut, huomionut, ymmärtänyt ja muistaako se halutun viestin. Lopputuloksia mitattaessa pyritään lisäksi selvittämään, onko viestillä ollut vaikutusta yleisön mielipiteisiin, asenteisiin ja käytökseen. Lopputulosten mittaaminen on selvästi vaativampaa kuin tuotosten mittaaminen. Siksi käytetyt menetelmätkin ovat tuotosten mittausta monimutkaisempia. (Lindenmann 2003, 7-8.)



## 2.4.2 PR:n suhdeteorian tausta

Tuotosten ja lopputulosten mittaamisen rajoite on kuitenkin se, että se antaa informaatiota vain jonkun tietyn PR-kampanjan tai tapahtuman vaikutuksista. Nämä menetelmät eivät pysty selvittämään PR-toiminnan pitempiaikaisia vaikutuksia. Niinpä 90-luvun puolivälissä perinteisen tutkimuksen rinnalle syntyi suuntaus, jossa keskitytään organisaation ja sen yleisöjen väliseen suhteeseen.

Vuonna 1992 Grunig & Grunig & Ehling esittivät, että suhteet ovat avainasemassa organisaatioteorioissa, mutta huomauttivat, ettei näille ole yhtenäistä teoreettista taustaa. He myös totesivat, että organisaatioteorioiden tutkijat ovat sivuuttaneet viestinnän merkityksen työssään. He kuitenkin näkivät suhde-käsitteen merkityksen osana menestyksestä PR:ää ja päätyivät siihen, että suhteen tutkimisessa avainasemassa ovat termit ”vastavuoroisuus”, ”luottamus”, ”uskottavuus”, ”suhteen molemminpuolinen legitimiys”, ”avoimuus”, ”molemminpuolinen tyytyväisyys” sekä ”molemminpuolinen ymmärtäminen” (Grunig, Grunig & Ehling 1992, 82-83.)

Saman havainnon tekivät paria vuotta myöhemmin myös Cutlip, Center & Broom (1994, 6). Heidän näkemyksensä mukaan PR:n tehtävä on synnyttää ja ylläpitää organisaation ja sen yleisöjen (publics) välistä molempia hyödyttävää suhdetta, jonka toimivuuteen perustuu organisaation menestys tai epäonnistuminen. Suhdetta korostaa myös Euroopassa vuosina 1999–2000 toteutettu Delphi-tutkimus, jonka pohjalta luodun PR:n eurooppalaisen määritelmän managerialistisen näkökulman mukaan PR:n on viestinnän keinoin tapahtuvaa molemminpuoliseen yhteisymmärrykseen tähtäävää suhteen ylläpitoa. (van Ruler & Vercic 2004, 6.)

Vaikka Cutlip et al. käyttävät jo vuonna 1994 PR-määritelmässään suhde-sanaa, ei siihen paneuduta syvällisemmin. Varsinainen lähtölaukaus PR:n suhdesuuntaukselle oli Broomin, Casey'n ja Ritchey'n artikkeli (1997, 86-92), jossa suhde-käsitettä hahmotetaan interpersonaalisen viestinnän, psykoterapian, interorganisaationaalisten suhteiden (IOR) sekä järjestelmäteorian pohjalta. Näiden pohjalta tutkijat esittelevät mallin suhteesta, sen muodostumisesta ja seurauksista. Tässä mallissa syitä suhteen muodostumiseen ovat mm. sosiaaliset ja kulttuuriset normit, kollektiiviset havainnot ja odotukset, resurssien tarpeet, havainnot epävarmasta ympäristöstä, tai lakiin tai

vapaaehtoisuuteen perustuva välttämättömyys. Suhde itse voi olla vaihtoa, jonkinlaista transaktiota, kommunikointia tai osapuolia yhdistävää toimintaa. Suhteen seurauksena saavutetaan päämääriä, muodostuu riippuvuus, rutiini ja institutionaalinen käyttäytyminen. (mts. 94.) Broom et al. päätyvät seitsemän kohdan teoreettiseen yhteenvetoon siitä, mitä Organization–Public relationship heidän mielestään voisi olla:

1. Suhdetta on pystyttävä tutkimaan objektiivisesti ilman osapuolten suhtautumisesta johtuvaa painolastia.
2. Suhde syntyy, kun osapuolilla on jonkinlainen käsitys, toiveita tai odotuksia toisistaan tai, jos kumpikin tai toinen tarvitsee toisen resursseja, tai osapuolia uhkaa jokin ulkopuolelta, ja kun osapuolilla on laillinen tai vapaaehtoisuuteen perustuva mahdollisuus liittyä yhteen.
3. Suhde koostuu osapuolten välisistä yhteyksistä, joiden kautta suhde toimii ja palvelee osapuolten tarpeita.
4. Suhde on tulos vuorovaikutuksesta ja se kehittyy ajan mittaan, mutta suhdetta voi kuvata myös tietynä ajankohtana.
5. Suhde voi rutinoituessaan johtaa kasvavaan riippuvuuteen, itsenäisyyden häviämiseen, kaavamaisuuteen, tai epäonnistumiseen tulokseen pääsemisessä.
6. Suhteella on mitattavia, osapuolista riippumattomia ominaisuuksia, jotka erottavat suhteen osapuolet itse suhteesta.
7. Suhdetta edeltävillä seikoilla ja suhteen seurauksilla on ominaisuuksia, jotka erottavat sen itse suhteesta.
8. Suhteiden syntyminen ja ylläpito vaatii kummaltakin osapuolelta hyväksyntää ja jonkintasoista vastavuoroisuutta. Määrittelyn lopuksi kirjoittajat varoittavat, että määritelmän puute johtaa tutkijoita harhaan sekä rajoittaa teorianmuodostusta tällä PR:n osa-alueella. (Broom et al. 1997, 95-96.)

### **2.4.3 Suhteen dimensioista**

Broomin, Caseyn ja Ritcheyn teorian pohjalta alkoi pian nousta erilaisia suhteen mittaamiseen tähtäviä käytännön tutkimuksia. Ensimmäisten joukossa olivat Ledingham & Bruning (1998), jotka tarkastelivat suhteen käsitettä PR:n, interpersonaalisen viestinnän, markkinoinnin ja sosiaalipsykologian antamien määritelmien kautta. He löysivät 17 suhteen dimensiot, joista suoritettujen kvalitatiivisen tutkimuksen perusteella suhteen muodostumisen, kehittämisen ja ylläpidon kannalta tärkeimmiksi dimensioiksi nousivat luottamus, avoimuus,

osallistuminen, sitoutuminen ja suhteeseen investointi. (Ledingham & Bruning 1998, 56-59.) Vastaukseksi edellä esitettyyn Broomin et al. käsiteanalyysiin Ledingham ja Bruning määrittivät suhteen olotilaksi, joka ilmenee organisaation ja sen avainyleisöjen välillä, jossa toisen osapuolen toiminta vaikuttaa toisen osapuolen taloudelliseen, sosiaaliseen, poliittiseen tai kulttuuriseen hyvinvointiin. Näin ollen hyvä suhde organisaation ja avainyleisöjen välillä tuottaa osapuolille taloudellista, sosiaalista, poliittista tai kulttuurista hyötyä ja sitä kuvaa osapuolten välinen positiivinen arvostus. (Ledingham & Bruning 1998, 62.) Vuotta myöhemmin Bruning & Ledingham jatkoivat tutkimustaan lisäämällä aiemmin käyttämiinsä dimensioihin kolme uutta, jotka olivat vastavuoroisuus, legitiimiys ja toistensa ymmärtäminen (Bruning & Ledingham 1999, 162).

Samaan aikaan James Grunig ja Linda Hon esittivät suhteen arviointiin soveltuvia näkemyksiään IPR:n kirjasessa *Guidelines For Measuring Relationships In Public Relations* (1999). Heidän tutkimuksensa nojaa aiempiin Excellence-projektin tuloksiin, missä on käynyt selvästi esille, että organisaation johtamisen kannalta on tärkeää huomioida tärkeimmät kohdeyleisöt osana johtamisjärjestelmää ja kehittää ja ylläpitää suhdetta näiden yleisöjen kanssa. Tästä syystä on tärkeää pystyä mittaamaan tätä suhdetta organisaation ja sen avainyleisöjen välillä. (Grunig & Hon 1999, 9.) Suhteen mittaamisessa avainasemaan nousee suhteen seurauksien (engl. outcomes) tarkastelu (mts. 18). Suhteen seurauksia kuvaavia dimensioita ovat: 1) jonkinasteinen molemminpuolinen kontrolli, mikä tarkoittaa, että hyvässä suhteessa organisaation ja sen yleisöjen välillä on jonkinasteinen kontrolli toisesta osapuolesta 2) luottamus, mikä koostuu siitä, että yleisöt uskovat organisaation olevan reilu ja oikeudenmukainen, että se tekee mitä se lupaa ja että sillä on mahdollisuudet tehdä mitä se sanoo tekevänsä 3) tyytyväisyys, mikä ilmenee positiivisten odotusten toteutumisena tai siten, että osapuoli kokee, että hyödyt ovat suuremmat kuin haitat, tai siten, että osapuoli kokee positiiviseksi toisen osapuolen pyrkimykset ylläpitää suhdetta 4) sitoutuneisuus, mikä ilmenee siinä, että osapuoli uskoo ja tuntee, että suhteeseen ylläpitoon ja kehittämiseen kannattaa uhrata energiaa (Grunig & Hon 1999, 19-20; ks. myös Grunig & Huang 2000, 43-47; Huang 2001, 66-68). Näiden lisäksi Grunig ja Hon mainitsevat vielä kaksi dimensiota joiden lähestymistapa on hieman toinen: 5) vaihtosuhte, jossa osapuolien välinen suhde perustuu

vastavuoroisen hyödyn näkökulmaan ja 6) yhteisöllinen suhde, jossa suhde perustuu toisesta huolehtimiseen (Grunig & Hon 1999, 20-22).

#### **2.4.4 Suhdeteoria käytännössä**

Suhteen tilaa kuvaavia dimensioita pidemmälle työssään menivät Bruning ja Ledingham (1999) muodostaessaan dimensioiden pohjalta kolme faktoria: ammatillinen suhde, henkilökohtainen suhde ja yhteisöllinen suhde. Ammatillisessa suhteessa korostuu bisnesajattelun tavat kuten se, kohtaavatko tarjonta ja asiakkaan tarpeet, ja onko organisaatio valmis panostamaan asiakassuhteeseen rahallisesti. Henkilökohtaisessa suhteessa pääosaan nousee organisaation ja kohdeyleisön välinen luottamus, onko organisaatio valmis uhraamaan aikaa, energiaa, ajatuksiaan ja tunteitaan kanssakäymiseen, ja ottavatko organisaation edustajat yleisön huomioon yksilöinä, joihin kohdistetaan henkilökohtaista kiinnostusta ja sitoutumista yksilökohtaisiin tarpeisiin. Yhteisöllisessä suhteessa on tärkeää, että organisaatio on avoin, tukee yhteisölle tärkeitä asioita, huomioi yhteisön sosiaaliset ja taloudelliset tarpeet ja ottaa aktiivisen roolin yhteisön kehittämisessä. (mts. 164-165; ks myös Ledingham 2001, 290.) Kun suhteen eri dimensioiden mittaaminen ja tarkastelu antavat käsityksen lähinnä suhteen tilasta, suhteen tarkastelu ammatillisena, henkilökohtaisena tai yhteisöllisenä pyrkii antamaan tietoa myös suhteen osapuolten asenteista ja odotuksista. Näiden asioiden selvittäminen on olennaista nimenomaan suhteen ylläpidon ja kehittämisen kannalta. (Bruning & Ledingham 1999, 161, 164-165.)

#### **2.4.5 Suhdeteoriasta apua myös kuntien viestinnän suunnitteluun**

Suhdeteorian parasta antia käytännön viestinnän työhön on juuri se, että organisaatio saa käsityksen siitä, minkälainen suhde organisaation yleisöllä on organisaatioon. Näin se voi keskittää viestinnän resursseja niihin ongelmakohtiin, joita suhteessa on. Tutkimuksissa näiden suhteen eri dimensioiden ja faktoreiden on havaittu vaihtelevan organisaatiosta riippuen. Usein organisaatiot kyllä hoitavat perusviestinnän melko hyvin, eli kertovat mitä organisaatiossa tapahtuu, mutta tällä perusviestinnällä ei pystytä syventämään organisaation ja yleisön välistä suhdetta sellaiselle tasolle, että se

täyttäisi hyvän suhteen tunnusmerkit (Bruning 2002, 45). Kuntakontekstiin käännettäessä tämä tarkoittaa sitä, että jos kuntien tavoitteena on lisätä kuntalaisten kiinnostusta kunnan toiminnasta ja aktivoida heitä osallistumaan, pelkkä hyvin hoidettu toiminnasta tiedottaminen ei riitä.

Suhdeajatteluun perustuva viestinnän suunnittelu lähtee siitä, että selvitetään mitä itse ja mitä kohdeyleisö suhteelta haluaa ja kehitetään viestintää siihen suuntaan, että kumpikin osapuoli kokee saavansa suhteesta sen mitä hakee. Toisin sanoen, jos kunta haluaisikin aktivoida kuntalaisia, mutta kuntalaiset eivät tätä kaipaa, ei viestinnällä voi saada aikaan ihmeitä. Siksi onkin ensin selvittävä, mitä kuntalaiset haluavat kunnalta ja mitä kunta kuntalaisilta. Sen jälkeen tulee selvittää suhteen tämänhetkinen tila ja viimeksi muokata johtamista ja siihen kiinteänä osana kuuluvaa viestintää siihen suuntaan, että suhde toimii niin kuin osapuolet toivovat. Tämän perusongelman selvittämiseen toivon saavani PR:n suhdeteorian pohjalta jotakin uutta tietoa.

## **2.5 Yhteiskuntateoreettinen näkökulma viestintään**

Saksalaisten sosiologien ja yhteiskuntakriitikoiden Jürgen Habermasin ja Niklas Luhmannin näkemykset viestinnän tehtävästä yhteiskunnassa ovat tarkastelun arvoisia erityisesti kuntalaisviestinnän näkökulmasta. Kunta on suomalaisen yhteiskunnan perustaso, jolla ainakin periaatteessa toimivat samat lainalaisuudet kuin yhteiskunnan makrotasolla. Erityisesti toivon tarkastelun antavan ajattelemisen aihetta ja ideoita valmisteluvaiheen, päätöksenteon ja osallistumisen sekä vaikuttamisen viestinnän parantamiseen. Käytän oppaana Habermasin ja Luhmannin ajatusmaailman tanskalaista Susanne Holmströmiä, joka selvitti vuonna 1996 julkaistussa tutkimuksessa Habermasin ja Luhmannin näkemyksiä viestinnästä ja käänsi ne PR:n paradigmoiksi.

### 2.5.1 Habermasin viestinnän ideaali

Habermasin näkemys viestinnästä ja ennen kaikkea julkisen keskustelun funktiosta yhteiskunnassa on kuntalaisviestinnän kannalta ajankohtainen ja mielenkiintoinen tilanteessa, jossa puhutaan kuntademokratian kriisistä ja jossa kuntalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen tukeminen on nostettu yhdeksi kuntaviestinnän painopisteeksi.

Habermasin esittämässä yhteiskuntarakenteessa julkisen keskustelun alue muodostuu yksityisyyden ja julkisen vallan väliin. Julkisen keskustelun juuret johtavat 1700-luvulle ja porvariluokan syntyyn. Koska porvariluokalla ei vanhassa feodaalisyhteiskunnan yhteiskuntajärjestyksessä ollut mahdollisuuksia vaikuttaa julkisen vallan perinteiseen yksinmääräämisoikeuteen, tarvittiin uusi foorumi, jolla käsitellä yksityisyyden ja julkisen vallan välisiä ongelmia. Foorumi muodosti yhteiskuntarakenteeseen ns. julkisuuspiirin, jossa yksityisistä ihmisistä koostuva joukko (porvariluokka) haki päämäärilleen valtuutusta ja oikeutusta julkisen keskustelun ja järkipäätöksen perustelun kautta. (Habermas 2004, 59-60, ks. myös Holmström 1996, 25.)

Nyky-yhteiskunnassa Habermasin kuvaama perinteinen julkisuuspiirin idea on hajonnut, koska toimijoiden (mm. yritykset, yhteisöt, puolueet, joukkotiedotus) määrä julkisuuspiirin ympärillä on kasvanut. Toimijoiden lisääntyminen on myös hämärtänyt rajaa yksityisyyden ja julkisuuden välillä. Tämän kehityksen ja erityisesti yritysten taloudellisten intressien korostuminen ovat kuitenkin olleet ratkaisevassa asemassa myös julkisuuspuheen profession syntyisessä (Holmström 1996, 26-30).

Koska julkisuuspiirin perimmäinen ajatus julkisena, tasapuolisena ja yhteistä etua ajavana keskusteluareenana on hämärtynyt, Habermas suhtautuu kriittisesti ylipäätään nykymuotoiseen PR:ään. Habermasin mukaan organisaatioiden harjoittama PR käyttää väärin julkisuuspiirin ajatusta nostaessaan julkiseen keskusteluun aiheita, jotka yleisen mielenkiinnon sijaan ovat tärkeitä vain yksittäisille organisaatioille ja ajavat yhteisen hyvän sijaan tietyn organisaation tai yrityksen etua. (Habermas, Holmströmin mukaan 1996, 32-33.)

Habermasin mukaan viestinnän tulee olla symmetristä dialogia osallistujien kesken. Tämä vaatimus täyttyy vain, jos kommunikaation osapuolilla on pääsy samaan tietoon, halu saavuttaa yhteisymmärrys, jos osapuolet kohtelevat toisiaan tasapuolisesti ilman toisen ylivaltaa ja jos molemmilla osapuolilla on mahdollisuus ymmärtää ja tulkita sanomia samalla tavalla. (Holmström 1996, 44.). Kyseessä ovat pitkälti myös hyvän suhteen kriteeristöön kuuluvat ominaisuudet.

Habermasin viestinnälle asettamat vaatimukset kuulostavat oikeutetuilta, mutta tuntuvat kohtuuttomilta, jos niitä suhteuttaa esimerkiksi PR:n ideaalina monesti pidettyyn Grunigin symmetrisen, kaksisuuntaisen viestinnän malliin. Grunigin symmetrisen viestinnän mallissa kyllä käytetään kaksisuuntaista symmetristä viestintää ja haetaan yhteisymmärrystä organisaation ja yleisön välille, mutta viestinnän tarve lähtee organisaation tavoitteista menestyä ja saavuttaa hyväksyntä ympäristössään. Holmström tuleeekin lopulta siihen tulokseen, ettei habermasilainen käsitys viestinnästä yksin sovi nykyaikaisen julkisuustyön taustateoriaksi. (Holmström 1996, 44-50, 131-135.)

### **2.5.2 Julkisuuspiirin idea avain kuntalaisten osallistumisen tukemiseen**

Habermasin ajatus julkisuuspiiristä ja viestinnän symmetriasta ei ehkä sovi koko PR:n kenttää kattavaksi taustateoriaksi, mutta on kuntalaisviestinnän näkökulmasta mielenkiintoinen. Vaikka joku voi nähdä kunnankin vain omaa etua ajavana organisaationa, lähdän siitä ajatuksesta, että kunnan viestintä ja ennen kaikkea kuntalaisviestintä poikkeaa yritysten viestinnästä eniten juuri oman edun tavoittelun suhteen. Kuntalaisista koostuva kunta on kuin yhteiskunta pienoiskoossa, jossa kuntalaiset ja kuntaorganisaatio yhdessä muodostavat kokonaisuuden. Jos tarkastellaan kuntalaisviestinnälle asetettuja vaatimuksia avoimuudesta, tasapuolisudesta ja oikeudesta saada tietoa, kuntien viestinnän periaatteet täyttävät jo monia Habermasin reunaehtoja. Kuntalaisviestinnän keskeinen tehtävä on yhteisymmärryksen saavuttaminen kunnan asioista, eikä se onnistu vain jonkun intressiryhmän etuja ajamalla. Muilla kuntaviestinnän areenoilla kuten kunnan ja valtion suhteissa tai suhteessa toisiin kuntiin tai vaikkapa ulkopaikkakuntalaisiin matkailijoihin lähtökohdat ovat tietenkin toiset, mutta nimenomaan

kuntalaisviestinnän näkökulmasta en näe suurtakaan ristiriitaa Habermasin ajatusten kanssa.

Kunnan viestinnän yksi tehtävä on edesauttaa avoimuutta ja edistää tiedonvaihtoa kunnan ja kuntalaisten välillä. Samalla sen tulisi löytää uusia keinoja kuntalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen tukemiseen. Tähän tehtävään sopii mainiosti ajatus julkisesta keskustelufoorumista, jossa kunnan ja kuntalaisten kannalta tärkeitä asioita ratkotaan julkisen keskustelun avulla. Voisiko kunnan viestintä toimia keskustelun herättäjänä ja foorumin ylläpitäjänä? Alkuperäisessä mallissa tarve julkisen keskustelun foorumille lähti kansasta, mutta jos päämäärä on molemminpuolinen yhteisymmärrys ja yhteisen edun ajaminen, ja jos toimitaan vilpittömästi, miksei malli voisi toimia myös toisinpäin?

Viestinnän kannalta malli on ideaali. Käytännön kannalta haasteellista on kuitenkin saada kaikki toimijat kuntaorganisaation sisällä oivaltamaan vapaan keskustelun merkitys. Onko esimerkiksi päätösvaltaa käyttävissä luottamuselimissä toimivilla puolueilla tarpeeksi avarakatseisuutta ymmärtää julkisen keskusteluareenan mahdollisuudet? Poliitiikkahan on valtapeliä, jossa tieto on valtaa ja päätökset kompromisseja.

### **2.5.3 Luhmannin sosiaaliset järjestelmät**

Niklas Luhmann lähestyy yhteiskuntaa omasta sosiaalisten järjestelmien teoriastaan. Luhmannin systeemiteoria on humanistille varsin vaikeasti lähestyttävä, koska teoria ei anna juurikaan liikkumavaraa ihmiselle toiminnan subjektina. Tästä johtuen myös suorien vinkkien löytyminen käytännön viestintään on epätodennäköistä. Luhmannilta kannattaa kuitenkin nostaa tarkasteluun muutama järjestelmien väliseen kanssakäymiseen liittyviä huomio, jotka ehkä auttavat ymmärtämään joitakin kuntaviestinnän käytännössä havaittuja ongelmia.

Luhmannin mukaan yhteiskunta koostuu erillisistä, abstrakteista, itseohjautuvista järjestelmistä kuten talous, oikeus, tiede, politiikka, uskonto ja kasvatus. Kaikilla järjestelmillä on oma sisäinen järjestyksensä ja merkity maailmansa, joka erottaa



järjestelmän ympäristöstään ja toisista järjestelmistä. Järjestelmä ei muodostu ihmisistä eikä toiminnasta vaan kommunikaatiosta. Kommunikaatiolla järjestelmä muodostaa ja ylläpitää yhteistä käsitystä asioista. Luhmannin mukaan kommunikaatio ei ole ihmisten toiminnan tulos, vaan sosiaalisen järjestelmän tuote. Kommunikaation avulla valitaan se, mikä on järjestelmän kannalta tärkeää ja mielekästä. (Tarkemmin Holmström 1996, 60-61, 173 ks. myös Luhmann 2004, 242.)

Koska järjestelmää ympäröivä maailma on hyvin monimutkainen kokonaisuus, Luhmann näkee järjestelmän ja sitä ympäröivän maailman välillä erilaisten merkitysten synnyttämän rajan, jonka läpi järjestelmä suodattaa vain sen omaa merkity maailmaa vahvistavan informaation. Järjestelmät siis pyrkivät omassa piirissään vähentämään maailman monimutkaisuutta päästämällä vain osan vaihtoehdoista tai mahdollisuuksista sisälle ja jättämällä suurimman osan ulkopuolelle. Merkitys ei voi ylittää järjestelmien rajoja. Jos näin kävisi, ympäristön ja järjestelmän välinen ero häviäisi ja järjestelmä hajoaisi. Siksi sosiaalisten järjestelmien teoriassa onkin olennaista se, kuinka järjestelmä pystyy ylläpitämään rajojaan suhteessa ympäristöönsä ja kuitenkin samalla toimimaan monimutkaisessa ja useasta järjestelmästä koostuvassa yhteiskunnassa. (Holmström 1996, 57-59.)

Jokaista järjestelmää siis ohjaa vain sen oma merkity maailma, jonka valossa järjestelmä tarkkailee ja kerää informaatiota ympäristöstään. Järjestelmä tietenkin myös käsittelee informaatiota vain oman merkity maailmansa kautta. Olipa ympäristössä oleva informaatio millaista tahansa, järjestelmä valitsee ja muokkaa sitä oman järjestelmän näkökulmasta. (Holmström 1996, 64-65.) Järjestelmien väliset suhteet voivat siis perustua vain tiedon käsittelyyn ja vaihtoon, ei normatiiviseen ohjailuun. Julkisuustyössäkään ei siis voi olla kyse normatiivisesta suhteesta, vaan ainoastaan järjestelmien välisestä tiedon vaihdosta ja käsittelystä. (Holmström 1996, 72.)

Kuten huomataan, Luhmann kääntää perinteisen viestinnän tulkinnan periaatteita melko lailla pääläelleen. Täytyy kuitenkin muistaa, että kyse on systeemiteoriasta, ei viestinnän ohjekirjasta. Luhmannin kuvaamat systeemien ylittämättömät rajat on varsin helppo löytää vaikkapa kuntakontekstissa. Jos otetaan esimerkiksi poliittisen päätöksenteon ja virkakoneiston ajoittain ilmenevät ristiriidat tai esimerkiksi

kulttuuritarjonnan ja talouden resurssien yhteensovittamisen vaikeus, luhmannilaisittain tarkasteltuna on selvää, että ristiriitoja syntyy, koska kummallakin järjestelmällä on oman järjestelmän muokkaama merkitysmailmansa, jonka kautta se hahmottaa ympäristöään.

Holmström käy läpi laajasti Luhmannin sosiaalisten järjestelmien teoriaa ja peilaa sitä mm. sosiaalisen vastuun ja luottamuksen käsitteisiin (Holmström 1996, 86-90). Lopulta hän päätyy kuitenkin varsin tavanomaiseen kuvaukseen julkisuustyön tehtävistä sosiaalisten järjestelmien paradigmassa.

Reflektointi on järjestelmän sisäinen tehtävä, jossa viestinnän tehtävän voi nähdä ulkopuolisen kommunikaatiojärjestelmän informaation valintana ja koodaamisena järjestelmän tarpeisiin. Samalla se on oman järjestelmän reflektointia, jotta järjestelmä voi suhteuttaa toimintansa yleisen mielipiteen mukaiseksi niin, että järjestelmä ansaitsee yleisen luottamuksen sille tärkeiltä järjestelmiltä. (Holmström 1996, 98).

Ilmaisun, eli ulkoisen viestinnän tehtävä on tuottaa ja välittää järjestelmän puolesta materiaalia julkiseen kommunikaatioon varmistaen samalla, että järjestelmästä syntyy sosiaalisesti vastuullinen kuva. Näin vahvistetaan yleistä luottamusta järjestelmää kohtaan ja helpotetaan kanssakäymistä relevanttien järjestelmien kanssa. (Holmström 1996, 99.)

Jäykästi itse käännettynä Holmströmin luhmannilaiset julkisuustyön määritelmät eivät välttämättä avaudu täysin, mutta kuntalaisviestinnän näkökulmasta luhmannilainen näkökulma ei loppujen lopuksi lunasta niitä odotuksia, joita toivoin. Näen Habermasin sittenkin tarjoavan enemmän ajattelemisen aihetta suhteessa kuntalaisviestintään. Syynä on ehkä se, että Luhmannin sosiaalisten järjestelmien tiukka systeemiteoreettinen ajattelu kääntyy Holmströmin PR:n paradigmassa lopulta kuitenkin lähemmäksi yritysviestintää. Tai sitten yksinkertaisesti se, että minun on hyvin vaikea käsittää viestintää ilman inhimillistä näkökulmaa vain järjestelmän tuotteena.

Kuntalaisviestinnän näkökulmasta Luhmannin anniksi jää siis huomio siitä, että on luonnollista, että viestinnässä voi tulla eteen tilanteita, joissa eri järjestelmät lähestyvät

samaa asiaa niin eri näkökulmasta, että viestinnän keinoin on vaikeaa löytää yhteistä säveltä. Kuntalaisviestinnän määrittelyn näkökulmasta en kuitenkaan löytänyt Luhmannin teoriaan pohjautuvasta Holmströmin sosiaalisten järjestelmien paradigmasta niitä oikeita nuotteja yhteisen sävelen löytämiseksi.

## **3 KUNTALAISVIESTINNÄN ERITYISPIIRTEITÄ**

### **3.1 Kuntalaisviestintä eroaa yritysviestinnästä**

Edellä esitetyistä viestinnän malleista Abrahamssonin malli on ainoa viestinnän teoreettinen esitys julkishallinnon näkökulmasta. Vaikka malli on jo vanha, se käsittelee niitä teemoja, jotka juuri julkishallinnon viestinnässä useimmiten korostuvat. Mallin selitysvoimaa ja kuvaavuutta pääsee vertaamaan hyvin esimerkiksi ottamalla rinnalle Grunigin ja Huntin mallin PR:n neljästä tasosta. Nämä neljä tasoa: julkisuustoiminta, tiedottaminen, epäsymmetrinen viestintä ja symmetrinen viestintä, eivät kuvaa kuntien viestintää Abrahamssonin tasoisesti johtuen erilaisista lähtökohdista. Vaikka käytännöt ovatkin monelta osin rinnastettavissa, on malleissa yksi perustavaa laatua oleva ero eli viranomaisen, tässä tapauksessa kunnan, toiminnan julkisuus. Vaikka kuntien tiedottamisen käytäntöjä voikin kuvata myös Grunigin mallilla, ero on, että kuntapuolella kuntalaisella on aina, ainakin teoriassa, mahdollisuus saada haluamansa tieto itse etsimällä. Grunigin mallissa viestintää ohjaa aina organisaation tarve saada haluamansa sanoma läpi haluamallaan tavalla. Sanoma ja tapa viestiä se ovat organisaation valintoja. Jopa kaksisuuntaisessa symmetrisessä viestinnässä organisaatiolla on valta päättää, haluaako se osallistua viestintään vai ei. (Grunig & Grunig 1992, 290-309).

Näkemyttä julkishallinnon ja yritysmaailman viestinnän eroista tukee myös Habermasin ajatus kommunikatiivisen ja strategisen toiminnan eroista. Julkisyhteisöjen toiminta perustuu kommunikatiiviseen toimintaan, jonka tavoitteena on yhteisymmärrys toimintatavoista, kun taas yritysten harjoittaman strategisen toiminnan tavoitteena on pyrkimys vaikuttaa toisiin niin, että he toimisivat halutulla tavalla (Habermas 1987, Hakalan 2000, 97, mukaan). Huomion Grunigin mallin ja habermasilaisen ajatusmaailman ristiriidasta on tehnyt myös Holmström. Grunigin symmetrisen viestinnän mallissa viestinnän kaksisuuntaisuutta perustellaan habermasilaisella yhteisymmärryksen tavoittelulla, mutta Grunigin symmetrisessäkin viestinnässä viestinnän perimmäinen tarkoitus organisaation edun ajaminen, mikä on täysin ristiriidassa Habermasin ajatusten kanssa. (Holmström 1996, 134.)

Strategisesti suuntautuneessa organisaatiossa viestinnän tehtävä on toteuttaa organisaation päämäärää, eli viestinnän perimmäinen tarkoitus on viestijän haluaman vaikutuksen aikaansaaminen vastaanottajassa. Kommunikatiivinen toiminta taas tähtää yhteisön jäsenten yhteisymmärrykseen, jossa yhteisön päämäärät ja tavoitteet asetetaan yhteisön toimesta sisältäpäin. (Nieminen 2000, 109-110.) Tässä yhteisymmärrykseen tähtäävässä prosessissa viestinnän keskeinen tehtävä on luoda yhteisön jäsenille tasavertaiset mahdollisuudet osallistua yhteisymmärrykseen tähtäävään keskusteluun (Habermas 1989, Niemisen 2000, 110, mukaan).

Kommunikatiivista toimintaa tukee ajatus, ettei julkishallinnossa tarvitse rajoittaa keskustelua kilpailusyistä. Viestinnän näkökulmasta kaikki julkisyhteisön jäsenet ovat lisäksi yhdenvertaisia. Kolmanneksi demokratia vaatii mahdollisimman avointa julkisuutta. Yrityksessä yhteisön jäsenyys on rajatumpaa ja se perustuu esimerkiksi omistus- ja työsuhteeseen. Lisäksi sananvapaus on rajatumpaa, sillä avoin keskustelu saattaisi vaikeuttaa esimerkiksi yrityksen kilpailuasemaa. (Nieminen 2000, 111-113.)

Yritysviestinnän ja julkishallinnon viestinnän eron voi tiivistää niin, että yritysviestinnällä on päämääränä vaikuttaa viestinnän kohteen mielipiteeseen niin, että siitä muodostuisi yrityksen kannalta myönteinen, kun taas julkishallinnon viestinnän tehtävänä korostuu se, että viestinnän kohteelle syntyy ylipäätään jonkinlainen mielipide, jonka pohjalta hän muodostaa oman vapaan käsityksensä.

### 3.1.1 Julkisuus

Suomessa julkishallinnon viestintä perustuu julkisuusperiaatteeseen. Tämä periaate erottaa julkisen sektorin viestinnän selkeästi yritysviestinnästä. Kuten Hakala (2000, 86) asian ilmaisee: ”Julkisuusperiaate on demokraattisesti toimivan organisaation keskeinen tiedotusperiaate tai jopa strategia.”

Julkisuusperiaatteen perusta on jokaisen kansalaisen perusoikeuksiin kuuluvat oikeus tietoon ja hyvään hallintoon. Tätä perustuslaillista oikeutta tarkennetaan mm. julkisuuslainsäädännössä, hallintomenettelylaissa ja kuntien osalta lisäksi kuntalaissa. Näiden lakien mukaan viranomaisen hallussa olevat asiakirjat ja muut tallenteet ovat julkisia, ellei julkisuutta rajoiteta lailla. (Kunnan viestintä 2001, 45.) Julkisuusperiaatteen vastakohta on diskretioperiaate eli ns. harkintaperiaate, jossa kaikki on periaatteessa salaista ja viranomaisen itse määrittelee, mistä se antaa tietoja tai julkistaa asiakirjan. Esimerkiksi EU:n päätöksenteko ja valmistelu perustuvat diskretioperiaatteeseen. (Hakala 2000, 87.)

Vaikka suomalainen demokratia perustuukin julkisuusperiaatteeseen, ei tämä periaate yksin takaa avoimuutta. Periaatteessahan se takaa vain asiakirjojen julkisuuden, ei muuta. Mitä tämä sitten tarkoittaa käytännössä? Fyysisesti itse asiakirja voi olla lähes mitä vain, mutta julkinen siitä tulee pääsääntöisesti vasta, kun se on allekirjoitettu tai varmennettu, päätös on tehty, esitys annettu tai asia käsitelty loppuun (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 1999, 5 ja 6 §). Keskenikäisten asioiden osalta laki ei ole enää niin yksiselitteinen. Tiedon antaminen ei vielä julkisesta asiasta on viranomaisen harkinnassa (mt., 9 §). Viranomaisen on ”pidettävä saatavissa asiakirjoja”, joista selviävät tiedot ”valmisteilla olevista yleisesti merkittäviä kysymyksiä koskevista suunnitelmista, selvityksistä ja ratkaisuksista” (mt., 19 §). Jos lakia tulkitsee kapeasti, nämä lainkohdat mahdollistavat viranomaiselle jo melkoiset salailun mahdollisuudet valmisteilla olevista asioista. Toki lain 20 § velvoittaa viranomaista tiedottamaan toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa, mutta se ei kerro miten ja mistä, jättäen näin keinot ja asiat viranomaisen harkintaan. Vaikka ei edes takerruttaisi julkisuusperiaatteen puutteisiin valmisteltavina olevien asioiden osalta, ei pelkkä julkisuusperiaate vastaa nykypäivän tarpeisiin, sillä pelkkä asiakirjojen

julkisuus ei tietenkään yksin johda mihinkään. Harva kuntalainen tietää mistä tietoa pitäisi etsiä. Tämä tiedon lähteille pääseminen, jota voisi vaikka kutsua tiedon saamiseksi tiedosta, onkin yksi kunnan viestinnän suurimpia haasteita. Toiminnan pitäisi olla julkisen lisäksi myös avointa.

### 3.1.2 Avoimuus

Kuntalain tiedotuspykälä velvoittaa kunnat muuta julkishallintoa huomattavasti avoimempaan toimintaan, sillä se velvoittaa tiedottamaan kunnassa vireillä olevista asioista, suunnitelmista, asioiden käsittelystä, ratkaisuksista ja jopa niiden vaikutuksista, sekä vielä siitä, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille (Kuntalaki 1995, 29 §).

Kuntalain pykälä ei perustu enää pelkkään julkisuusperiaatteeseen, vaan sen taustalta löytyy pyrkimys kaksisuuntaiseen viestintään ja keskusteluun, joka tekee julkisesta asiasta avoimen. Kuten edellä olleesta julkisuusperiaatteen tarkastelusta käy ilmi, julkisuus ei tarkoita automaattisesti avoimuutta. Julkisuus liittyy sopimuksenvaraisiin käytäntöihin, kun taas avoimuus on ennen kaikkea kulttuuriin sidottu käsite. Avoin hallintokulttuuri on sitä, että kenen tahansa on vaivatonta hankkia tietoa organisaation julkisesta toiminnasta. Kyse on organisaation läpinäkyvyyden toteuttamisesta. (Hakala 2000, 91.) Suomessa kuntien toiminnan perusta on tämän läpinäkyvyyden toteutuminen. Läpinäkyvyys tuo mieleeni Jaakko Lehtosen käyttämän vertauksen organisaatioiden avautumisesta. Hänen mielestään avoimemman organisaatiokulttuurin yksi symboli ovat lasiseinäiset pääkonttorit. ”Ehkä Sanoma Oy:n uusi lasinen päärakennus ... on myös symboli organisaatioiden -- mediakonsernienkin -- vähittäisestä avautumisesta. Organisaatiot ovat yhä enemmän Hesarin pääkonttorin kaltaisia lasitaloja, jonka ikkunoiden eteen ei saa verhoja. Niiden on yhä vaikeampi salata yleisöltä tekemisiään ja suunnitelmiaan.” (Lehtonen 1999.) Jos yritysmaailmassa avautuminen konkretisoituukin lasisiin pääkonttoreihin, kuntapuolella ei vastaavaan läpinäkyvyyteen ole mahdollisuutta. Avoimuus on luotava muilla vähemmän symbolisilla keinoilla. Niin kauan kun kunnilla ei ole varaa lasisiin kaupungintaloihin, on kuntaviestinnällä tekemätöntä työsarkaa.

Hakalan (2000, 92) mielestä ”julkisella tarkoitetaan kaikkien tiedossa olevaa ja avoimesti tapahtuvaa asiaa.”. Vaikka Hakala onkin aiemmin tehnyt eron julkisuuden ja avoimuuden välille (Hakala 2000, 91), niin tässä kohdin Hakalan ajatuksissa sekoittuvat julkisuuden ja avoimuuden käsitteet. Mielestäni julkisuus ei tarkoita automaattisesti avoimuutta, minkä tosin Hakalakin tuo esiin esitellessään julkisuuden eri näkemyksiä. Mutta ainakaan julkinen ei voi minusta tarkoittaa kaikkein tiedossa olevaa. Asia tai tieto voi olla julkinen, mutta se ei automaattisesti tarkoita sitä, että se on *kaikkien tiedossa*, vaan se on *kaikkien saatavilla*. Julkisuus on toki avoimuuden edellytys, mutta avoin voi olla vain, jos julkisuuden lisäksi asia tai tieto saatetaan kaikkien, tai ainakin osallisten, tietoon.

### 3.1.3 Deliberatiivinen demokratia

Pääsääntöisesti julkishallinnon viestintä ja sitä säätelevä lainsäädäntö ovat rakentuneet toimeenpanoa koskevan viestinnän alueelle, mutta julkisuuslaki voi palvella myös kommunikatiivista julkiseen harkintaan perustuvaa viestintää (Nieminen 2000, 20). Julkishallinnon viestintä ei voi enää olla pelkkää tiedottamista tehdyistä päätöksistä tai kansalaisille tarpeellisten tiedotteiden levittämistä, vaan viestintä on nähtävä osana jatkuvaa keskustelu- ja neuvotteluprosessia, jota jäsentävät avoin kansalaiskeskustelu, julkinen mielipiteen muodostuminen, päätöksenteko ja päätösten toimeenpano (Nieminen 2000, 127).

Jos julkisuus toteutuu ja kuntalaiset tietävät mistä tietoa etsiä, heillä on mahdollisuus myös osallistua kunnan toimintaan ja päätöksentekoon. Periaatteessa asia on näin. Käytännössä tiedon saatavilla oleminen ja siitä kertominen eivät riitä, vaan kuntalaisia tulee myös aktivoida keskusteluun. Asioiden saattaminen julkiseen keskusteluun ja päätöksien tekeminen tämän keskustelun pohjalta ovat deliberatiivisen demokratian ominaispiirteitä. Julkiseen harkintaan perustuvan demokratian ihanteesta näyttää tulleen yksi suosituimmista edustuksellista demokratiaa paikkaavista näkemyksistä.

Perinteisesti demokratiolla tarkoitetaan enemmistön tahtoon perustuvaa poliittista järjestelmää, jossa myös vähemmistöjen oikeudet turvataan. Tällaisessa järjestelmässä enemmistön tahto muodostuu julkisen keskustelun kautta. (Nieminen 1998, 275.)



Suomessa ja suomalaisissa kunnissa demokratia on edustuksellista eli välillistä demokratiaa, jonka uskottavuus on ollut viime vuosina koetuksella johtuen mm. alhaisesta äänestysaktiivisuudesta.

Deliberatiivisessa demokratiassa päätöksistä muodostuu sitovia ja ne nauttavat kanasalaisten laajaa luottamusta vain, jos ne perustuvat avoimeen keskusteluun ja tahdonmuodostukseen. Näin ollen päätöksentekoa ei voida jättää vain valituille edustajille, vaan keskustelu on avattava kaikille, joita päätettävät asiat koskevat. Prosessi lähtee siitä, että asioita ja ongelmia pohditaan ja vaihtoehtoja punnitaan yhteisesti julkisessa keskustelussa. Koska tavoite on saada aikaan päätös, keskustelulle on asetettava jonkinlaiset aikarajat, jonka puitteissa päätös syntyy. Tällaisen päätöksen ei kuitenkaan tarvitse olla lopullinen, vaan päätöstä voidaan korjata, jos uusia perusteluja ilmaantuu. Samassa yhteydessä Nieminen kuitenkin myöntää, että tällaisen järjestelmän luominen ja käyttö valtakunnallisella ja kansainvälisellä tasolla vaatisi muutoksia vallalla olevaan viestintäjärjestelmään. (Nieminen 1998, 283-284.) Mutta jos keskustelu rajataan kuntatasoon, niin deliberatiivinen demokratia ei tunnu enää yhtä mahdottomalta ajatukselta. Kuntatasolla viestintäjärjestelmä on yksinkertaisempi kuin valtakunnan tasolla, mutta se antaa silti riittävän pohjan julkiselle keskustelulle. Niemisen (2000, 290) ajatus siitä, että deliberatiivinen julkisuus ei lähde yhden kaikenkattavan julkisuuden oletuksesta, vaan että se koostuu useista toisiinsa kytköksissä olevista, mutta tehtäviltään ja toiminnallisesti erillisistä julkisuuspiireistä ja julkisuuden alueista, on mielenkiintoinen. Tällaisessa pluralistisessa julkisuusjärjestelmässä ihmiset valikoituvat eri julkisuuspiireihin eri tavoin ja jokaisella on oikeus osallistua oman julkisuuspiirinsä puitteissa sellaisten asioiden ratkaisemiseen, jotka koskevat häntä itseään. (mts. 290.)

Deliberatiivisen demokratiamallin ja pluralistisen julkisuuskäsityksen pohjalta kuntaviestinnän suunnitteluun saa hyviä käytännön ohjeita. Kun halutaan, että päätös johonkin asiaan syntyy julkisen keskustelun pohjalta, tulee ensin miettiä, mikä on se julkisuustaso, jonka pätevyys riittää asian käsittelyyn. Jos asia koskee esimerkiksi yhtä kaupunginosaa ja sen liikennejärjestelyjä, riittää että alueen asukkailla on mahdollisuus osallistua keskusteluun esimerkiksi asukaskokouksessa. Jos taas kyse on koko kuntaa ja sen asukkaita koskevasta asiasta, kuten esimerkiksi kuntaliitoksesta,

täytyy julkinen keskustelu käydä tietenkin kaikki kuntalaiset tavoittavalla areenalla eli esimerkiksi paikallislehdessä. Ensin mietitään siis julkisuuden taso ja sitten keskustelufoorumi.

Julkisuuden tason ja keskustelufoorumin lisäksi pitää huomioida kuntalaisen rooli päätöksentekijänä. Kuntalainen voidaan nähdä eri päätöksentekotilanteissa erilaisten roolien kautta. Demokratiateorian näkökulmasta yksilö on kansalainen ja kuntalainen eli yhteisön jäsen, jolla on oikeuksia ja velvollisuuksia. Kun kunta esimerkiksi tekee maankäytön suunnittelua, kella tahansa kuntalaisella on mahdollisuus osallistua jollain tapaa prosessiin. Managerialistisesta näkökulmasta yksilö taas on asiakas ja kuluttaja, jolla on oikeus tehdä valintoja. Esimerkiksi jostakin palvelusta, kuten päivähoidosta, puhuttaessa kuntalaisen rooli valintoja tekevänä asiakkaana ja kuluttajana korostuu. (Niemi-Iilahti & Niemelä 2001, 20-22.)

Näyttäisi siis siltä, että deliberatiivisen demokratian onnistumisen mahdollisuudet ovat parhaat, kun yhdistetään deliberatiivinen demokratia ja managerialistinen näkemys yksilöstä. Näistä lähtökohdista päätöksentekoon ei tarvita edustuksellisen demokratian poliittista koneistoa, vaan riittää, että keskustelu käydään ja päätökset tehdään palvelun tarjoajan ja palvelun käyttäjien kesken. Jos päätöksenteon kohteena on jokin laajempi asia, deliberatiivisen demokratian ja perinteisen edustuksellisen demokratian yhdistäminen vaatii kovasti uudistushalua perinteiseen päätöksentekoon tottuneilta poliitikoilta. Epäilen, että edes hyvin toimiva viestintäjärjestelmä ei pysty ratkaisemaan kaikkia tällaisessa päätöksentekoprosessin uudistamisessa esiin nousevia ongelmia.

Vaikka itse en jaksa uskoa nykyisen järjestelmän nopeaan muutokseen, kuntien viestinnän kehittämiseksi deliberatiivisen demokratian ajatus antaa paljon hyviä tavoitteita, joiden toteuttaminen voi vähitellen johtaa myös perinteisen demokratian rakenteiden uudistumiseen.

## 3.2 Osallisuus

Kunnan tulee huolehtia siitä, että asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kuntalaisia pitää rohkaista oma-aloitteiseen asioiden hoitoon. Palautemahdollisuuksia tulee kehittää aktiivisesti ja eri väyliä tuleviin kuntalaisten esittämiin kysymyksiin on vastattava. Aloitteet on käsiteltävä viipymättä. (Kunnan viestintä 2001, 8.)

Kunnan palveluista, toiminnasta ja päätöksenteosta tiedottamisen ohella keskustelu kuntalaisten osallistumisesta ja osallisuudesta sekä suoran demokratian mahdollisuuksista on lisääntynyt kunnissa ja varsinkin Kuntaliiton toimesta 1990-luvulta lähtien. Kuntalaisten vähäinen kiinnostuminen kunnan toiminnasta ja kunnallisvaalien äänestysprosentin jyrkkä lasku on nähty merkkeinä kuntalaisen ja kunnan organisaation etäännyttämisestä toisistaan. Koska kunnan toiminta ja päätökset kuitenkin perustuvat demokraattiseen järjestelmään, on kuntalaisten aktivointi ainakin periaatteen tasolla nähty tarpeelliseksi.

Aimo Ryyänen näkee osallisuuskeskustelun taustalla lisääntyneen kunnallisen itsemääräämisoikeuden ja sitä kautta kuntalaisten parantuneet mahdollisuudet vaikuttaa kuntaa koskevaan päätöksentekoon. Vielä 1970- ja 1980-luvuilla valtion ohjaava politiikka oli vahvaa. Kuntien tehtävät lisääntyivät ja taloudellinen asema vahvistui. Valtio sääti laein kuntien vastuulle uusia tehtäviä kuten kansanterveystyö ja peruskoulut. Lisäksi kuntiin rakennettiin uusia laitoksia pitkälti valtion rahoitusosuuksilla. Näin valtio otti oikeuden ohjata kuntien toimintaa hyvinkin yksityiskohtaisesti. (Ryyänen 2000, 8.) Kuntien itsehallinnon vahvistaminen alkoi kuntien resurssien hupertessa 1990-luvun vaihteessa. Kuntien itsehallintoa vahvistettiin omaa päätösvaltaa ja vastuuta lisäämällä, millä pyrittiin säilyttämään hyvinvointivaltion perusrakenteet 1990-luvun alun lamassa. Esimerkkeinä vallan siirtymisestä kuntien suuntaan Ryyänen mainitsee vapaakuntakokeilun 1989-1996, valtionosuusjärjestelmän perusuudistuksen 1993, uuden kuntalain säätämisen 1995 ja osallisuushankkeen käynnistämisen vuonna 1997. (Ryyänen 2000, 8.) Tämä kehitys avasi myös kuntalaisille monipuolisemmat osallistumismahdollisuudet kunnan asioista ja palveluista päätettäessä.

Tähän perustaen Ryynänen (2000, 19) näkee kansalaisten aktivoimisen ennen kaikkea heidän oikeuksiensa turvaamisena. Hänen mukaansa kunnan jäsen ei voi olla pelkästään asiakas vaan myös vaikuttava ja osallistuva yksilö. Osallistumismahdollisuuksia parantamalla kuntalaiselle tarjotaan etukäteisvaikuttamisen mahdollisuuksia. Jos hänet saadaan myös käyttämään näitä mahdollisuuksia, niin hänen oikeuksiensa toteutumista parannetaan.

Toisen näkökulman osallisuuden noususta keskusteluun 90-luvun kuntademokratiassa tuo Ulla-Maija Laiho (2000, 21). Hän näkee kuntalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämispyrkimyksen taustalla ensisijaisesti huolen perinteisen pohjoismaisen kuntademokratian murenemisestä. Viitteenä ihmisten kiinnostuksen vähenemisestä kunnallisia asioita kohtaan hän mainitsee äänestysprosentin laskun ja lisääntyneen haluttomuuden kunnallisia luottamustehtäviä kohtaan.

Osallistumisen lisääminen voidaan nähdä myös legitimaation, kontrollin sekä laadun ja tehokkuuden näkökulmasta. Legitimaation näkökulmasta kyse on siitä, että kuntalaiset kokevat päätöksenteon olevan oikeutettua, eli legitiimiä. Kunnallisten päätöksentekijöiden tulee pyrkiä siihen, että päätöksenteko tyydyttää kuntalaisten enemmistön tarpeet ja kuntalaisten pitää omalta osaltaan huolehtia siitä, että he tuovat tarpeitaan esiin. (Kettunen 2004, 16). Jos siis perinteinen demokratia koetaan riittämättömäksi tähän tarpeeseen, tarvitaan uusia osallistumisen muotoja legitimitetin saavuttamiseksi.

Kontrollin näkökulma lähtee ajatuksesta, että kuntalaisilla tulee olla kaikissa päätöksissä viimeinen sana. Nykyinen järjestelmä perustuu neljän vuoden välein vaaleilla valitun edustajan vastuuseen äänestäjilleen. Kontrollia tarvittaisiin usein myös tämän neljän vuoden aikana. Kontrollin tarpeisiin tarvittaisiin uusia yhteydenpitovälineitä, mahdollisuuksia varmistaa kuntalaisten enemmistön kanta ennen tärkeitä päätöksiä ja toiminnan arvioinnin kehittämistä niin, että äänestäjillä olisi paremmat mahdollisuudet arvioida kuluneen vaalikauden suorituksia. (Kettunen 2004, 17.)

Osallistumisella voidaan myös tehostaa toimintaa ja parantaa toiminnan laatua. Kun palvelutuotannosta vastaavat tuntevat paremmin kuntalaisten tarpeet ja odotukset voidaan palvelua kehittää näiden tarpeiden ja odotusten mukaan. Laatu paranee, kun kuntalaiset saavat juuri tarvitsemiaan palveluita. Tehokkuus taas paranee Kettusen mukaan sillä, kun palvelujen tuotantovastuuta tai yhteiskäyttöratkaisuja voidaan soveltaa joustavasti yhteistyössä palvelujen käyttäjien kanssa. (Kettunen 2004, 17.)

”Valtion virallisessa määritelmässä”, vuonna 2002 valmistuneessa valtioneuvoston selonteossa eduskunnalle osallisuus määritellään seuraavasti:

Osallisuus on laaja-alaisempi käsite kuin osallistuminen. Osallistumiseen sisältyy ajatus kansalaisesta aktiivisena subjektina, joka haluaa, osaa ja saa toimia välittömänä vaikuttajana itselleen tärkeissä yhteiskunnallisissa asioissa. Osallisuus liittyy myös edustuksellisen demokratian kehittämiseen tai se voi olla laissa sääntelemätöntä omaehtoista kansalaistoimintaa, kansalaisaktivismia tai järjestöosallisuutta. (Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittymisestä 2002, 4.)

### **3.2.1 Tieto-osallisuus**

Osallisuuden määritelmä syntyi vuonna 1997 käynnistyneen sisäasianministeriön osallisuushankkeessa. Hankkeen yhtenä tarkoituksena oli vahvistaa kuntalaisten osallistumista ja vaikuttamista kunnallisiin asioihin. Hankkeen avulla pyrittiin löytämään keinoja lisätä kuntalaisten aktiivisuutta ja osallistumista. Ensimmäisenä askeleena tähän suuntaan oli sellaisten keinojen kokeilu, jotka liittyivät ulkoiseen informointiin, kuulemiskäytäntöihin, äänestämiseen, valitusoikeuteen ja huomautusten tekemiseen sekä esimerkiksi mielipidekyselyihin. (Ryynänen 1999, 215.) Nämä keinot sisältyvät tieto-osallisuuteen, joka sisältää osallisuushankkeessa määritellyistä neljästä osallisuuden muodosta eniten viestinnällisiä elementtejä.

Tieto-osallisuus on kuntalaisten oikeutta tiedon saamiseen ja tuottamiseen. Se edustaa osallisuuden helposti toteutettavia muotoja, kuten mm. kunnan

tiedottaminen, kuntalaisten kuuleminen, kyselyihin vastaaminen ja palvelusitoumukset. (Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittymisestä 2002, 4-5.)

Muita osallisuuden muotoja ovat suunnitteluosallisuus, joka on tieto-osallisuutta syvempää kuntaorganisaation ja kuntalaisten välistä valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta, kuten esimerkiksi yhteissuunnittelua ja kaupunkifoorumeita; päätösosallisuus, joka on suoraa osallistumista palvelujen tuottamista tai omaa asuinalueita koskeviin päätöksiin; sekä toimintaosallisuus, joka on kuntalaisten omaa toimintaa elinympäristössään tai palvelu- ja toimintayksiköissä. (Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittymisestä 2002, 4-5).

Tässä tutkimuksessa keskitytään tieto-osallisuuteen kahdesta syystä. Ensinnä osallisuutta voidaan selvittää viestintään liittyvillä kysymyksillä, kuten saako kuntalainen mielestään osallistumiseen tarvittavaa tietoa ja millä tavalla tietoa pitäisi saada tai voiko hän antaa palautetta, kuunteleeko sitä kukaan ja onko sillä hänen mielestään vaikutusta. Toiseksi kunnissa käytetyt osallisuuden muodot edustivat vuonna 2000 tehdyn selvityksen mukaan lähinnä juuri tieto-osallisuuden piiriin laskettavia toimenpiteitä (Laiho, Kurikka & Laamanen 2000, 96-97.).

Samalla täytyy kuitenkin huomata, että viestintä on avain kaikkiin osallisuuden muotoihin, sillä ilman tietoa ei voi osallistua. Osallistumisen edellytyksenä on tiedonsaanti kunnan suunnitelmista ja palveluista (Kunnan viestintä 2001, 17). Ensimmäinen edellytys osallistumiseen on kuitenkin kansalaisten omakohtainen kiinnostus osallistua ja vaikuttaa ja toisena edellytyksenä ovat tarjolla olevat mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa (Kohonen & Tiala 2002, 6). Onnistuessaan viestintä voi aktivoida kiinnostusta sekä kertoa tarjolla olevista osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Tutkimuksessani selvitän kumpaakin näkökulmaa, eli onko kuntalaisilla kiinnostusta osallistua ja saavatko he riittävästi tietoa osallistuakseen, sekä sitä millä tavoin he haluaisivat osallistua ja vaikuttaa.

### 3.2.2 Osallistumisen muodot

Viitteitä kuntalaisten käyttämistä osallistumisen ja vaikuttamisen muodoista ja niiden suosioista saa muutamista tutkimuksista. Niiden perusteella kuntalaisten osallistuminen päätöksentekoon on melko vähäistä. Osallistumisen muodoista perinteinen äänestäminen on yleisintä. Viime vaaleissa äänestysinto ja ehdokkaiden määrä ovat kuitenkin hiipuneet.

Vielä 1970- ja 1980-lukujen taitteessa äänestysprosentti kunnallisvaaleissa lähenteli kahdeksaakymmentä. 1992 vaaleissa se oli noin 70 % ja vuonna 1996 noin 60 %. Vuoden 2000 kunnallisvaaleissa äänestys-oikeuttaan käytti enää noin 56 % äänioikeutetuista, eikä vuoden 2004 kunnallisvaalit tuoneet suurta muutosta parempaan. Äänestysprosentti jäi 58,6 %:iin, mikä on toiseksi alhaisin vuoden 1950 jälkeen. (Tilastokeskus, [http://www.stat.fi/til/kvaa/2004/kvaa\\_2004\\_2004-10-25\\_kat\\_002.html](http://www.stat.fi/til/kvaa/2004/kvaa_2004_2004-10-25_kat_002.html)). Uurnilla käynti oli laiskaa, vaikka äänestysaktiivisuutta pyrittiin lisäämään erilaisilla kampanjoilla esimerkiksi nuorten keskuudessa. Syyksi äänestysinnon hiipumiseen on nähty kansalaisten heikentynyt usko kunnallispoliittisen järjestelmän toimivuuteen ja vähentynyt kiinnostus puolue toimintaa kohtaan, mikä on johtanut etääntymiseen edustuksellisesta demokratiasta ja puolue toimintaan perustuvasta kunnallispolitiikasta. (Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisestä 2002, 10-11.)

Äänestäminen ei tunnu olevan kuntalaisten mielestä kovin hyvä tapa vaikuttaa. Näin voi päätellä äänestysprosentin laskun lisäksi esimerkiksi Kuntapalvelut-tutkimuksen vaikuttamisen mahdollisuuksia selvittäneen kysymyksen vastuksista. 39 % vastaajista oli sitä mieltä, että kunnat ovat hoitaneet huonosti vaikuttamisen mahdollisuudet ja vain 18 % oli nykyiseen tilanteeseen tyytyväisiä (Kuntapalvelut 2001, 13). Kuitenkin, kuten kaikki tiedämme, kunnallisvaalit järjestetään joka kunnassa neljän vuoden välein. Epäilen, että suurin osa vastaajista ei ole edes mieltänyt äänestämistä kysymyksen tarkoittamaksi vaikuttamisen mahdollisuudeksi.

Muita osallistumistapoja kysyttäessä esimerkiksi Nuorten Suomi 2001 -tutkimuksessa kärkeen nousivat vetoimuksen allekirjoittaminen, osto- tai maksu boikotti, asukas- ja kylätoimikunnat, sekä yhteydenotto viranomaiseen (Kurikka 1996, 32-33). Näistä

kuntiin voidaan liittää asukas- ja kylätoimikunnat ja yhteydenotto viranomaiseen, hyvin perinteisiä osallistumisen muotoja kumpikin.

Seuraavaksi käytetyimpiä kuntakontekstiin liitettävissä olevia osallistumisen muotoja ovat mielipidekirjoitukset ja yhteydenotto luottamushenkilöön. Näitä keinoja oli käyttänyt vähintään satunnaisesti 10-15 % kyselyyn vastanneista nuorista. Tutkimuksen mukaan naiset olivat miehiä aktiivisempia osallistumaan. He myös pyrkivät vaikuttamaan kansalaisjärjestöjen ja muun kollektiivisen toiminnan kautta miehiä enemmän. Miehet luottivat enemmän henkilökohtaisiin yhteydenottoihin. (Kurikka 1996, 33.) Tämänkään tutkimuksen tulokset eivät anna suurta toivoa osallistumisinnokkuudesta. Joko tilanne on sellainen, ettei ihmisiä kiinnosta, tai sitten oikeita kanavia osallistumiseen ei ole vielä löydetty. Tutkimuksessa ei ole ollut mukana internetiä osallistumiskanavana, mutta muiden tutkimusten pohjalta voi olettaa, että sen merkitys myös osallistumisen välineenä on noussut.

Pekka Kettunen nostaa omassa tutkimuksessaan esiin kolme keskeistä osallistumisen kehittämisaluetta: mielipidekartoitusten kehittäminen, käyttäjien vallan lisääminen ja alueellistamisen syventäminen (Kettunen 2004, 71-72). Esitettyjen kehittämistoimenpiteiden pohjalta viestinnälle on helppo löytää omat painopistealueet, johon tulisi kiinnittää huomiota jo osallistumiskäytäntöjen suunnitteluvaiheessa. Mielipidekartoitusten kehittämisessä viestinnän rooli korostuu verkkoviestinnässä ja kasvokkaisuviestinnässä erilaisilla foorumeilla ja asiakasraadeissa. Käyttäjien vallan lisääminen asettaa haasteita palveluviestinnälle ja vuorovaikutustaidoille. Alueellistamisen syventämisessä haasteena on alueellisen organisoitumisen tukeminen myös viestinnän keinoin. Kun kyse on osallistumisen vahvistamisesta, kaikkien yksittäisten toimenpiteiden yläpuolelle nousee viestinnän dialogisuus sekä luottamuksen ilmapiirin vahvistaminen.

### **3.2.3 Osallistumisen mahdollisuudet**

Osallistumisen ja vaikuttamisen kehittämispyrkimykset ovat nousseet 2000-luvulla osaksi kuntien viestintää. Tästä kertoo jotain myös se, että kysymys kuntien luomista osallistumisen mahdollisuuksista oli mukana vuoden 2001 kuntien



viestintäkartoituksessa. Vastaukset antavat kuvan siitä, mitä kunnissa on asian hyväksi tähän mennessä tehty. Yleisimpiä kunnan järjestämiä osallistumismahdollisuuksia olivat vanhempainillat ja potilastilaisuudet, joita järjesti 85 % kunnista. Erilaiset palautelaatikot ja -kanavat, asukastilaisuudet ja vanhus- ja vammaisneuvostot olivat käytössä noin puolessa Suomen kunnista. Nämä mahdollisuudet olivat sitä varmemmin käytössä, mitä suurempi kunta oli kyseessä. Yli 100 000 kunnissa myös internetiä käytettiin osallistumisen välineenä huomattavasti pieniä kuntia aktiivisemmin. Esimerkiksi internet-äänestyksiä tarjosi 2/3 suurista kunnista. (Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 11-12.)

Kuntalaisille tehtyjä mielipidekyselyjä on toteutettu melko kitsaasti, sillä mielipidekyselyjä kertoi tehneensä vain 37 % kunnista (Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 11-12). Osallistumismahdollisuudet ovat olleet hyvin perinteisiä, eikä niitä ole kovinkaan aktiivisesti kehitetty. Kuntalaisten aktiivisuutta osallistua ei kunnille tehdyssä viestinnän tutkimuksessa ole tietenkään voitu kartoittaa. Onkin mielenkiintoista selvittää, miten aktiivisesti kuntalaiset ylipäättään haluavat osallistua ja vaikuttaa kunnan asioihin ja mitkä ovat niitä keinoja, joita kuntalaiset haluavat osallistumiseensa käyttää. Olisi todella uraa uurtavaa löytää joku osallistumiskeino, jonka kunta pystyisi helposti toteuttamaan ja jota kuntalaiset haluaisivat laajasti käyttää.

### **3.2.4 Osallistumiskäytäntöjen nykytila ja viestintä**

Vaikka suorien osallistumistapojen käyttö onkin lisääntynyt kunnissa aina 1990-luvun lopulta lähtien, osallistumiskäytäntöjen nykytilasta ei ole saatavilla viime vuosilta laajaa selvitystä (Pikkala 2006 7,11). Selvitin kesän 2006 aikana osallistumisen ja vaikuttamisen käytäntöjä viestinnän näkökulmasta tutustumalla 20 suurimman kaupungin internetsivuihin. Internetsivujen perusteella osallistumisen ja vaikuttamisen edelläkävijä on tällä hetkellä Tampere. Toinen mainitsemisen arvoinen esimerkki on Espoon Avoin Espoo -sivusto. 20:ssä suurimmassa kaupungissa yleisimpiä osallistumista tukevia toimintamuotoja olivat nuorisoparlamentti ja vanhus- ja vammaisneuvostot sekä asuinalue- tai kaupunginosatoiminta. Muuten osallistuminen ja vaikuttaminen on huomioitu hyvin kirjavasti yksittäisissä hankkeissa ja erilaisissa

projekteissa, joista suurin osa oli jo päättynyt. Samaan projektiluonteisuuteen kiinnitetään huomiota myös Kuntaliiton demokratiatilinpäätöshankkeen Kuntademokratian toimintatavat -raportissa. (Pikkala 2006, 15-16.)

Kysymys- tai keskustelupalstoja oli käytössä vasta puolella käymistäni sivustoista. Ne puuttuivat suurista kaupungeista mm. Lahdelta ja Oululta. Kymmenen suurimman kaupungin jälkeen ei ollut harvinaista, että osallistuminen ja vaikuttaminen löytyi vain viittauksena kuntalaisaloitteeseen, yleisenä palautelinkkinä ja linkkinä kuntaliiton tai valtionhallinnon osallistumisen ja vaikuttamisen yleisistä periaatteista kertoville internetsivuilla. Havaintoni ovat yhdensuuntaisia Kuntaliiton raportin kanssa: ”...kaiken kaikkiaan vuorovaikutusmahdollisuuksien hyödyntäminen näyttää edenneen verkkaisesti.” Kuntaliiton raportin 13 hankekunnasta seitsemällä ainoa sähköinen osallistumismahdollisuus oli sähköinen yleispalaute. (Pikkala 2006, 23, 27.)

Internetsivujen avulla tehty vertailu kertoo melko hyvin siitä kuinka kunnissa on panostettu osallistumisen ja vaikuttamisen viestintään. Jos tietoa ei löydy edes internetsivuilta, joita kunnat kuitenkin pitävät jo tärkeimpänä viestintävälineenään, osallistumista tukevaan viestintään on tuskin panostettu kovin laajasti muillakaan foorumeilla. Olennaisin huomio viestinnän kannalta on ehkä se, että niiltä osin kun osallistumiseen ja vaikuttamiseen liittyvät periaatteet oli kerrottu sivustolla, myös käytäntö näytti toimivan. Vastaavasti ne kaupungit, joissa viestinnän toimintaperiaatteita ei ollut näkyvillä, eivät näyttäneet olevan sitoutuneita osallistumisesta ja vaikuttamisesta viestintään. Johtopäätöksenä voisikin esittää viestinnän periaatteiden julkisen esilläolon olevan parhaita tapoja varmistaa viestinnän toteutus. Tämä ei koske vain osallistumiseen ja vaikuttamiseen liittyvää viestintää, vaan voitaneen yleistää laajemminkin kuntien viestintään.

### **3.3 Kohteena kuntalaiset**

Tähän asti viestintää on käsitelty lähinnä kunnan toiminnan näkökulmasta, kiinnittäen huomiota niihin viestinnällisiin tavoitteisiin, joilla kunnan toiminnalle haetaan

legitimiteettiä kuntalaisilta. Seuraavaksi on syytä käsitellä hieman myös kuntalaisten erilaisia rooleja.

Vaikka kuntalaisella on monia rooleja, ollaan tällä hetkellä kovasti huolissaan nimenomaan vastuuta ottavan kuntalaisen roolin heikkenemisestä. Huoli perustuu siihen ajatukseen, että kunnallisesta toiminnasta vieraantuneet kuntalaiset murentavat pohjan kunnalliselta itsehallinnolta (Ryynänen 2002, 22.) Tähän liittyy myös se, että kunnan toiminnan legitimiys kärsii, kun kuntalaiset eivät enää osoita perinteisin edustuksellisen demokratian keinoin laajaa hyväksyntää kunnan toiminnalle (Niemi-Iilahti & Niemelä 2001, 16). Esimerkiksi osallisuushankkeen yhteydessä Ryynänen (2002, 22) kirjoittaa, kuinka nykyään ei vallitse minkäänlaista kuntalaisuutta, koska asutaan yhdessä, työskennellään toisessa, ja käydään ostoksilla kolmannessa kunnassa, jolloin ainoaksi mielenkiinnon kohteeksi jää kuinka liikkua kunnasta toiseen. Aula ja Hakala (2000, 12) selittävät asiaa toiselta kantilta, organisaation näkökulmasta. Heidän mukaansa julkishallinnolta, ja näin ollen myös kunnilta, puuttuu identifioitumisen kohde eli kunnalta puuttuvat konkreettiset kohteet, joihin sen jäsen voisi samaistua. Verrattuna esimerkiksi kansalaisliikkeisiin kunnan jäseniltä puuttuu selkeä yhtenäisyyttä luova pohja.

Pelko kuntalaisten vieraantumisen näkyy vahvasti myös viestinnällisissä painotuksissa, joissa viestinnän tehtävä nähdään korostetusti osallistumista aktivoivana ja avoimeen keskusteluun kannustavana toimintana. Viestintätieteilijöinä Aula ja Hakala kuitenkin muistuttavat, että yleisesti ottaen organisaation tulkitsemiseksi on tärkeää tutkia niitä tapoja, joilla sen jäsenet luovat yhteisiä tulkinnallisia viitekehyksiä viestintäprosessien kautta (Aula & Hakala 2000, 12). Kuntalaista aktivoimaan pyrkivä ajattelu on toki tärkeää, mutta Aulan ja Hakalan jälkimmäinen ajatus sisältää aiheeseen tärkeän laajennuksen: osallistujan roolin lisäksi organisaation toimivuuden kannalta täytyy viestinnässä huomioida ja aktivoida myös muita kuntalaisen mahdollisia rooleja ja viitekehyksiä.

### 3.3.1 Kuntalaisen roolit

Pekola-Sjöblom et al. ovat tutkimuksissaan selvittäneet kuntalaisen roolia kunnan jäsenenä, palvelujen käyttäjänä ja rahoittajana, vaikuttajana, järjestöosallistujana ja päätösten arvioijana. (Helander & Pekola-Sjöblom & Sjöblom 2002, 7-10.) Helander et al. tutkimuksen perusteella kuntalaisten samaistuminen omaan kotikuntaansa on melko heikkoa. Toisaalta kuitenkin lähes kaikki asukkaat seuraavat kuntansa asioita ainakin tiedotusvälineiden kautta (mts. 21, 24). Lisäksi he ovat melko tyytyväisiä kunnallisten palvelujen hoitoon ja olisivat jopa valmiita panostamaan kunnallisiin palveluihin nykyistä enemmän (mts. 41-43). Mielenkiintoista on myös se, että erilaisia vaikutustapoja kunnan toimintaan on käyttänyt puolet kuntalaisista (mts. 78), mutta niiden tehoon luotetaan melko vähän (mts. 82). Eli vaikka toisaalta samaistuminen on heikkoa ja vaikutusmahdollisuuksia pidetään huonoina, asioita seurataan ja palveluihin ollaan melko tyytyväisiä.

Ei siis ole kumma, että kuntalainen ei koe itseään ensisijaisesti vaikuttajana, vaan asiakkaana ja käyttäjänä. Esimerkiksi Tanskassa kuntien tehtävien lisääntyminen on johtanut siihen, että kuntalaiset näkevät kunnan ensisijaisesti palvelujen tuottajana eikä niinkään osallistumis- ja demokratia-areenana (Laiho 2000, 23). Toisinpäin käännettynä kuntalaiset itse siis ovat ensisijaisesti asiakkaita ja käyttäjiä, eivät niinkään päätöksentekoon vaikuttavia ja osallistuvia kansalaisia.

Kunnan merkitys sen jäsenille vaihtelee mm. elämäntilanteen mukaan, mutta esimerkiksi asumisen, koulutuksen, hoidon tai välttämättömän toimeentulon järjestäjänä jäsenyys konkretisoituu käytännössä kaikille asukkaille jossain elämän vaiheessa (Helander & Pekola-Sjöblom & Sjöblom 2002, 19).

Samassa teoksessa Pekola-Sjöblom mainitsee kuntalaisen rooleina äänestäjän, veronmaksajan ja käyttäjän roolit. Äänestäjänä kansalainen ottaa kantaa äänestämällä omaa ajatusmaailmaansa vastaavaa puoluetta, veronmaksajana hänellä on omat näkemyksensä siitä mihin hänen maksamiaan veroja tulisi käyttää ja käyttäjänä hän arvioi julkisia palveluja ja niiden toimivuutta asiakkaan tai käyttäjän näkökulmasta. Nämä roolit voivat olla joskus ristiriidassa keskenään, kun esimerkiksi käyttäjänä

vaaditaan parempaa palvelua, mutta veronmaksajana pienempiä veroja. (Helander & Pekola-Sjöblom & Sjöblom 2002, 39.)

### 3.3.2 Roolien huomioiminen viestinnässä

Nieminen näkee julkisyhteisön jäsenellä ainakin kolme roolia: kansalainen, käyttäjä ja asiakas, joiden avulla erilaisia viestintäkäytäntöjä voi perustella. Kansalaisnäkökulman lähtökohta on vuorovaikutukselle perustuvan viestinnän rakentaminen, jossa kaikki viestinnän osapuolet ovat keskenään tasavertaisia, eli erillisiä kohderyhmiä ei erotella. Käyttäjänäkökulmasta viestinnällä palvellaan jotakin tai joitakin käyttäjäryhmiä, kuitenkin niin, että kuka tahansa käyttäjä on tasavertaisessa asemassa eikä viestintää personoida. Asiakasnäkökulmasta viestintä on henkilökohtaisempaa ja kohdistuu jonkin palvelun käyttäjille ja jakaa pääasiassa menettelytapoihin liittyvää informaatiota. (Nieminen 2000, 113-114.)

Kunnissa on ymmärretty kunnan asukkaiden tärkeys viestinnän kohderyhmänä. Sekä vuoden 1997 että 2001 tuloksissa suurimpana kehityskohteena pidettiin kuntalaisviestintää (Kuntien viestintä 1997, 6-7; Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 5). Tuloksista voi tietenkin tehdä johtopäätöksen, että kuntalaisviestintä on hoidettu huonosti, koska se koetaan viestinnän tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi. Oletan kuitenkin, että tietoisuus viestinnän tärkeydestä on lisääntynyt ja se on herättänyt miettimään, joissakin kunnissa ehkä vasta ensimmäistä kertaa, kenelle, miten ja miksi kunnan pitää ylipäätään viestiä.

Oletusta tukee Kuntapalvelut 2001 -tutkimus. Sen perusteella 54 % kuntalaisista piti kunnan palveluista tiedottamista hyvänä ja vain 23 % arvioi tiedottamisen huonoksi. Asiakaspalveluun oli tyytyväisiä 49 % vastaajista. Tutkimuksessa kysyttiin myös, saako kuntalainen tarpeeksi tietoa kunnan asioista. Vastaajista 57 % koki saavansa tarpeeksi tietoa (Kuntapalvelut 2001, 13, 22, 138). Tulosten perusteella voi arvioida, että kuntalaiset saavat melko hyvin tietoa kunnan asioista, ainakin niiltä osin kun heillä on tarve tietoa saada. Viestinnällisesti kuntien kannattaisi panostaa enemmän asiakaspalveluun, sillä kuntalaiset kohtaavat kunnan organisaation usein juuri

asiakaspalvelutilanteessa. Nämä tilanteet saattavat olla monelle kuntalaiselle myös ainoa konkreettinen kontakti kuntaan.

Se mistä kunnan pitäisi kuntalaisilleen tiedottaa, on mielenkiintoinen kysymys, johon kuntien itsensä antamat vastaukset eivät tietenkään voi vastata. Kysymyksellä voidaan kuitenkin selvittää sitä, mikä on kuntien oma näkemys tiedotustarpeista. Vuoden 2001 viestintätutkimuksessa aihetta selvitettiin kysymyksellä: ”Nykyistä laajempaa tiedottamista tarvitsevat kunta-asiat?” Viranhaltijoiden mielestä talous, kuntien yhteistyö sekä maankäyttö ja kaavoitus vaativat enemmän tiedotusta. Vain 8 % vastaajista uskoi kuntalaisten saavan riittävästi tietoa kunnan asioista. (Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 9.) Oletan, etteivät kuntalaisten tiedonsaanti-intressit ole aivan samansuuntaiset, vaan heitä kiinnostavat enemmän jokapäiväiseen elämään liittyvät asiat. Oletusta tukee vuoden 2005 viestintätutkimus, jossa yli 50 000 asukkaan kaupunkien kuntalaisviestinnän tärkeimmiksi tiedotustarpeiksi nousevat sosiaali- ja terveyspalvelut. Tosin alle 50 000 asukkaan kunnissa tärkeimpinä viestinnän aihealueina pidetään edelleen kuntien välistä yhteistyötä ja kuntien taloutta. (Kuntien viestintä 2005, 23.)

Kuntalaisviestinnässäkin pitäisi tarkastella kuntalaisen roolia laajemmin kuin osallistujana. Viestintää mietittäessä kuntalaisten aktivointi osallistumisen ja päätöksenteon suhteen tulee olla yksi lähtökohta, mutta ei saa unohtaa myöskään kuntalaisen roolia asiakkaana ja palvelujen käyttäjänä, tai vain asukkaana, jota kiinnostavat omaan elämään ja asuinpiiriin liittyvät kunta-asiat.

### **3.4 Kuntalaisviestinnän kanavat**

Viestintä tulee kohdentaa sitä tarvitseville, ja sen tulee olla vastaanottajan tarpeista lähtevää. Viestinnässä tulee hyödyntää useita eri kanavia, joita ovat tiedotusvälineet, suora kuntalaisviestintä, tiedotuslehdet, esitteet, internet, muu sähköinen viestintä, yleisötilaisuudet ja maksullinen mainonta, kuten myös näyttelyt, videot, diaohjelmat, kalvosarjat ja multimediaesitykset. Tiedon perillemeno ja palautteen saanti on tehokkainta, kun viestintä on henkilökohtaista. Tällaisia luonnollisia tilanteita ovat

asiakaspalvelu ja neuvontatilanteet, joista pitäisi hyötyä tiskin molemmilla puolin mm. saadun palautteen tai toivomusten muodossa. Myös asukkaille tai käyttäjille järjestetyt tiedotus- ja keskustelutilaisuudet ovat hyviä keinoja henkilökohtaiseen viestintään. Internetin käyttöä ja siihen liittyvää sähköistä asiointia tulee kehittää, mutta yksin sen varaan ei voi laskea. Palvelujen tiedot tulee olla selkeästi myös puhelinluettelossa ja muissa hakemistoissa. (Kunnan viestintä 2001, 10.) Vuoden 2005 ohjeissa uusina kanavina mainitaan lisäksi ”mobiiliviestimet ja digi-tv, sekä erilaiset mediaelementit kuten kuva, ääni ja webbivideo” (Kunnan viestintä 2005, 19)

### **3.4.1 Välilliset ja suorat keinot**

Kuntien tiedottaminen on perinteisesti jaettu välilliseen ja suoraan tiedottamiseen. Välillinen tiedottaminen tapahtuu tiedotusvälineiden kautta ja suora nimensä mukaisesti esimerkiksi tiedottein tai keskustelutilaisuuksin suoraan kunnasta kuntalaisille (Kuntien tiedottaminen 1986, 13). Tämän jaottelun pohjalta myös kuntalaisviestinnän kanavat voidaan jakaa suoriin ja välillisiin kanaviin. Vaikka viestinnän teorioissa ja sitä kautta ilmeisesti myös kuntaviestinnän uusimmassa oppaassa ei enää kanavia painotetakaan, on niiden suosituimmuuden vertailu yhä edelleen mukana erilaisissa viestintäkartoituksissa. Kanavien suosiota mitattaessa ei yleensä puututa niiden sisältöön eikä ominaisuuksiin, kuten luotettavuuteen. On kuitenkin selvää, että kanavilla on eroja niin viestin perillemenon kuin esimerkiksi vuorovaikutteisuuden suhteen.

Tiedotusvälineiden keskeinen rooli kuntatiedon välittäjänä on tiedostettu jo pitkään, ja median merkitys tiedonvälityksen väylänä kunnan ja kuntalaisten välillä on jopa uudestaan nousussa (ks. esim. Kaupunkien tiedotustoiminta 1980, 26; Kunnan viestintä 2001, 12; Kunnan viestintä 2005, 25-26). Kuitenkin samaan aikaan myös kunnan suoran viestinnän mahdollisuudet ovat parantuneet. Suorista kanavista internet on kasvattanut suosiotaan eniten, mutta myös tiedotteiden ja esitteiden ja oman tiedotuslehden käyttö kuntalaisviestinnässä on lisääntynyt selvästi. Omien tiedotuskanavien käyttö on vuosien 1997 ja 2001 tutkimusten mukaan lisääntynyt kanavasta riippuen noin 10–50 prosenttia. Ainoastaan kunnan tuottamien radio- ja tv-ohjelmien käyttö on pysynyt samalla alle kymmenen prosentin tasolla. (Kuntien

viestintä 1997, 9; Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 13-14.). Vuoden 2005 tutkimuksen perusteella internet on vakiinnuttanut paikkansa tärkeimpänä kuntalaisviestinnän välineenä, mutta suorat kontaktit asukastilaisuuksissa, oma tiedotuslehti ja esitteet ovat myös pitäneet pintansa internetin rinnalla. (Kuntien viestintä 2005, 24).

Kunnan omien eli suorien viestintäkanavien tärkeys kuntatiedon välittäjänä on kasvanut myös kuntalaisten silmissä. Kunnissa, jotka olivat mukana Kuntapalvelututkimuksessa vuosina 1997 ja 2001, tiedotusvälineiden osuus tärkeimpänä tiedotustapana laski vuoden 1997 62 %:sta vuoden 2001 53 %:iin, kun taas kunnan suoran viestinnän osuus tärkeimpänä tiedotustapana nousi vuoden 1997 27 %:sta vuoden 2001 lähes 34 %:iin. (Kuntapalvelut 2001, 138.) Vaikka omien viestintäkanavien tärkeyden kasvu ei ole suuri, tulos on merkittävä. Tulos vahvistaa osaltaan internetin merkitystä kuntatiedon tarjoajana. Vaikka sen prosenttiosuus kuntalaisten mielestä tärkeimpänä tiedotuskanavana oli vielä alle kymmenen prosentin luokkaa, oli se jo ehtinyt parantaa kuntien mahdollisuuksia kertoa asioista itsenäisesti ilman median välikättä.

### **3.4.2 Internet**

Vaikka en tutkimukseni empiirisessä osassa paneudukaan internetiin syvällisesti, ei aihetta voi täysin sivuuttaa, sillä internet on noussut kuntien mielestä tärkeimmäksi kuntalaisviestinnän välineeksi. Vielä vuonna 1997 nettiä enemmän uskottiin esitteisiin, tiedotteisiin ja tiedotuslehteen, mutta vuonna 2001 internet oli selvästi käytetyin väline, jota 89% kunnista käytti viestinnässään. Lisäksi vuoden 2001 tutkimuksessa verkkoviestintä koetaan toiseksi tärkeimmäksi viestinnän kehittämishankkeeksi 61 %:lla. Vuoden 2005 tutkimuksessa internetiä pitää tärkeänä kuntalaisviestinnän välineenä 88 % ja melko tärkeänä loput 12 %. (Kuntien viestintä 1997, 9; Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 5, Kuntien viestintä 2005, 25.) Verkkoviestinnän nousu kärkeen on luonnollista, sillä nopeana ja suhteellisen edullisena suoran viestinnän kanavana verkkoviestinnältä odotetaan kunnissa paljon.



Tähän mennessä kattavin suomalainen kuntien verkkoviestinnän kartoitus julkaistiin jo vuonna 2001. Siinä kuntien verkkosivustoja arvioitiin laadullisesti palvelevuuden ja osallistavuuden osa-alueilla. Lisäksi tarkastelua on tehty kuntalaisten näkökulmasta palvelulähtöisesti ja demokratialähtöisesti. Tutkimuksen näkökulma tukee näkemystäni kunnan viestinnän tehtävistä ylipäätään. Palvelulähtöisestä näkökulmasta kuntien verkkosivustot nähdään osana kuntien palvelujärjestelmää, jossa kansalainen on palvelujen käyttäjä, mahdollinen käyttäjä tai palvelujen kohde. Demokratialähtöisestä näkökulmasta verkkosivustot taas nähdään tiedotus- ja vaikuttamiskanavana. Kansalaisella on omistajan tai isännän rooli, jolloin hänellä on oikeus tietää, mitä kunnan hallinnossa tapahtuu. (Ruusula 2001, 1.) Näkökulmat tukevat kuntaviestinnän yleistä trendiä, jossa pyrkimyksenä on palveluista tiedottamisen ohella kuntalaisten osallistumisen aktivointi. Ainakin kunnissa juuri internetiä pidetään tässä tehtävässä avainasemassa.

Vuoden 2001 viestintätutkimuksen perusteella varsinkin suuremmat kunnat toivovat internetistä vuorovaikutus- ja vaikuttamiskanavaa. Koko maan prosentin ollessa 39 % yli 100 000 asukkaan kunnista 67 % ja 25 000-100 000 asukkaan kunnista 58 % näki verkkoviestinnän tavoitteena vuorovaikutuksen lisäämisen (Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 31). Vuoden 2005 tutkimustuloksissa kaikista vastanneista kunnista internetsivujen vuorovaikutteisuutta piti tärkeänä 50 % ja jonkin verran merkitystä vuorovaikutuskanavana sillä oli 45 %:lle (Kuntien viestintä 2005, 33). Sähköisiä palveluja oli kuntien omien ilmoitusten mukaan käytössä jo yli kolmasosalla kaikista vastanneista, yli 50 000 asukkaan kaupungeista jo lähes 90 prosentilla.

Nähtäväksi jää, millä aikataululla internetistä voi todella tulla demokraattinen osallistumisen väline. Vaikka internet voikin kiistattomasti madaltaa osallistumisen kynnystä, kovin demokraattinen kanava se ei vieläkään ole. Vieläkin internet on ennen kaikkea hyvin koulutettujen, työssäkäyvien ja nuorten arena (Helander & Pekola-Sjöblom & Sjöblom 2002, 25). Myös 2001 tehty verkkosivustojen vertailu tukee väitettä, jonka mukaan kehitys on vasta alussa, varsinkin mitä tulee osallistavuuteen. Tutkimuksessa todetaan, että kuntien verkkosivustojen palvelevuus jää vielä välttävälle tasolle, vaikkakin parhaat kunnat yltyvät jo hyvään laatutasoon. Osallistavuuden suhteen sivustojen taso on vielä vaatimatonta luokkaa. (Ruusula, 2001, 28.) Vielä vuonna 2005 esimerkiksi kysymys- tai keskustelupalsta oli vain 31

%:lla vastanneista kunnista (Kuntien viestintä 2005, 36). Samansuuntaisia havaintoja tein myös kesällä 2006 käydessäni läpi 20 suurimman kaupungin sivuja osallistumisen ja vaikuttamisen näkökulmasta (ks. luku 3.2.4).

Samaan aikaan kun internetin tarjoamia mahdollisuuksia tulee hyödyntää entistä laajemmin teknisessä mielessä, myös kuntien viestinnästä vastaavien on kehitettävä viestintätaitojaan nykypäivän vaatimustasolle. Julkishallinnon tiedotuksen pitää omaksua journalistinen työprosessi, jossa tiedottaja joutuu valikoimaan, muokkaamaan ja esittämään tiedot ja ratkaisemaan se, kenen näkökulmasta tietoa tuottaa, kansalaisen vai viranomaisen (Hakala 2000, 81-82). Tai kuten Nieminen (2000, 127) asian kiteyttää: ”Internet-viestinnän aikakaudella julkisyhteisöjen viestijöiden on kyettävä ottamaan journalistin tehtäviä: Viestit on laadittava tavalla, joka on ymmärrettävä ja puhutteleva kenen tahansa tietoa etsivän kansalaisen kannalta.”

### **3.4.3 Median merkitys**

Vaikka joukkotiedotusvälineiden merkitys kuntien viestinnässä onkin viime vuosina ehkä hieman laskenut, ovat ne edelleen kuntalaiset parhaiten tavoitettava kanava. Kuntalaisten mielestä kuntien tärkein tiedotustapa on edelleen tiedotusvälineiden kautta tapahtuva tiedottaminen. Kanavista tärkeimmät ovat sanoma- ja ilmaisjakelulehdet, joita pidetään tärkeimpinä tiedonlähteinä kuin kolmantena tulevaa kunnan omaa tiedotuslehteä. (Kuntapalvelut 2001, 138; Yhdyskuntatekniset palvelut 2002, 66.)

Esimerkki joukkotiedotuksen tärkeydestä osana kuntien viestintäjärjestelmää on sanomalehti Savon Sanomien kunnallistoimituksen valinta vuoden 2002 kuntatiedottajaksi. Kuntaliitto valitsee vuosittain vuoden kuntatiedottajaksi henkilön tai yhteisön, ”joka on monipuolisella ja kiinnostavalla tavalla virittänyt kunta-asioista käytävää keskustelua tai on toiminnallaan edistänyt avoimuutta ja läpinäkyvyyttä kunta-asioihin liittyvässä julkishallinnossa.” Savon Sanomien valinnan perusteluina oli kunnallisasioiden aktiivinen, monipuolinen ja luova seuraaminen, sekä toimiva yhteistyö kuntien, kaupunkien ja kuntayhtymien kanssa. (Kuntaliiton tiedote

12.6.2002.) Savon Sanomien saama kunniamaininta ei ollut sattumaa. Lehti osallistui vuosina 1998 ja 1999 toteutettuun tutkimukseen, jonka yhteydessä lehdessä toteutettiin kolme pienimuotoista julkisuuskokeilua. Kokeilun idea oli koota tavallisia kansalaisia keskustelemaan kunnallisista ongelmista, virittää teemoista julkista keskustelua ja saada keskusteluun mukaan asianosaisia eli kansalaisia, kansalaisryhmiä, virkamiehiä, päättäjiä ja asiantuntijoita. (Heikkilä & Kunelius 2000, 8.)

Toteutetun kokeilun saavutukset olivat pääasiassa positiivisia, mutta mikä tärkeintä, kokeilun ideoista syntyi käytäntöjä, joita Savon Sanomissa on pidetty yllä myös kokeilun jälkeen. Vuodesta 1999 alkaen Savon Sanomissa on julkaistu kerran viikossa ilmestyvää kuopiolaiset-palstaa, jonka tarkoituksena on käsitellä kaupungin asioita asukkaiden ja palvelujen käyttäjien näkökulmasta. Asukkaiden lisäksi palvelujen tasoa arvioivat myös kaupungin virkamiehet ja luottamushenkilöt. Sivulla on myös annettu asukkaille mahdollisuus esittää kysymyksiä kaupungin virkamiehille ja päättäjille. Savon Sanomien tarjoaman foorumin tavoitteena on lisätä asukkaiden tiedollisia resursseja, luoda paikka virkamiesten ja päättäjien ja asukkaiden julkiselle kohtaamiselle sekä taata uutisoinnin jatkuvuus. (Heikkilä & Kunelius 2000, 94-95.) Tässä tavoitteessa on siis onnistuttu siinä määrin että asia huomioitiin Kuntaliiton myöntämällä palkinnolla.

Savon Sanomien esimerkin toivoisi leviävän laajemmallekin, sillä länsimaisessa demokratiassa viestimillä on perinteisesti tärkeä rooli julkishallinnon ja kansalaisen välisenä tiedonvälittäjänä. Tätä toimintatapaa on pidetty luonnollisena, sillä julkisyhteisöiltä ovat puuttuneet suorat kansalaiskontaktit mahdollistavat välineet ja kanavat. Kuntatasolla suorat välineet ja kanavat, kuten tiedotus- ja asiakaslehdet, ovat yleisempiä, mutta niistä ei ole tiedotusvälineiden korvaajaksi. Kuntien tiedotuslehtien tehtävä on tiedottaa ja jakaa informaatiota palveluista ja niiden käyttömahdollisuuksista. Harvasta ilmestymistiheydestä johtuen ne eivät myöskään muodostu keskustelufoorumeiksi eivätkä ajankohtaistiedon välittäjiksi. (Nieminen 2000, 126.) Näin ollen kunnat ovat riippuvaisia joukkotiedotusvälineistä ja suhteet niihin on pyrittävä pitämään kunnossa. Tämä on huomioitu myös kuntien viestinnän ohjeistuksessa, jossa sanotaan, että tiedotusvälineiden palvelemisen tulee olla aktiivista, nopeaa, luotettavaa ja tasapuolista ja että toimittajia ei tule turhaa

pompotella tai estellä pääsemästä käsiksi oikeisiin tietolähteisiin. (Kuntien viestintä 2001, 12.)

Vuonna 2001 selvitettiin kuntien näkemystä siitä, mitä asioita media voisi tarkastella nykyistä enemmän. Kahdentoista vaihtoehdon joukosta ykköseksi nousivat palvelut ja toisen tilan jakoivat talous ja kuntien yhteistyö. Mielenkiintoista on, että vain 3 % kunnista näkee median lisäksiinnostuksen kuntien kehittämishankkeita ja päätöksentekoa kohtaan tarpeelliseksi. (Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 9-10.) Joko media käsittelee näitä asioita jo nyt tarpeeksi tai sitten monissa kunnissa ei edelleenkään, olivat periaatteet kuinka ylväät ja avoimuutta korostavat tahansa, haluta ”turhaa” julkista keskustelua näistä asioista. Käsitykseni on, että valitettavasti jälkimmäinen pitää paikkansa suurimmassa osassa kuntia. Tukea käsitykselle antavat myös Heikkilän ja Kuneliuksen tekemät haastattelut, joissa kuntatoimijat pitävät julkisuutta potentiaalisesti vaarallisena ja katsovat, että sitä on pyrittävä rajaamaan ja hallitsemaan (Heikkilä & Kunelius 2000, 28-29).

Mutta mikä on joukkotiedotuksen ja kuntalaisen välinen suhde? Luottavatko kuntalaiset mediaan? Turvautuessaan viestinnässään joukkotiedotusvälineiden tarjoamaan palveluun kunnan viestinnän tulee olla jollakin tapaa tietoinen myös kuntalaisten ja median välisestä suhteesta. Yksi syy kuntademokratian ongelmiin voi nimittäin löytyä yllättäen myös kuntalaisten epäilevästä suhtautumisesta joukkotiedotusvälineisiin. Jos kansalaiset kokevat, etteivät he saa ääntään kuuluville joukkoviestinten rakentamassa valtajulkisuudessa, myös luottamus viestimien välittämään informaatioon heikkenee. Tästä epäluottamuksesta voi olla seurauksena poliittinen vieraantuminen. (Nieminen 1998, 276.)

## **4 KUNTALAISVIESTINNÄN MÄÄRITELMÄ JA**

### **TUTKIMUSKYSYMYKSET**

#### **4.1 Kuntalaisviestinnän määritelmä**

Tutkimuksen teoriaosan pohjalta olen päätenyt seuraavaan kuntalaisviestinnän määritelmään. Käytän tätä määritelmää empiirisen osan tutkimuskysymysten pohjana:

- Kuntalaisviestinnän tulee olla suunnitelmallista, tuntea lain vaatimukset, viestinnän kohderyhmät ja heidän tarpeensa.
- Kuntalaisviestinnän tulee toimia asioiden valmisteluvaiheesta lähtien julkisen keskustelun virittäjänä, palvella kuntalaisia palvelujen käyttäjinä (informoida) ja kunnan toimintaan vaikuttavina osallistujina (aktivoida).
- Kuntalaisviestinnän tulee perustua kommunikaatioperiaatteeseen, olla avointa ja tarjota riittävästi ja tasapuolisesti tietoa herättääkseen kuntalaisessa mielipiteitä kunnan asioista.
- Kuntalaisviestinnän tulee luoda ja ylläpitää kunnan ja kuntalaisen välistä suhdetta, jota kuvaa luottamus, avoimuus ja molemminpuolinen sitoutuminen.
- Kuntalaisviestinnän tulee käyttää monipuolisesti sekä suoria että välillisiä kanavia.

## 4.2 Tutkimuskysymykset

Teoriaosaan pohjautuva kuntalaisviestinnän määritelmä esittää tiivistetysti ne periaatteet, jotka hyvin toimivassa kuntalaisviestinnässä tulee huomioida. Empiirisen osan tavoite on selvittää, missä määrin käytäntö ja teoria kohtaavat, ja mitä asukkaat haluavat kuntalaisviestinnältä. Tulokset kertovat, miten kuntalaisviestintä toimii Jyväskylässä kyselyn tekohetkellä. Tutkimuksen kannalta vähintään yhtä mielenkiintoista on etsiä kuntalaisten vastauksista yhtäläisyyksiä ja eroja teorian olettamuksille siitä, mitä toimiva kuntalaisviestintä on. Yleisemmällä tasolla tulokset auttavat myös kuntalaisviestinnän tarpeiden entistä paremmassa ymmärtämisessä ja käsitteen tarkemmassa määrittelyssä. Tutkimuksen tutkimuskysymykset esitän seuraavassa:

Viestinnässä kulloinkin käytettävät keinot tulee van Rulerin mukaan valita sen mukaan, kuinka sitoutuneita viestintätapahtuman osapuolet ovat ja millaista merkitystä viesti kantaa. Perinteisesti kuntalaisviestinnässä on korostettu informatiivista tehtävää. Dialogisuuden merkitys on korostunut viime vuosina oppaissa ja viestinnän teoriassa. Onnistuakseen näissä tehtävissä kunta tarvitsee tietoa asukkaiden kiinnostuksen kohteista, heidän käsityksistään tiedon saatavuudesta ja sitoutuneisuudesta kuntalaisviestinnän prosessiin. Ensimmäinen tutkimuskysymys selvittää kuntalaisviestinnän suunnittelun pohjaksi sitä, mitä kaupungin palveluita ja asioita asukkaat seuraavat ja saavatko he näistä palveluista ja asioista tarvitsemansa tiedon.

Kuntalaisviestinnän tulee käyttää eri kanavia tehokkaasti ja monipuolisesti. Käytössä olevista kanavista tulee valita tilanteen kannalta tehokkaimmat, unohtamatta kuitenkaan eri kanavien erityispiirteitä. Toisessa tutkimuskysymyksessä haetaan vastausta siihen, mistä lähteistä ja kuinka hyvin kaupunkilaiset saavat tarvitsemansa tiedon kaupungin palveluista ja asioista ja kuinka luotettavina he pitävät erilaisia kuntatietoa tarjoavia lähteitä.

Kolmas tutkimuskysymys selvittää, löytyykö Jyväskylän kaupungin kuntalaisviestinnän käytännöistä vastakaikua kommunikaatioperiaatteen mukaiselle ja deliberatiivisen demokratian peräänkuuluttamalle asukkaita aktivoivalle ja

kaksisuuntaiselle viestinnälle sekä avoimelle keskustelulle. Miten kuntalaisviestinnän keinoin olisi mahdollista tukea osallistumista ja vaikuttamista? Miten asukkaat arvioivat haluaan ja mahdollisuuksiaan osallistua, vaikuttaa ja keskustella? Lisäksi selvitetään, mitkä ovat asukkaiden mielestä parhaat kanavat palautteelle ja mielipiteenilmaisulle.

Kuntalaisviestinnän yksi tehtävä on kaupungin ja asukkaiden välisen suhteen ylläpito. Neljäs tutkimuskysymys selvittää suhdeteorian pohjalta, millaiseksi asukkaat kokevat suhteensa Jyväskylään.

Lopuksi selvitän teoreettisen määritelmän vastapainoksi sitä, mitkä ovat asukkaiden mielestä kunnan viestinnän tärkeimmät tehtävät ja kuinka tässä tehtävässä on Jyväskylässä onnistuttu.

## 5 MENETELMÄ

### 5.1 Tutkimuskohteen kuvaus

Jyväskylän kaupunki on Suomen yhdeksänneksi suurin kunta. Asukkaita kaupungissa oli kyselyn lähettämisen aikaan vuoden 2002 lopulla 81 110. Kaupungin suhteellinen kasvu on ollut viime vuosina asukasluvulla mitattuna suurten kaupunkien nopeinta Suomessa. Vuoden 2006 lopussa asukasmäärä oli 84 434. Kaupunkilaisten koulutustaso on yleistä suomalaista tasoa korkeampi. 31% prosentilla kaupunkilaisista on korkea-asteen tutkinto. Samalla kuitenkin myös työttömyysaste on maan keskiarvoa korkeampi, 14,8 %. (Tietoja Jyväskylästä, <http://www.jyvaskyla.fi/info/sivu.php>.)

Jyväskylän kaupungilla on ollut tiedottajia suurimmissa hallintokunnissa 1980-luvun loppupuolelta lähtien. Vuonna 1990 tehdyn sisäisen viestintäselvityksen pohjalta keskushallintoon nimettiin tiedotuspäällikkö vuonna 1991. Nykyinen kaupungin viestintäpäällikkö Helinä Mäenpää siirtyi keskushallintoon sosiaali- ja terveystalokeskuksesta vuonna 1998. Kaupungin viestinnän organisaatio on ns. hajautettu malli. Tämä tarkoittaa sitä, että keskushallinnossa (hallintokeskus) kaupungin strategista viestintää koordinoi ja toteuttaa viestintäpäällikkö sekä internet-tiedottaja, mutta palveluviestinnän vastuu on toimialoilla toimialajohdon alaisena



työskentelevillä toimialan tiedottajilla. Lisäksi kaupungin joissakin yksiköissä on omia päätoimisia tiedottajia. Kaupungin kuntalaisviestinnän tärkeimmät kanavat ovat tällä hetkellä internetsivut, paikalliset tiedotusvälineet sekä oma kahdeksan kertaa vuodessa ilmestyvä joka kotiin jaettava tiedotuslehti.

## 5.2 Tutkimusvälineistö

Kuntalaisviestinnän tutkimuksen empiirinen osa toteutettiin survey-tyyppisellä kysymyslomakkeella, joka postitettiin vastaajille kotiin. Kysymyslomakkeessa oli kaikkiaan 196 kysymystä. Suurin osa kysymyksistä oli luokittelu- ja järjestysasteikollisia, mutta mukana oli myös muutama avoin kysymys. Järjestysasteikollisissa kysymyksissä käytettiin yleisesti viisiportaista Likert-asteikkoa, joskin mukana oli myös yksi kokonaisuus, jossa käytettiin viisiportaista semanttista differentiaalia ts. Osgoodin asteikkoa. (Valli 2001, 20-25; 34-37; 44-46.) Luokitteluasteikkoa käyttävistä kysymyksistä oli useampia erilaisia variaatioita.

### 5.2.1 Kyselylomake

Kyselylomakkeesta tuli käytännön syistä varsin laaja, koska lomakkeeseen haluttiin sisällyttää tutkimuksen teoriaosan pohjalta nousseiden teemojen lisäksi viestinnän peruskartoituksista tuttuja elementtejä. Tästä johtuen osa kysymyksistä on muotoiltu niin, että niistä saa tietoa sekä Jyväskylän kaupungin kuntalaisviestinnän toimivuudesta että käytäntöjen vastaavuudesta kaupunkilaisten tarpeisiin ja toisaalta teoreettisiin malleihin. Esittelen seuraavassa lyhyesti kysymyslomakkeen sisällön. Kysymyslomake on tutkimuksen liitteenä 1.

Jotta tiedettäisiin, onko kaupunki suunnannut ja toteuttanut viestintänsä kaupunkilaisten kannalta oikein, tutkimuksella haluttiin selvittää, mitä kaupungin toimintoja asukkaat seuraavat ja saavatko he kaupungin asioista ja palveluista tarvitsemansa määrän tietoa. Lomakkeen kysymyksissä 1–33 vastaajia pyydettiin arvioimaan viisiportaisella asteikolla, kuinka paljon he seuraavat kysytyjä kaupungin palveluja ja toimintoja. Kysymyksillä 34–52 selvitettiin, saavatko vastaajat kysytyistä

palveluista ja toiminnoista tarvitsemaansa tietoa riittävästi, jonkin verran vai ei ollenkaan. Neljäs vaihtoehto oli niille vastaajille, jotka eivät tarvinneet tietoa kysytystä asiasta. Kysymyksessä 75 kysyttiin, ovatko vastaajat joutuneet etsimään tai kysymään jotakin tietoa kaupungin asioista tai palveluista. Tätä seurasi avoin jatkokysymys 76, jossa sai omin sanoin kertoa, mistä on etsimänsä tai kysymänsä tiedon löytänyt.

Kunnan viestinnän tehtävien ja toimivuuden kuvaamiseen parhaan vastauksen saa yhdistelemällä laajasti kyselyn tuloksia. Kyselylomakkeessa oli myös kaksi osiota, jotka kysyvät aihetta suoraan. Kyselylomakkeen kysymyksissä 77–92 vastaajia pyydettiin arvioimaan kaupungin tiedotusta 16 vastakohtaparilla ja kysymyksessä 93 vastaajia pyydettiin numeroimaan 11 vaihtoehdon joukosta tärkeysjärjestyksessä kolme mielestään tärkeintä kaupungin viestinnän tehtävää.

Viestinnän käytännön toteuttamisen kannalta oli tarpeellista selvittää myös asukkaiden käyttämiä kuntatiedon lähteitä ja mielipidettä kysytyjen lähteiden luotettavuudesta. Kyselyn kysymyksillä 53–74 selvitettiin, saako asukas kysymyksissä luetelluista kuntatiedon lähteistä riittävästi, jonkin verran tai ei lainkaan tarvitsemaansa tietoa kaupungin palveluista ja toiminnoista. Niille, jotka eivät käytä kysyttyä lähdettä, oli valittavana vaihtoehto ”en käytä”. Internetin käyttöön liittyen oli kolme omaa kysymystä. Kysymyksessä 94 kysyttiin, käyttääkö internetiä, kysymyksessä 95 kysyttiin käyttääkö internetiä pääasiassa kotona, työpaikalla vai yleisökoneella ja kysymyksessä 96 tiedusteltiin, kuinka usein käy Jyväskylän kaupungin internetsivuilla kuuden vaihtoehdon vaihdella välillä ”lähes päivittäin” ja ”en koskaan”. Kysymyksissä 97–108 kysyttiin, missä vastaaja toivoisi mieluiten tiedotettavan esimerkeissä annetuista asioista. Jokaisen esimerkin yhteyteen oli mahdollista valita 14 vaihtoehdosta mieluisin. Kysymyksissä 109–128 pyydettiin vastaajaa arvioimaan 20:n kaupunkitietoa välittävän tietolähteen luotettavuutta viisiportaisella asteikolla.

Osallistumista ja vaikuttamista käsiteltiin kyselyn kysymyksissä 144–158. Ensin kysyttiin, voiko vastaaja mielestään vaikuttaa kunnan toimintaan äänestämällä kunnallisvaaleissa (kysymys 144). Seuraavaksi vastaajaa pyydettiin valitsemaan seitsemästä vaihtoehdosta tärkeysjärjestyksessä kolme parasta tapaa, joilla kaupungin tulisi selvittää heidän mielipiteitään (kysymys 145). Kysymyksissä 146–155

pyydettiin vastaajan mielipidettä kymmeneen osallistumiseen ja vaikuttamiseen liittyvään väittämään viisiportaisella asteikolla. Kysymyksessä 156 vastaajaa pyydettiin ympyröimään kahdeksasta vaihtoehdosta ne tavat, joilla on osallistunut kaupunkia koskevaan keskusteluun. Viimeisenä osallistumiseen ja vaikuttamiseen liittyvänä kysymyksenä tiedusteltiin 11 vaihtoehdon joukosta vastaajalle mieluisinta tapaa kertoa myönteinen (kysymys 157) ja kielteinen (kysymys 158) mielipide kaupungin toiminnasta tai palveluista.

Vastaajan suhdetta kaupunkiin selvitettiin ensin kysymyksellä 159, jossa kuudesta vaihtoehdosta ympyröitiin parhaiten suhdetta kuvaava vaihtoehto, sekä kysymyksillä 160–185, joissa vastaajaa pyydettiin kertomaan mielipiteensä viisiportaisella asteikolla PR:n suhdeteorian pohjalta muokkaamiini väitteisiin.

Taustatietoja selvitettiin kymmenellä kysymyksellä 186–195. Lomake sisälsi myös markkinointiin liittyen kysymykset 129–143, sekä vapaa sana -osion (kysymys 196), joiden tuloksia ei ole esitelty tässä työssä.

### **5.2.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti**

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi koostuu validiteetin ja reliabiliteetin tarkastelusta (Heikkilä 2004, 188). Validius (pätevyys) on sitä, että tutkimuksessa käytetyt mittarit ja menetelmät kykenevät mittaamaan sitä mitä on tarkoituskin mitata (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 2004, 216; Grönroos 2003, 16; Heikkilä 2004, 29). Mittarin osoittautuminen validiksi ei kuitenkaan vielä takaa mittarin käyttökelpoisuutta, jos mittari ei ole myös reliabeli (Grönroos 2003, 17). Reliabiliteetilla (luotettavuudella) taas tarkoitetaan tutkimuksen kykyä antaa ei sattumanvaraisia tuloksia, eli tulosten tarkkuutta. Reliabiliteetti on sitä suurempi, mitä vähemmän sattuma on vaikuttanut tuloksiin. Luotettavuutta luonnollisesti parantaa oikeiden mittareiden valinta ja soveltuvuus mittaushetken mittaamiseen. (Valli 2001, 92; Heikkilä 2004, 29,186.)

Tutkimuksen validiutta on vaikea tarkastella jälkikäteen, ja validius onkin varmistettava jo tutkimusta suunniteltaessa (Heikkilä 2004, 29). Tähän pyrittiin sillä,

että tutkimuksessa käytettiin erilaisia mittareita. Aihetta lähestyttiin teoreettisen pohdinnan tuloksena useasta eri näkökulmasta erilaisin kysymyksin. Vaikka vastausprosentti ei sinänsä ollut kovin korkea (38 %), voi sitä pitää hyvänä 9-sivuiselle, 196 kysymystä sisältäneelle postikyselylle. Koska vastausprosentin uskottiin jäävän jopa toteutunutta heikommaksi, määriteltiin otoskoko alunperin varsin suureksi, eli 2000:ksi. Näin varmistettiin riittävä aineisto. Perusjoukkoon suoritettun vertailun perusteella vastaajat myös edustivat hyvin perusjoukkoa. Validiuden puolesta todistaa myös se, että vastaajat kertovat itse mielipidekyselyiden olevan paras tapa selvittää heidän käsityksiään kunnan asioista. Tulos on esitelty tarkemmin luvussa 6.8.4.

Tutkimuksen ja siinä käytettyjen mittareiden reliabiliteettia voi validiteetista poiketen tarkastella jälkikäteen mm. laskemalla korrelaatiokertoimia tai toistamalla mittauksia ja vertaamalla tuloksia muihin tutkimuksiin. (Heikkilä 2004, 187). Koska tutkimuksessa on paljon ensimmäistä kertaa käytettyjä mittareita, yksittäisten osioiden reliabiliteettia on tarkasteltu lähinnä tutkimuksen sisäisesti tulosten yhteydessä. Jatkotutkimusta varten lukija voi halutessaan arvioida reliabiliteettia myös itse, tarkastelemalla liitteenä olevia taulukoita. Kokonaisuutena voi sanoa tutkimuksen reliabiliteetin olevan hyvä, sillä iso aineisto ja käytettyjen mittausten menetelmien moninaisuus takaavat koko tutkimuksen tasolla melko hyvän reliabiliteetin. Hyvästä reliabiliteetista antaa viitteitä myös otoksen ja perusjoukon yhteneväisyys. Otos ei saa olla vino (Heikkilä 2004, 30). Tässä tutkimuksessa otos edusti hyvin koko perusjoukkoa. Tämä varmistettiin sekä otantamenetelmällä, että vertaamalla vastaajien tietoja perusjoukkoon.

### **5.3 Tutkimuksen kulku**

Tutkimuslomake testattiin ja siitä pyydettiin kommentteja ennen lopullisen version tekemistä jyvaskyläläisistä opiskelijoista koostuneelta testiryhmältä. Saatujen kommenttien pohjalta lomakkeen pituutta karsittiin jättämällä joitakin kysymyksiä pois. Joitakin kysymyksiä myös yksinkertaistettiin niin, että osasta järjestysasteikollisista kysymyksistä muokattiin vain neljä luokkaa sisältäviä ja näin

nopeammin täytettäviä. Lisäksi lomakkeen rakennetta selkiytettiin taitollisilla ratkaisuuilla. Näistäkin huolimatta lomakkeelle jäi pituutta yhdeksän sivua.

Tutkimuksen perusjoukkona olivat kaikki kaupungin asukasrekisterissä olevat 15–75-vuotiaat asukkaat. Otos muodostettiin systemaattisella otannalla (Valli 2001, 15). Systemaattista otantaa painotettiin lisäksi iällä niin, että asukasrekisterissä olevat ihmiset järjestettiin peräkkäin syntymävuoden mukaan. Kun näin järjestetystä perusjoukosta tehtiin systemaattinen otanta, otoksen ikäjakauma saatiin vastaamaan perusjoukon ikäjakaumaa. Otoksen tarkka koko oli 2004 ihmistä. Kyselylomake, saatekirje, arvontalippu sekä palautuskuori lähetettiin postitse 28. 10. 2002 kaikille otokseen poimituille. Vastausaikaa kyselyyn oli 13.11. saakka.

Kyselyn lähettämisestä julkaistiin uutinen kaupungin internetsivuilla 29.10. ja tiedotettiin marraskuun alussa ilmestyneessä kaupungin tiedotuslehdessä. Lisäksi tiedotusvälineille lähetettiin kyselystä tiedote 29.10. Tiedotteen perusteella asiasta uutisoi Radio Keski-Suomi paikallisuutisissaan 29.10., sanomalehti Keskisuomalainen jutullaan 30.10. sekä Radio Jyväskylä jutullaan, johon se haastatteli kaupungin viestintäpäällikkö Helinä Mäenpäättä 1.11. Vastauksia saatiin lopulta kaikkiaan 738 kpl, joten vastausprosentiksi muodostui lähes 37 %. Sitä voidaan pitää pitkälle postikyselylle hyvänä.

## **5.4 Analyysimenetelmät**

Kyselyn vastaukset syötettiin SPSS 11 for Windows -tilasto-ohjelmaan, jota käytettiin myös aineiston analysoinnissa. Aineiston alustavassa analyysissä selvitettiin havaintoyksikköjen lukumäärät, korjattiin esiin nousseet koodausvirheet, kuten epäkelvot muuttuja-arvot ja muokattiin ikä ja asuinaika-muuttujista tutkimukseen paremmin sopiva tiivistetty luokitus. Tämän jälkeen aineistosta ajettiin kuvailevaa tietoa, kuten keskiarvoja ja prosenttijakaumia muuttujatyypistä riippuen.

Tuloksien kuvailua jatkettiin tekemällä aineistosta ristiintaulukointeja eri taustamuuttujilla. Taustamuuttujina käytettiin pääasiassa ikää, sukupuolta ja

koulutusta. Tilastollista merkitsevyyttä selvitettiin luokitteluasteikollisten muuttujien osalta khin-neliötestillä. Jos testi antaa  $p$ :lle tilastollisesti merkitseviä eroja, tulosta voi yleistää perusjoukkoon. (Valli 2001, 72-76.) Toimiakseen oikein testi kuitenkin vaatii, että kaikki odotetut frekvenssit ovat suurempia kuin nolla ja että korkeintaan 20 % frekvensseistä on pienempiä kuin viisi. Testin tuloksen tulkintaa suoritettussa ristiintaulukoinnissa helpottavat taulukossa ilmoitettavat jäännökset (SPSS-ohjelmassa standard residuals), joista voi selvittää khin-testissä ilmennyttä tilastollista merkitsevyyttä muuttujan frekvenssien tasolla. Nyrkkisääntönä pidetään, että jos jäännöksen itseisarvo ylittää kaksi, havaitun ja odotetun frekvenssin ero on riittävän iso tilastollisen päätelmän tekemiseen. (Nummenmaa, Konttinen, Kuusinen & Leskinen 1997, 120-123.) Jos frekvenssin jäännös on siis enemmän kuin 2 tai vähemmän kuin  $-2$ , on havaittu frekvenssi niin kaukana odotetusta, että siitä voi selvittää khin-testissä havaitun tilastollisen poikkeaman aiheuttajan. Tutkimuksessa khin-neliötestiä käytettiin kahden tai useamman muuttujan frekvenssien (prosenttiosuuksien) erojen selvittämiseen.

T-testillä varmennetaan tilastollisen tutkimustuloksen oikeellisuutta, jos tutkittava muuttuja on välimatka-asteikollinen tai vähintään jatkuva-asteikollinen, joka noudattaa normaalijakaumaa ja vertailtavia ryhmiä on vain kaksi (Valli 2001, 80-81; Nummenmaa, et al. 1997, 77). Tutkimuksessa käytettiin t-testiä vertailtaessa järjestysasteikollisten kysymysten vastausten keskiarvoja dikotomisen taustamuuttujaan.

Varianssianalyysiä käytettiin, jos järjestysasteikollisten kysymysten keskiarvoja verrattiin yhtä aikaa useamman kuin kahden taustamuuttujaryhmän välillä. Yksisuuntaisella varianssianalyysillä saatu merkitsevyys ei kuitenkaan vielä kerro, missä vertailuista ryhmistä keskiarvojen erot sijaitsevat. (Valli 2001, 82-83; Nummenmaa, et al. 1997, 78.) Jotta keskiarvojen erojen merkittävyyttä ryhmien välillä voisi selvittää, täytyy tehdä keskiarvojen eroja selvittävä monivertailutesti. (Nummenmaa, et al. 1997, 89). Useissa tutkimuksissa käytetään Post Hoc -testinä yhtäsuurta varianssia edellyttäviä LSD, Bonferronin tai Scheffén monivertailutestejä. Tässä tutkimuksessa kuitenkin käytettiin SPSS -ohjelman Tamhanesin testiä, koska laajasta aineistosta johtuen ei voitu olettaa, että kaikkien tutkittavien ryhmien varianssit olisivat yhtäsuuret.

Edellä esiteltyjä menetelmiä ja taustamuuttujia käyttäen käytiin läpi koko tutkimusaineisto. Tästä varsin laajasta materiaalista koottiin erillinen raportti kyselyn tilanneelle Jyväskylän kaupungille. Raportti valmistui marraskuussa 2003. Tässä tutkimuksessa tuloksia on esitelty valikoiden ja teorialähtöisemmin kuin tilaajalle toimitetussa raportissa (Jyväskylän kaupungin kuntalaisviestintä 2003.)

## 6 TULOKSET

### 6.1 Taustamuuttajat

Vastaajista miehiä oli 38,3 ja naisia 60,8 prosenttia, kuusi vastaajaa eli 0,8 % ei ilmoittanut sukupuoltaan. Sukupuolijakaumassa naisten osuus korostui hieman perusjoukkoa enemmän. Vastaajien ikä sen sijaan seurasi hyvin perusjoukon ikäjakaumaa kaikissa ikäryhmissä. Korkea-asteen tutkinnon suorittaneet vastasivat kyselyyn muita vähemmän. Heitä oli kyselyyn vastaajista 23,5 %, kun perusjoukossa heidän osuutensa on 30 %. Työllisten, yrittäjien, eläkeläisten ja työttömien osuudet vastaajista vastasivat hyvin perusjoukkoa. Opiskelijoiden osuus oli vastaajissa noin 4 % suurempi kuin perusjoukossa. Tutkimuksessani yhtenä ryhmänä oli mukana myös kotiäiti tai -isä, joita vastaajista oli 3,3 %. Asemaa koskevaan kysymykseen jätti vastaamatta 3,3 % vastaajista.

Vastaajista lähes puolet oli asunut Jyväskylässä yli 20 vuotta, toiseksi suurin vastaajaryhmä oli asunut kaupungissa 5 vuotta tai vähemmän, heitä oli vastaajista 24,5 %. Lähivuosina kaupungista muuttoa harkitsevia oli 19 %.

Tulonsa ilmoittaneista 2000 euroa tai sen alle ansaitsi 73,5 %. 2000–4000 euroa ansaitsevia oli 22,7 % ja sitä enemmän ansaitsevia 3,7 %. Tulotasoaan ei kertonut 17



vastaajaa. Yksin asuvia vastaajista oli 24,5 %, pariskuntia 40,5 %, lapsiperheitä 32,6 % ja yksinhuoltajia 2,3 %.

<b>TAUSTAMUUTTUJAT</b>		Vastaajia	Valid%
<b>Sukupuoli</b>	Mies	283	38,66
	Nainen	449	61,34
<b>Ikä</b>	15–25	161	21,93
	26–35	138	18,80
	36–45	114	15,53
	46–55	144	19,62
	56–65	100	13,62
	66–75	77	10,49
<b>Koulutus</b>	Perus-, keski- tai kansakoulu	177	24,21
	Ylioppilas tai ammatillinen tutkinto (myös opistoaste)	382	52,26
	Korkea- tai ammattikorkeakoulututkinto	172	23,53
<b>Asunut Jyväskylässä</b>	5 vuotta tai alle	181	24,62
	6–10 v.	68	9,25
	11–15 v.	54	7,35
	16–20 v	85	11,56
	yli 20 v.	347	47,21
<b>Muuttoaiheet Jyväskylästä</b>	Kyllä	136	18,89
	Ei	584	81,11
<b>Tulot kk</b>	2000 tai alle	530	73,51
	2001–4000	164	22,75
	4001–6000	21	2,91
	yli 6000	6	0,83
<b>Asema</b>	Kaupungin/kunnan palveluksessa	87	12,18
	Muu julkinen sektori	101	14,15
	Yksityisen palveluksessa	162	22,69
	Yrittäjä	19	2,66
	Työtön	57	7,98
	Koululainen	5	0,70
	Opiskelija	122	17,09
	Kotiäiti/isä	24	3,36
Eläkeläinen	137	19,19	
<b>Työssäkäyntikunta</b>	Jyväskylä	354	86,76
	Muu	54	13,24
<b>Koettu suhde kaupunkiin</b>	Asukas	453	62,5
	Veronmaksaja	166	22,9
	Palvelujen käyttäjä/asiakas	90	12,4
	Päättävä	1	0,1
	Asiantuntija	6	0,8
	Ulkopuolinen	9	1,2

**Taulukko 2:** Taustamuuttajat.

Vuoden 2000 kunnallisvaaleissa ilmoitti äänestäneensä peräti 75,7 prosenttia silloin äänestysikäisistä vastaajista. Tämä viittaa siihen, että vastaajat ovat keskimääräistä

aktiivisempia ihmisiä, sillä vuoden 2000 kunnallisvaalien äänestysprosentti oli Jyväskylässä 50,8 %. Taustamuuttujaksi käy myös vastaajien rooli suhteessa kaupunkiin. Kuuden vaihtoehdon joukosta vastaaja valitsi parhaiten suhdetta kuvaavan termin. Yleisimmin suhdetta kuvattiin termillä asukas 62,5 % toiseksi yleisin termi oli veronmaksaja 22,9 % ja kolmanneksi yleisin palvelujen käyttäjä tai asiakas 12,4 %. Vaihtoehtoihin päättäjä, asiantuntija ja ulkopuolinen tuli yhteensä vain 2,1 % vastauksista.

## **6.2 Kaupungin palvelujen ja toiminnan seuraaminen**

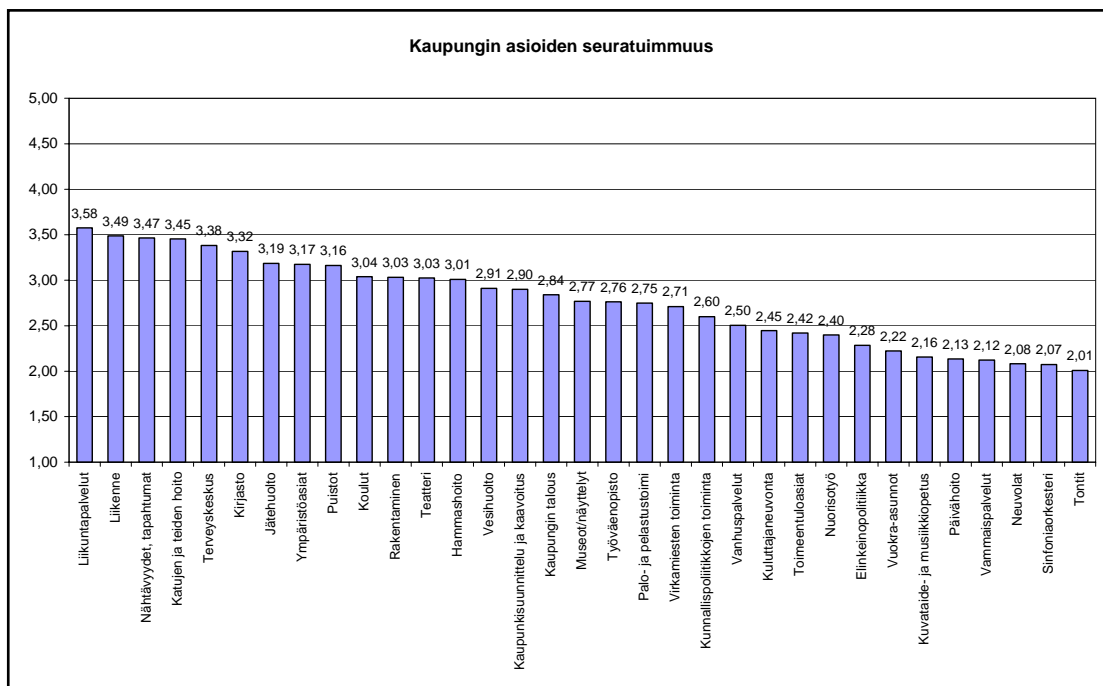
### **6.2.1 Seuratuimmat asiat liittyvät jokapäiväiseen elämään**

Kiinnostusta kaupungin toimintaa kohtaan kysyttiin 33 palvelussa tai asiassa. Vastauksista saa suoraa tietoa kysytyn palvelu- tai asiakokonaisuuden viestinnän suunnitteluun ja neuvoja esimerkiksi siihen, kenelle viestintää pitäisi kohdentaa. Tulokset hyödyttävät ennen kaikkea käytännön työtä, mutta tutkimuksen kannalta olennaisempaa oli saada teorian rinnalle selvitys siitä, mistä kunnan asioista asukkaat itse ovat kiinnostuneita.

Asukkaita kiinnostivat eniten jokapäiväiseen, ajankohtaiseen elämiseen liittyvät aiheet. Kärjessä olivat liikuntapalvelut, liikenne, nähtävyydet ja tapahtumat, katujen ja teiden hoito ja terveyskeskus. Listan keskivaiheilta löytyivät kaikki kaupungin toimintaan ja hallintoon yleisesti liittyvät aiheet. Mitä pienemmän käyttäjäkunnan palveluun mentiin, sitä vähemmän se luonnollisesti kiinnosti yleisellä tasolla. Kysymysten keskiarvot näkyvät kuviossa 2 sivulla 72.

Kaikki 33 muuttujaa yhdistämällä lasketun kaupungin asioiden seuraamista kuvaavan summamuuttujan keskiarvon perusteella voi yleistää, että naiset, korkeimmin koulutetut ja iältään yli 36-vuotiaat seuraavat kaupungin asioita ja palveluja muita enemmän. Naiset (ka. 2,80) seurasivat kaupunkia koskevia asioita hieman miehiä (2,68) enemmän. Naiset olivat kiinnostuneempia kulttuuri-, sivistys-, terveys- ja sosiaalipalveluista ja miehet suunnitteluun, rakentamiseen, kunnallistekniikkaan sekä

kaupungin hallintoon ja toimintaan liittyvistä aiheista. Sukupuolten välillä oli kysytyissä asioissa vähintään melkein merkitsevä ero 25 aiheessa. Ainoastaan jätehuolto, puistot, palo- ja pelastustoimi, liikuntapalvelut, kuluttajaneuvonta, ympäristöasiat ja virkamiesten ja kunnallispoliitikkojen toiminta olivat aiheita, joissa sukupuolten välillä ei ollut tilastollista eroa.



**Kuvio 2:** Kaupungin asioiden seuratuimmuus. Vastaaja arvioi 33 palvelun ja asian seuraamistaan viisiportaisella asteikolla, jossa 5 = paljon, 4 = melko paljon, 3 = jonkin verran, 2 = vähän, 1 = en lainkaan. Kuviosta näkyvät vastausten saamat keskiarvot.

Eri ikäisistä kaupungin asioita ja palveluja seurasivat selvästi muita vähemmän alle 36-vuotiaat, 15–25-vuotiailla keskiarvo oli 2,3 ja 26–35-vuotiailla 2,65. Eniten kaupungin palveluja ja asioita seuraavat vastaajat kuuluivat ikäryhmään 36–45-vuotta (3,0). Ikäryhmien 46–55-vuotta (2,95), 56–65-vuotta (2,92) ja 66–75-vuotta (2,96) välillä ero ei ollut suuri. Ikäryhmien välisiä tilastollisia eroja asioiden seuraamisessa löytyi toimeentuloasioita ja liikuntapalveluita lukuun ottamatta kaikissa kysytyissä asioissa.

Nuorimmat kyselyyn vastaajat, eli 15–25-vuotiaat, seurasivat lähes kaikkia kysytyjä kaupungin palveluja ja asioita muita vähemmän. He seurasivat enemmän kuin jonkin verran (ka. yli 3) vain neljää kysytyistä 33 aiheesta (liikuntapalvelut, nähtävyydet ja tapahtumat, kirjasto ja liikenne). Ero seuraaviin ikäryhmiin oli huomattava, sillä

enemmän kuin jonkin verran seurattuja aiheita oli 26–34-vuotiailla kahdeksan, 36–45-vuotiailla 16, ja eniten 46–55-vuotiailla, peräti 21. Vastausten perusteella intensiivisimmin asioita seurasivat ikäryhmät 36–45- ja 66–75-vuotta. Kumpikin ryhmä oli kiinnostunein yhdestätoista aiheesta. 56–65-vuotiaiden kohdalla seuraamisinnossa sen sijaan tapahtui monessa asiassa selvä notkahdus.

Koulutustausta ei erottanut vastaajia asioiden seuraamisen suhteen yhtä merkitsevästi kuin ikä. Kaikkien kysymysten perusteella laskettu kiinnostusta kuvaava keskiarvo oli perus-, keski- tai kansakoulun suorittaneilla 2,79, ylioppilas- tai ammattitutkinnon suorittaneilla 2,73 ja korkea- tai ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneilla 2,80.

Korkeimmin koulutetut seurasivat 17 aihetta muita enemmän. Korkeimmin koulutettuja kiinnostivat muita enemmän vapaa-aikaan liittyvät palvelut. Perus-, keski- tai kansakoulun käyneet olivat kiinnostunein ryhmä 14 aiheen kohdalla. Heitä kiinnosti eniten mm. suurin osa sosiaali- ja terveyspalveluista, mutta myös virkamiesten ja kunnallispoliitikkojen toiminta.

Edellä esitetyt ja seuraavissa luvuissa (6.2.2 ja 6.2.3) käsiteltävät tulokset sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan on esitetty kokonaisuudessaan tutkimuksen lopussa olevissa liitetaulukoissa 1,2 ja 3.

## **6.2.2 Palveluja seurataan aktiivisesti**

Kokonaistilastossa 3,58:n keskiarvolla seuratuimmaksi noussut *liikuntapalvelut* oli ainoita aiheita, joissa taustamuuttujaryhmien välillä ei ollut tilastollisesti merkitseviä eroja. Ei, vaikka 56–65-vuotiailla liikuntapalvelujen seuraaminen oli vasta ikäryhmän yhdenneksitoista eniten seurattu aihe 3,29 keskiarvolla. Muissa taustamuuttujaryhmissä liikuntapalvelut sijoituivat lähes poikkeuksetta kymmenen eniten seurattun aiheen kärkiviisikkoon. Ykkösenä liikuntapalvelut olivat miehillä, 15–35-vuotiailla ja ylioppilas- tai ammatillisen tutkinnon, tai sitä enemmän opiskelleilla.

Teknisen sektorin palveluista eniten seurattuja olivat *liikenne ja katujen ja teiden hoito*. Katujen ja teiden hoidon osalta nousua kärjen tuntumaan voi selittää kyselyn

marraskuinen toteutusajankohta, jolloin varsinkin teiden auroksiin liittyvät aiheet nousivat lumen tulon myötä kaupunkilaisten ajatuksiin. Miehet seurasivat teknisiä palveluja selvästi naisia aktiivisemmin. Ikäryhmistä selvästi muita vähemmän tekniset palvelut kiinnostivat 15–25-vuotiaita. Teknisistä palveluista olivat jonkin verran enemmän kiinnostuneita myös alimmin koulutetut, mutta erot eivät olleet merkitseviä. Vanhemmissa ikäryhmissä teknisten palvelujen kokonaisuutta seurattiin aktiivisemmin kuin mitään muita palvelukokonaisuutta. Esimerkiksi jätehuolto nousi yli 46-vuotiailla viiden seuratuimman aiheen joukkoon liikenteen sekä katujen ja teiden hoidon lisäksi. 56–65-vuotiailla viidestä seuratuimmasta aiheesta neljä oli teknisen sektorin asioita, mukana myös *vesihuolto* keskiarvolla 3,45. *Katujen ja teiden hoito* sekä *jätehuolto* olivat aiheita, joissa kiinnostus kasvoi vanhimpaan ikäryhmään asti keskiarvon noustessa 66–75-vuotiailla katujen ja teiden hoidossa 3,91:een ja jätehuollossa 3,79:ään.

*Nähtävyyksiä ja tapahtumia* seurasivat tilastollisesti erittäin merkitsevästi enemmän naiset (3,60), vaikka miehilläkin aihe oli kolmanneksi seuratuin (3,28). Koulutustasoryhmissä ero oli merkitsevä ( $p=0,003$ ), korkeimmin koulutettujen (3,60) ja alimman koulutuksen saaneiden (3,27) välillä. Vanhimmat vastaajat seurasivat nähtävyyksiä ja tapahtumia vähiten (3,28) ja 36–45-vuotiaat eniten (3,68). Ikäryhmien välillä oli melkein merkitsevä ero ( $p=0,031$ ).

Sosiaali- ja terveyspalveluista ei löytynyt suuria yllätyksiä. Kaikista sosiaali- ja terveyspalveluista olivat vähintään melkein merkitsevästi kiinnostuneempia ( $p<0,05$ ) naiset ja neuvoloita, päivähoitoa ja nuorisotyötä lukuun ottamatta alimmin koulutetut. Ikäryhmittäin löytyi selvästi yksittäisiä ikäryhmiä kiinnostavia palveluja kuten 26–35-vuotiailla 12. seuratuimmaksi aiheeksi noussut *neuvolapalvelut* (2,8) tai 66–75-vuotiailla neljänneksi seuratuin *vanhuspalvelut* (3,71). Ikäryhmien ero oli suuri myös yhteislistalla viidentenä olleessa *terveyskeskuksessa*. Nuorimmalla vastaajaryhmällä terveyskeskus oli vasta 12. eniten seurattu aihe (2,52), kun se 56-vuotiaista lähtien oli ensimmäisenä keskiarvon ollessa 66-75-vuotiailla peräti 4,08. Ero ikäryhmien välillä oli erittäin merkitsevä. *Toimeentuloasioissa* oli erittäin merkitsevä ero alimman, ka. 2,72, ja ylimmän, ka. 2,13, koulutuksen saaneiden välillä. Ikäryhmien välillä merkitsevää eroa ei ollut, vaikka vanhin ikäryhmä oli aiheesta kiinnostunein (2,75). Terveys- ja sosiaalipalvelut liittyvät muita kysytyjä asioita selvemmin tiettyyn

elämänvaiheeseen. Esimerkiksi kiinnostuneimpia *päivähoidosta* (2,85), *nuorisotyöstä* (2,96) ja *hammashoidosta* (3,52) olivat 36–45-vuotiaat eli ne, joilla on palveluja käyttäviä lapsia (hammashoidossa myös itse palvelun käyttäjiä). Vertailun vuoksi esimerkiksi nuorisotyötä seurasivat vähiten 15–25-vuotiaat keskiarvolla 2,15.

Koulu- ja sivistyspalveluita seurasivat erittäin merkitsevästi enemmän naiset ja vähintään melkein merkitsevästi enemmän korkeimmin koulutetut. Myös ikäryhmien erot olivat erittäin merkitseviä. 36–45-vuotiaat seurasivat eniten koulu- ja sivistyspalveluja, lukuun ottamatta *työväenopistoa*, jota seurasivat eniten 46–55-vuotiaat (3,02). Yhteistuloksissa vasta kymmenentenä ollut *koulut* nousi 36–45-vuotiailla keskiarvolla 3,73 seuratuimmaksi aiheeksi ja 15–25-vuotiailla viidenneksi seuratuimmaksi (2,99). Yhteislistalla kuudentena ollut *kirjasto* nousee kolmanneksi seuratuimmaksi aiheeksi 15–25-vuotiailla (3,11) ja neljänneksi 36–45 (3,62) ja 46–55-vuotiailla (3,47).

Kulttuuripalveluja seurasivat selvästi enemmän naiset ja korkeasti koulutetut. Myös iän suhteen erot olivat suuria. Suuri harppaus kiinnostuksessa ylöspäin tapahtui ikäryhmien 26–35 ja 36–45-vuotta välissä. Kulttuuripalveluissa sukupuolten erot olivat suurimmillaan. Ero oli kaikissa kulttuuriaiheissa erittäin merkitsevä, suurimmillaan *teatterin* kohdalla, (miehet 2,62 ja naiset 3,29). Myös ikäryhmien välillä tilastolliset erot olivat kaikissa kulttuuripalveluissa erittäin merkitseviä. Ahkerimmin kulttuuripalveluja seurasivat joko 56–65 tai 66–75-vuotiaat. Myös korkeimmin koulutettujen suurempi kiinnostus näkyi selvästi, sillä ero alimmin koulutettuihin vaihteli kulttuuripalvelujen osalta melkein merkitsevää erittäin merkitsevään. Kokonaistuloksissa toiseksi vähiten seurattu aihe eli *sinfoniaorkesteri* oli korkeakoulutettujen 12. vähiten seurattu aihe (2,46), mutta alemmin koulutettujen ryhmissä se oli vähiten seurattu aihe. Perus-, keski-, kansakoulun suorittaneiden keskiarvo oli 1,88 ja ylioppilas- tai ammattitutkinnon suorittaneilla 2,01.

### **6.2.3 Hallinto ei kiinnosta kaikkia**

Hallintoon liittyvät aiheet kiinnostivat kokonaisuutena palveluja vähemmän. Koulutuksen suhteen hallinnon aiheiden seuraamisessa ei ollut tilastollisia eroja, mutta

naiset ja nuoret, varsinkin alle 26-vuotiaat vastaajat seurasivat aiheita selvästi muita vähemmän.

Seuratuimmat hallintoon liittyvät aiheet *kaupunkisuunnittelu ja kaavoitus* (2,9) ja *kaupungin talous* (2,84) olivat sijoilla 15 ja 16. Hallintoon liittyvät asiat siis kiinnostivat kaupunkilaisia enimmilläänkin keskimäärin hieman vähemmän kuin jonkin verran. Miehet seurasivat aiheita erittäin merkitsevästi naisia enemmän. Kaupunkisuunnittelussa ja kaavoituksessa keskiarvo oli miehillä 3,20 ja naisilla 2,71, ja kaupungin talouden seuraamisessa miehillä 3,10 ja naisilla 2,67. Aiheissa oli myös iän suhteen erittäin merkitsevä ero. Kaupunkisuunnittelu kiinnosti selvästi eniten 36–45-vuotiaita (3,33) ja talous hieman yllättäen vanhinta ikäpolvea (3,31). Nämä kaksi aiheet olivat myös ainoat hallinnon aiheet, jotka saivat nuorimmalta ikäryhmältä yli kahden keskiarvon (suunnittelu 2,4 ja talous 2,06).

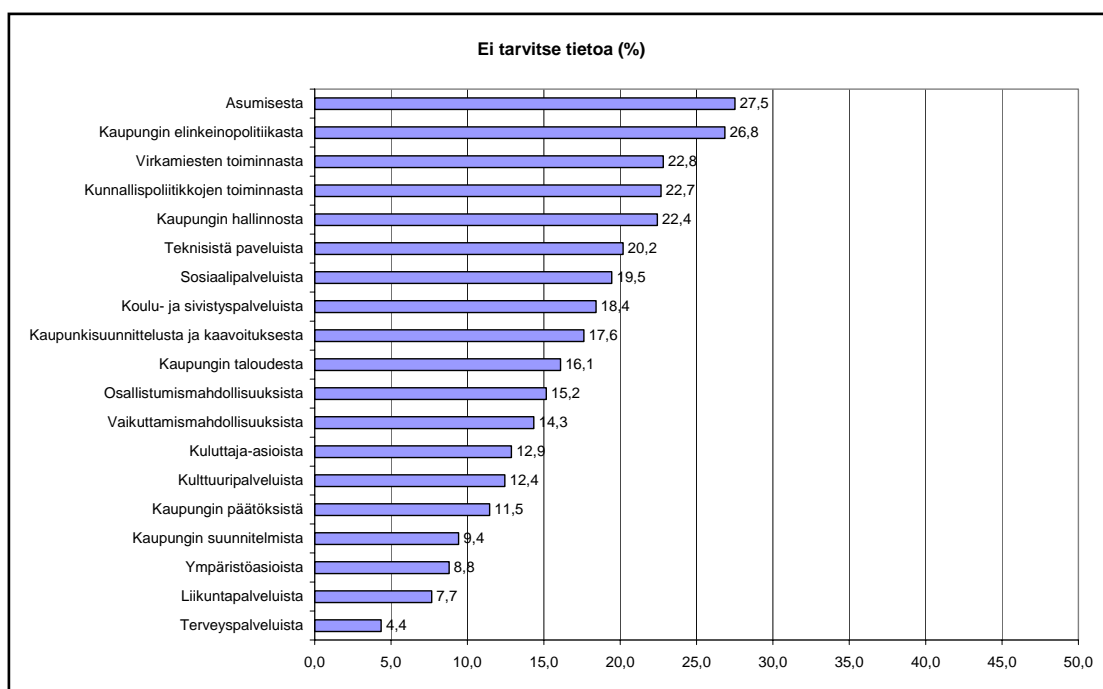
Sijoille 20 ja 21 jäivät *virkamiesten toiminta* (2,71) ja *kunnallispoliitikkojen toiminta* (2,60). Sijalla 26 oli *kaupungin elinkeinopolitiikka*, jota seurataan vain vähän (2,28). Sukupuoli tai koulutus ei vaikuttanut vastuksiin tilastollisesti merkitsevästi, mutta ikä sitäkin enemmän. Kaikissa näissä aiheissa oli ikäryhmien välillä erittäin merkitsevä ero. Nuorimpia vastaajia eivät hallinnon aiheet kiinnostaneet, elinkeinopolitiikka ja virkamiesten toiminta vähän (1,76) ja kunnallispoliitikkojen toiminta vieläkin vähemmän (1,61). Korkeimmillaan keskiarvot olivat virkamiesten seuraamisessa 46–55-vuotiailla (3,24), poliitikkojen osalta 56–65-vuotiailla (3,19) ja elinkeinopolitiikassa 66–75-vuotiailla (2,67). Virkamiesten ja poliitikkojen kohdalla kiinnostus oli vielä alle kolmen 36–45-vuotiailla, mutta kuitenkin numeron enemmän kuin nuorimmilla. Yli kolmen keskiarvoon pääsivät vasta yli 46-vuotiaat.

### **6.3 Kuntatiedon tarve ja tiedon saatavuus**

Vastaajia pyydettiin arvioimaan saavatko he tarvitsemansa tiedon kysytyistä kaupungin palveluista tai toiminnoista. Vaihtoehdot olivat: saan riittävästi tietoa, saan jonkin verran tietoa, en saa tietoa ja en tarvitse tietoa. Ensin tuloksista selvitettiin, mistä asioista vastaajat kokivat tarvitsevansa tietoa ja mistä eivät.

### 6.3.1 Tietoa tarvitaan

Noin kolme neljästä asukkaasta koki tarvitsevansa tietoa kaikista kysytyistä kaupungin palveluista ja toiminnoista. Asiat, joissa vaihtoehdon ”ei tarvitse tietoa” osuus oli suurin, olivat asuminen 27,5 % ja elinkeinopolitiikka 26,8 %. Noin viidennes asukkaista ei kokenut tarvitsevansa tietoa virkamiesten (22,8 %) ja kunnallispoliitikkojen (22,7 %) toiminnasta tai kaupungin hallinnosta (22,4 %). Toisaalta kaupungin päätöksistä ja suunnitelmista koki tarvitsevansa tietoa noin 90 % asukkaista. Eniten tietoa tarvittiin terveys- ja liikuntapalveluista, ympäristöasioista ja kaupungin suunnitelmista. Näistä yli 90 % vastaajista koki tarvitsevansa tietoa. Kuviosta 3 näkyy ”ei tarvitse tietoa” -vastanneiden osuus kysymyksittäin.



**Kuvio 3: Kaupungin asioista tietoa tarvitsemattomien prosenttiosuudet.**

Naisten ja miesten välillä tiedon tarpeessa ei ollut suurta eroa. Tilastollisesti merkitseviä eroja oli vain teknisissä palveluissa ( $p = 0,000$ ) sekä kaupunkisuunnittelussa ja kaavoituksessa ( $p = 0,004$ ) miesten eduksi ja kulttuuripalveluissa ( $p = 0,001$ ) naisten eduksi.

Eri ikäryhmien välillä tilastollinen ero oli erittäin merkitsevä kaikissa kysytyissä asioissa lukuun ottamatta ympäristö- ja kuluttaja-asioissa, joissa ero oli merkitsevä ja kulttuuri ja sosiaalipalveluissa, joissa ei ollut tilastollista eroa. Suurin osa eroista



selittyä nuorimman ikäryhmän selvästi pienemmällä tiedon tarpeella. Nuorin ikäryhmä koki tarvitsevänsä tietoa lähes kaikista aiheista muita vähemmän, eroa keskiarvoon oli vähintään noin 20 % useissa kaupungin hallintoon liittyvissä aiheissa sekä teknisissä palveluissa. Joihinkin ikäryhmiin verrattuna erot olivat suurimmillaan jopa yli 40 %. Esimerkiksi noin joka toinen (49,4 %) alle 26-vuotias kaupunkilainen ei kokenut tarvitsevänsä tietoa virkamiesten toiminnasta, kun 46–55-vuotiaista ilman tätä tietoa tuli toimeen vain 7,6 % vastanneista. Nuorimmista vastaajista kunnallispoliitikkojen toiminasta tai elinkeinopolitiikasta ei tarvinnut tietoa 46,9 %, kun 36–45-vuotiaissa heitä oli 12,6 % ja 66–75-vuotiaissa 11 %. Kaupungin hallinnostakaan 45,3 % nuorista ei tarvinnut tietoa, kun pienimmillään prosentti oli 9 % 46–55-vuotiailla. Hallintoon liittyvissä aiheissa tietoa tarvitsevia oli vähän alle 36-vuotiaissa, mutta selvä muutos aiheessa kuin aiheessa tapahtui viimeistään 36–45-vuotiaiden ryhmässä, jossa oltiin jo hyvin lähellä keskiarvoja.

Nuorten vähäisen kiinnostuksen lisäksi kiinnostus näytti hiipuvan vanhemmiten. Kaksi vanhinta ikäryhmää erottui tiedon tarpeessa selvästi 36–55-vuotiaista. Esimerkiksi 15,2 % 56–65-vuotiaista ilmoitti, ettei tarvinnut tietoa liikuntapalveluista. Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista oli tilastollisesti lähes yhtä vähän kiinnostuneita sekä nuorin että vanhin ikäryhmä. Osallistumismahdollisuuksista ei tarvinnut tietoa 25,2 % 15–25-vuotiaista ja 26,3 % 66–75-vuotiaista, osuuden ollessa 36–45-vuotiailla 4,5 %. Vaikuttamismahdollisuuksista nuorimmista 23,9 % ja vanhimmista 22,4 % ilmoitti, ettei tarvitse tietoa, kun heitä oli vähiten (4,9 %) 46–55-vuotiaissa.

Vähiten koulutetut ilmoittivat tarvitsevänsä vähiten tietoa kaupungin toiminnasta ja palveluista. Vain terveys- ja sosiaalipalveluissa alemmin koulutetut olivat eniten tietoa tarvitsevia. Kaiken kaikkiaan erot ryhmien välillä eivät olleet kuitenkaan suuria. Koulutusryhmien välillä oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ero koulu- ja sivistyspalveluissa ja kulttuuripalvelussa, joista tarvitsivat eniten tietoa korkeakoulutetut. Koulu- ja sivistyspalveluista tarvitsi tietoa 89 % ja kulttuuripalveluista 91,2 % korkeimmin koulutetuista, erojen ollessa alimmin koulutettuihin ensimmäisessä 17 % ja jälkimmäisessä 11,8 %. Merkitsevästi tai melkein merkitsevästi suurempi joukko korkeakoulutetuista (80 %) vastasi tarvitsevänsä tietoa myös kaupungin elinkeinopolitiikasta (ero alimmin koulutettuihin

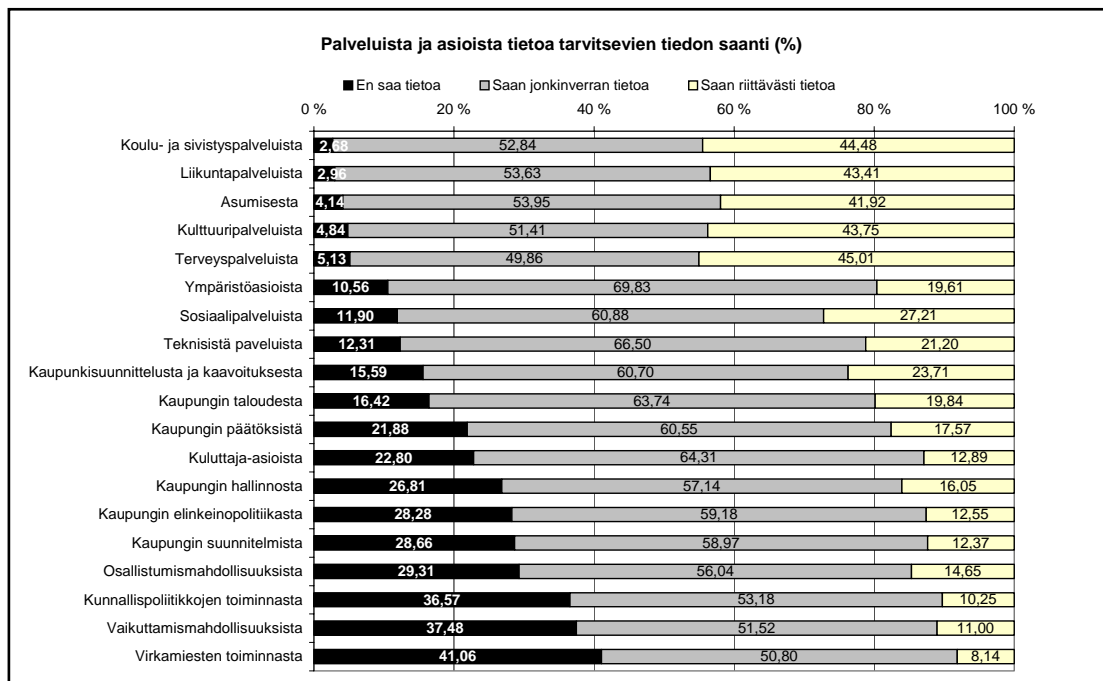
13,9 %), kaupunkisuunnittelusta ja kaavoituksesta 87,7 % (ero 12,6 %), ympäristöasioista 95,9 % (ero 8 %), päätöksenteosta 91,8 % (ero 8,7 %) sekä osallistumismahdollisuuksista 90,6 % (ero 12,1 %) ja vaikuttamismahdollisuuksista 91,2 % (ero 12,8 %).

Tietoa tarvitsemattomien osuudet kaikissa kysytyissä asioissa sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan taulukoituna on esitetty taulukkomuodossa liitteissä (liitetaulukot 4, 5 ja 6).

### **6.3.2 Tiedon saanti hallinnosta kangertelee**

Seuraavaksi tarkasteltiin tarkemmin tietoa tarvitsevien vastaajien jakautumista tietoa saaviin ja niihin, jotka eivät kokeneet saavansa tietoa kaupungin asioista ja palveluista. Kuviossa 4 (seuraavalla sivulla) esitettävät prosentit ovat tietoa tarvitsevien jakautuminen niihin, jotka saivat riittävästi tietoa, jonkin verran tietoa tai niihin, jotka eivät kokeneet saavansa tietoa.

Asukkaat saivat melko hyvin tietoa peruspalveluista, joskin teknisistä palveluista ja sosiaalipalveluista muita peruspalveluja heikommin. Sen sijaan hallintoon, kaupungin suunnitelmiin, osallistumiseen ja vaikuttamiseen sekä virkamiesten ja kunnallispoliitikkojen toimintaan liittyvät aiheet vaatisivat tulosten perusteella selvästi enemmän panostusta.



**Kuvio 4:** Palveluista ja asioista tietoa tarvitsevien arvio tiedon saannista.

Miehet kokivat saavansa naisia useammin riittävästi tietoa kaupungin hallintoon ja päätöksentekoon liittyvistä aiheista sekä teknisistä palveluista. Naiset taas kokivat saavansa miehiä useammin riittävästi tietoa palveluista (paitsi teknisistä palveluista), sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Tilastollisesti merkitsevä ero ( $p=0,004$ ) tiedon saannissa sukupuolten välillä oli *kulttuuripalveluissa*, joista naiset saivat tietoa paremmin. Melkein merkitsevä tilastollinen ero oli *teknisissä palveluissa* ( $p=0,031$ ), *kaupunkisuunnittelussa ja kaavoituksessa* ( $p=0,033$ ), *kaupungin hallinnossa* ( $p=0,046$ ), *kaupungin suunnitelmissa* ( $p=0,016$ ) ja *virkamiesten toiminnassa* ( $p=0,034$ ), joista miehet saivat tietoa naisia paremmin.

Ikäryhmittäin yleisesti voitiin nähdä vain, että riittävästi tietoa saavia oli eniten ikäryhmissä 36–45 tai 46–55-vuotiaissa ja vähiten vanhimmassa ikäryhmässä. Vaihtoehdon ”Ei saa tietoa” valitsivat useimmiten nuorimmat vastaajat. Erittäin merkitsevä ero oli kolmessa aiheessa: *kaupungin elinkeinopolitiikassa* ( $p=0,000$ ), jossa erottui nuorimpien vastaajien ”ei saa tietoa” -osuus 51,8 %, kun se oli pienimmillään 19,5 % 46–55-vuotiailla, sekä riittävästi tietoa saavien alle 10 %:n osuus 26–35 ja 66–75-vuotiailla. *Kaupungin hallinnossa* merkitsevyyttä ( $p=0,000$ ) selittivät eniten ”ei saa tietoa” -vastanneiden erot nuorimman ikäryhmän (49,4 %) ja 36–45-vuotiaiden (21,2 %) välillä, sekä riittävästi tietoa saaneiden 46–55-vuotiaiden (22,1 %) ero nuorimman ja vanhimman ikäryhmän alle seitsemään prosenttiin.

*Kaupungin taloudessa* ( $p=0,001$ ) osuukien ääripäitä edustivat tietoa saamattomien 33,3 % osuus 15–25-vuotiaissa, osuuden ollessa pienimmillään 36–45-vuotiaissa (11,4 %) ja myös riittävästi tietoa saaneiden osuus, joka oli suurimmillaan 46–55-vuotiaiden ikäryhmässä 25,5 % ja pienimmillään 15–25-vuotiaiden ikäryhmässä 10,8 %.

Merkitsevä ero oli viidessä asiassa. *Teknisissä palveluissa* ( $p=0,002$ ) tietoa saamattomien osuus oli pienimmillään 5,3 % 46–55-vuotiaissa ja suurimmillaan 19 % 26–35-vuotiaissa ja riittävästi tietoa saavien osuus oli suurimmillaan 46–55-vuotiaissa 28,8 % ja pienimmillään 13,3 % nuorimassa ikäryhmässä. *Virkamiesten toiminnassa* ( $p=0,003$ ) vastauksista erottuivat nuorimman ikäryhmän tietoa saamattomien määrä (60,5 %). Riittävästi tietoa saavien osuus oli korkeimmillaan 12,8 % 46–55-vuotiaissa. Alle 10 %:n jäi neljä ikäryhmää, määrän ollessa pienimmillään 26–35-vuotiailla, vain 2 %. *Kuluttaja-asioissa* ( $p=0,005$ ) tietoa saamattomien osuus vaihteli nuorimpien 32,5 %:sta 46–55-vuotiaiden 12,6 %:iin, riittävästi tietoa saaneiden osuuden ollessa suurimmillaan 46–55-vuotiaissa 18,9 % ja kolmen ikäryhmän jäädessä alle 10 %, pienimmillään 66–75-vuotiaissa 7,7 %. *Kaupungin päätöksissä* ( $p=0,006$ ) tietoa saamattomien osuus oli suurin nuorimassa ikäryhmässä, 30 %, mutta merkittävämpää oli ero riittävästi tietoa saavien määrässä. Se vaihteli vanhimpien 8,6 %:sta 46–55-vuotiaiden 24,5 %:iin. *Kunnallispoliitikkojen toiminnassa* ( $p=0,007$ ) tietoa saamattomien osuudet vaihtelivat nuorimpien peräti 56,5 %:sta 56–65-vuotiaiden 30,3 %:iin. Riittävästi tietoa saaneita oli eniten (14,1 %) 46–55-vuotiaissa ja vähiten (3,5 %) 15–25-vuotiaissa. Melkein merkitsevä tilastollinen ero ikäryhmien välillä oli *kulttuuripalveluissa* ( $p=0,014$ ), *sosiaalipalveluissa* ( $p=0,016$ ), *koulu- ja sivistyspalveluissa* ( $p=0,029$ ) ja *vaikuttamismahdollisuuksissa* ( $p=0,036$ ).

Koulutustason perusteella tehdyssä vertailussa löytyi tilastollisesti melkein merkitsevä ero ( $p=0,042$ ) vain vaikuttamismahdollisuuksista, joista ei saanut tietoa 41,2 % ylioppilas- tai ammatillisen koulutuksen saaneista ja 30,1 % korkeakoulutetuista. Riittävästi tietoa tästä aiheesta sai 16,7 % korkeakoulutetuista ja 8,7 % alimmin koulutetuista.

Vaihtoehtojen saamat osuudet sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan on esitetty liitteinä olevissa taulukoissa (liitetaulukot 7, 8 ja 9).

### 6.3.3 Tietoa etsinyt tai kysynyt joka toinen kaupunkilainen

Kerätyn tiedon perusteella asukkaat saivat melko hyvin tarvitsemaansa tietoa peruspalveluista. Asiaa haluttiin selvittää myös toisesta näkökulmasta. Eli oliko asukas joutunut aktiivisesti itse etsimään tai kysymään tietoa kaupungin asioista tai palveluista? Vastaaajista noin puolet (48,4 %) ilmoitti joutuneensa joskus kysymään tai etsimään tietoa. Miehistä tietoa oli etsinyt 35,8 % ja naisista 64,2 %. Ikäryhmien välillä tietoa etsineiden tai kysyneiden määrässä oli erittäin merkitsevä tilastollinen ero. Eniten tietoja olivat joutuneet etsimään tai kysymään 26–35-vuotiaat (59,4 %) ja 36–45-vuotiaat (62,0 %). Vähimmilläänkin tietojen etsintään oli joutunut joka kolmas (35,4 %) 56–65-vuotiaista. Korkeimmin koulutetuista 60,6 % oli joutunut etsimään tai kysymään tietoa, mikä oli selvästi muita enemmän. Tulos viitanee siihen, että korkeimmin koulutetut ovat ylipäättään valmiimpia etsimään tai kysymään tietoa. Perus-, keski- tai kansakoulun käyneistä oli joutunut etsimään tai kysymään tietoa 32,5 %, ylioppilas- tai ammatillisen tutkinnon suorittaneista 50,8 %. Jatkokysymyksessä 328 vastaajaa kertoi sanallisesti, mistä kaupungin asiasta hän oli joutunut etsimään tai kysymään tietoa. Vaikka aiempien tulosten perusteella peruspalveluista saatiinkin tietoa melko hyvin, olivat ne silti niitä asioista, joista myös kyseltiin eniten. Vastauksista näkyi koko elämän kirjo, ja listalle nousi myös muita kuin kaupungin palveluja kuten poliisi ja maistraatti. Taulukossa 3 näkyvät eniten kysytyt asiat karkeasti ryhmiteltyinä. Kenoviiva asioiden välissä osoittaa yhdistettyä kokonaisuutta, pilkku erottaa aiheet, jotka saivat saman verran mainintoja.

Terveyspalvelut/terveyskeskus (tähän on yhdistetty yksittäisiä terveyspalveluja)	Mainintoja: 65
Liikuntapalvelut (tähän yhdistetty yksittäisiä liikuntapalveluja)	32
Sosiaalipalvelut (tähän on yhdistetty yksittäisiä sosiaalipalveluja)	21
Asuminen/asuntoasiat/vuokra-asunnot	20
Jätteet/jätehuolto/kaatopaikka	16
Tontit	14
Kulttuuripalvelut/museot/taidenäyttelyt/teatteri	12
Kaavoitus	12
Aukioloajat	11
Päivähoito	10
Kirjasto	9
Tapahtumat	8
Vammaispalvelut, Puistot, Rakentaminen, Kadut/tiet	7
Linja-autoreitit/aikataulut, Koulu, Paljon/vaikka mitä	6
Hammashoito, Tekpa, Kuluttaja-asiat, Sijainti/yhteystiedot	5
Vesihuolto, Kartat, Työväenopisto	4
Lastenhoito, Verotus, Halkovarasto	3
Palvelut, Kuljetuspalvelut, Ympäristöasiat, Maistraatti, Poliisi, Puunkaato, Vanhusten palvelut, Nuohous, Harrastusmahdollisuudet	2

**Taulukko 3:** Ne asiat tai palvelut, joista vastaajat olivat etsineet tai kysyneet tietoa.

### 6.3.4 Etsivä löysi tiedon puhelimitse tai internetistä

Seuraavaksi tietoa kysymään joutuneita pyydettiin omin sanoin vastaamaan, mistä he olivat saaneet tarvittavan tiedon. Kysymykseen tuli 338 vastausta ja niissä 389 mainintaa. Puhelin oli 82 maininnalla (21,5 %) yleisin tapa saada tieto. Toisena tuli internet 65 maininnalla (16,7 %) ja suora tarkemmin määrittelemätön kontakti kaupungin yksikköön 64 maininnalla (16,5 %). Neljänneksi tiedon löytämistavaksi nousivat kaupungin neuvontapalvelut. Nikolainkulma ja muut neuvontapisteet saivat yhteensä 41 mainintaa (10,5 %). Viides oli puhelinluettelo 36 maininnalla (9,3 %). Yhdeksässä vastauksessa (2,3 %) ilmoitettiin, ettei ollut saanut tai löytänyt vastausta etsimäänsä asiaan. Huomioitavaa vastauksissa oli, että käytetyimmät tavat, puhelin ja internet, oli mainittu useissa vastauksissa parina tai suoran kontaktin lisäksi. Taulukossa 4 on esitetty yleisimmät kerrotut tiedonsaantikanavat.

	mainintoja	%
Puhelin	82	21,1%
Internet	65	16,7%
Kaupungin eri yksiköt (tapaa tarkemmin määrittelemättä)	64	16,5%
Jyväskylä neuvonta, Nikolainkulma, Jyväskylä-info, muut kaupungin neuvontapisteet	41	10,5%
Puhelinluettelo	36	9,3 %
Kaupungin työntekijä, virkamies, nimike	27	7,0 %
Tutut	18	4,6 %
Kaupunki-info luettelo	13	3,3 %
En ole löytänyt	9	2,3 %
Luottamusmies/lautakunta/valtuutettu, esite/tiedote, lehdet ja kyselemällä	4	
Tiedotuslehti	3	
En muista , verotoimisto	2	
sähköposti, virkamies, puskaradio, kaupungin intranet, opinto-opas, bussi-aikataulu, asukasyhdistys, Kela, oma kirkko, partiokauppa, suoraan liikkeestä, kristallipallo	1	

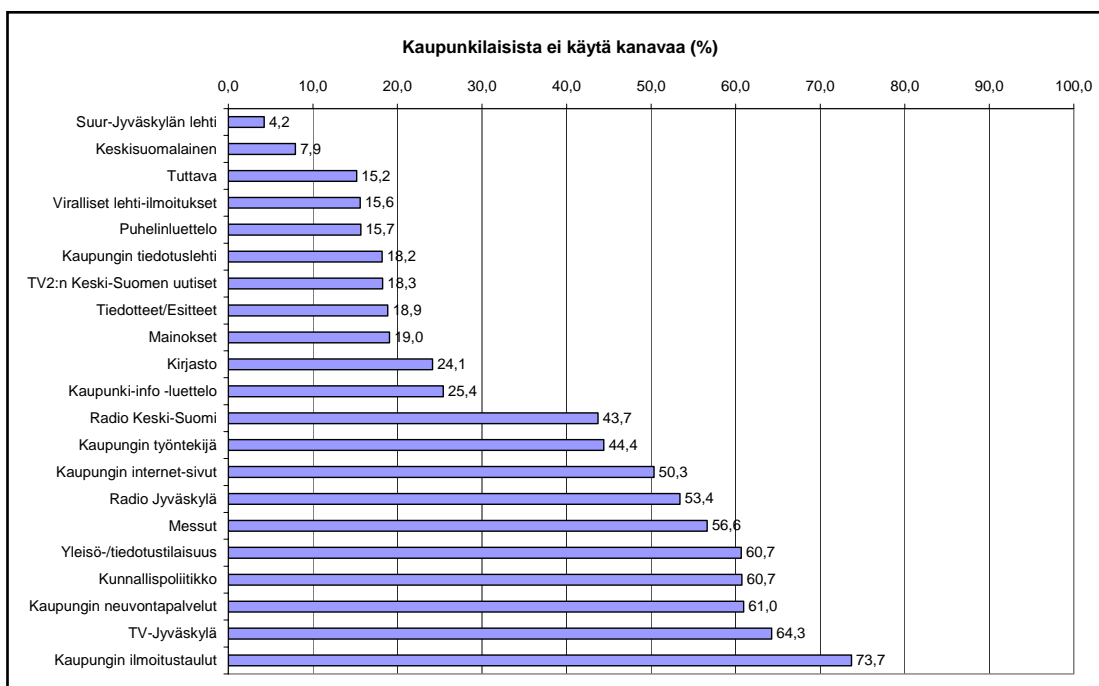
**Taulukko 4:** Ne keinot, jolla vastaaja oli saanut tarvitsemansa tiedon.

## 6.4 Asukkaiden käyttämät kuntatiedon lähteet

### 6.4.1 Printtimedia ja tuttavat käytetyimmät kuntatiedon lähteet

Kysymyksissä 53-74 selvitettiin, mistä vastaajat saivat tarvitsemansa tiedon kaupungin palveluista ja toiminnoista. Arvioitavana oli 23 kuntatiedon lähettä, joita arvioitiin kolmiportaisella asteikolla, 3 = saan riittävästi tietoa, 2 = saan jonkin verran tietoa, 1 = en saa tietoa. Neljäntenä asteikon ulkopuolisena vaihtoehtona oli 0, en

käytä. Seuraavaksi tarkastellaan lähemmin ”en käytä” -vastanneiden eroja kanavakohtaisesti.



**Kuvio 5:** Niiden vastaajien osuudet, jotka eivät käytä kanavaa kuntatiedon lähteenä.

Kuvio 5 esittää niiden vastaajien prosenttiosuuden, jotka eivät käytä kanavaa. Vähentämällä tämä osuus sadasta prosentista saatiin selville kanavaa käyttävien määrä. Yli yhdeksän kymmenestä kaupunkilaisesta käytti kuntatiedon lähteenä Suur-Jyväskylän lehteä (95,8 %) ja Keskisuomalaista (92,1 %). Ero kolmantena tulevaan tuttavaan (84,8 %) oli jo selkeä. Yli 80% asukkaista käytti kuntatiedon lähteenä myös virallisia lehti-ilmoituksia (84,4 %), puhelinluettelo (84,3 %), kaupungin tiedotuslehteä (81,8 %), TV 2:n Keski-Suomen uutisia (81,7 %), tiedotteita tai esitteitä (81,1 %) ja mainoksia (81 %).

Alle puolet kaupunkilaisista käytti kuntatiedon lähteenä kaupungin internetsivuja (49,7 %), Radio Jyväskylää (46,6 %), messuja (43,4 %), kunnallispoliitikkoja (39,3 %), yleisö- ja tiedotustilaisuuksia (39,3 %), kaupungin neuvontapalveluja (39 %), TV-Jyväskylää (35,7 %) ja kaupungin ilmoitustauluja (26,3 %).

Naisten ja miesten välillä kuntatiedon lähteiden käytössä oli tilastollisia eroja kuudessa lähteessä. Miehet käyttivät kuntatiedon lähteenä tilastollisesti merkitsevästi enemmän kunnallispoliitikkoja ja kumpaakin paikallisradiota ja naiset kirjastoa,

mainoksia ja tuttavaa. Koulutuksen mukaan tilastollisia eroja lähteiden käytössä oli TV 2:n Keski-Suomen uutisissa, Radio Keski-Suomessa, Radio Jyväskylässä, kunnallispolitiikossa, yleisö- ja tiedotustilaisuuksissa ja TV-Jyväskylässä, joita käyttivät selvästi eniten alimman koulutuksen saaneet sekä kaupungin internetsivuissa, joita käyttivät huomattavasti enemmän korkeimmin koulutetut. Ikäryhmien välillä erot olivat jälleen suuria. Nuorimmat vastaajat eli 15–25-vuotiaat, käyttivät kysytyistä kuntatiedon lähteistä peräti neljäätoista muita vähemmän. Muita enemmän he käyttivät vain tuttavaa, mainoksia ja kaupungin ilmoitustauluja. Ainoastaan kaupungin ilmoitustaulujen, virallisten lehti-ilmoitusten ja mainosten osalta erot ikäryhmien välillä eivät olleet tilastollisesti merkitseviä.

Tulokset joihin edellä ja seuraavissa (6.4.2 ja 6.4.3) luvuissa viitataan ovat esitetty kokonaisuudessa sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan liitteissä (liitetaulukot 10, 11 ja 12).

#### **6.4.2 Suorien kuntatiedon lähteiden käyttö**

Suoriksi tietolähteiksi on tässä katsottu sellaiset kuntatiedon jakelukeinot, joissa kaupunki itse vastaa lähteen sisällöstä tai tietolähde on kaupungin organisaation tekemä tai ylläpitämä. Näin ollen esimerkiksi kaupungin maksamat mainokset katsotaan tässä esityksessä suoriksi kuntatiedon lähteiksi.

Suorat kuntatiedon lähteet eivät olleet aivan yhtä käytettyjä kuin suosituimmat välilliset lähteet. Ensimmäinen suora tietolähde oli sijalla neljä *viralliset lehti-ilmoitukset*, jota käytti 84,4% asukkaista. Taustamuuttujien suhteen tilastollisesti merkittäviä eroja ei ollut. Toinen suora tietolähde, jonka käytössä ei ollut tilastollista eroa, on hännänhuippuna tullut *ilmoitustaulut*.

*Kaupungin tiedotuslehti* tuli yhteislistalla kuudentena tasavahvana TV 2:n Keski-Suomen uutisten kanssa. Tiedotuslehden käytössä oli erittäin merkitsevä ero ikäryhmien välillä. Tiedotuslehteä käytti lähteenä nuorimmassa vastaajaryhmässä vain 59 %, mutta 26–35-vuotiaista jo 74 % ja sitä vanhemmista lehteä käytti vähintään yhdeksän kymmenestä. Tämä näkyi myös siinä, että yli 36-vuotiailla tiedotuslehti oli



kolmanneksi käytetyin kuntatiedon lähde. Huippu olivat 46–55-vuotiaat, joista tiedotuslehteä käytti 94,4 %.

*Tiedotteiden ja esitteiden* käytössä oli iän suhteen tilastollisesti merkitsevä ero. Yli 36-vuotiaista niitä käytti yli 80 %, huippuna 56–65 -vuotiaat 84,9 %:lla, yli 56-vuotiailla tiedotteet ja esitteet olivat viidenneksi käytetyin kuntatiedon lähde. Vähiten tiedotteita ja esitteitä käytti nuorin ikäryhmä 71,7 %.

*Mainoksia* käytti kuntatiedon lähteenä noin 80 % asukkaista, tilastollisesti merkitsevä ero ( $p=0,006$ ) mainosten käytössä ilmeni sukupuolten välillä. Miehistä mainoksia käytti kuntatiedon lähteenä 75,9 % ja naisista 84,1 %.

*Kirjasto* oli kuntatiedon lähteenä kokonaistilaston keskikastia 75,9 %:lla. Kirjaston käytössä kuntatiedon lähteenä oli kuitenkin erittäin merkitsevä tilastollinen ero naisten ja miesten sekä eri ikäryhmien välillä. Kirjastoa käyttää tietolähteenä peräti 79,9 % naisista, mikä oli 10,5 % miehiä enemmän. Kirjasto oli selvästi suosituimpi kuntatiedon lähde alle 46-vuotiaiden ikäryhmissä. Ahkerimmin kirjastoa kuntatiedon lähteenä käyttivät 36-45 -vuotiaat (83,9 %) ja laiskimmin 66–75-vuotiaat (60,8 %). Mainittakoon myös, että 15–25-vuotiaiden listalla kirjasto nousi 83,1 %:lla viidenneksi käytetyimmäksi kuntatiedon lähteeksi.

*Kaupungin työntekijä* sijoittui kuntatiedon lähteenä vaatimattomasti. 55,6 %:lla sijoitus oli listan puolivälin heikommalla puolella. Työntekijöiden käytössä kuntatiedon lähteenä oli kuitenkin tilastollisesti erittäin merkitsevä ero ikäryhmien välillä. Kaupungin työntekijää kuntatiedon lähteenä käyttivät eniten 46–55-vuotiaat (65 %) ja vähiten kyselyn nuorimmat (42,5 %) ja vanhimmat (46,1 %) vastaajat.

*Kaupungin internetsivujen* käytössä kuntatiedon lähteenä oli koulutuksen ja iän suhteen tilastollisesti erittäin merkitsevä ero. Internetiä kuntatiedon lähteenä käytti noin 70 % 26–35-vuotiaista, mutta 56–65-vuotiailla internet oli toiseksi vähiten käytetty kuntatiedon lähde, käyttäjiä noin 23,5 %, ja yli 65-vuotiaissa käyttäjiä oli enää noin 10 %. Korkeakoulutetuista internetiä käytti 67,8 %, mutta se oli perus-, keski-, tai kansakoulun käyneillä kaikkein vähiten käytetty kuntatiedon lähde, käyttäjiä vain 29,9 %.

*Messujen* käytössä kuntatiedon lähteenä oli iän suhteen erittäin merkitsevä tilastollinen ero. Selvästi eniten (56,9 %) messuja käyttivät 46–55-vuotiaat. Vähiten (34,8 %) messuja käyttivät alle 26-vuotiaat.

*Yleisö-/tiedotustilaisuuksia* käytetään vähän. Iän suhteen käytössä oli kuitenkin havaittavissa erittäin merkitsevä ero ja koulutuksen suhteen merkitsevä ero. Tilaisuuksia käyttivät selvästi enemmän yli 46-vuotiaat, 66–75-vuotiaista peräti 66 %. Vähiten yleisö- ja tiedotustilaisuuksissa viihtyivät nuorimmat vastaajat (21,9 %). Alimmin koulutetuista 49,4 % käytti tilaisuuksia kuntatiedon lähteenä, kun luku ylioppilas- tai ammattitutkinnon suorittaneilla oli vain 35,9 %.

*Kunnallispoliitikko* oli tutkimuskohteena mielenkiintoinen kuntatiedon lähde, sillä sen käytössä oli tilastollisia eroja niin sukupuolen, koulutuksen kuin iän suhteenkin. Sukupuolten välillä ero oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ( $p=0,001$ ). Kunnallispoliitikkoo käytti tietolähteenä lähes puolet (46,5 %) miehistä, mikä oli 12 % naisia enemmän. Erittäin merkitsevä ero oli myös ikäryhmien välillä. Lähdettä käytti kuntatiedon saamiseksi vain 20,1 % alle 26-vuotiaista, mutta 60 % yli 65-vuotiaista. Ero oli merkitsevä myös koulutuksen suhteen. Lähdettä käytti lähes puolet (48,9 %) alimmin koulutetuista, mutta vain 35,1 % korkeimmin koulutetuista.

Kaupungin *neuvontapalveluiden* käyttö asukkaiden keskuudessa oli todella vähäistä. Käytössä oli kuitenkin melkein merkitsevä tilastollinen ero iän suhteen. Eniten neuvontapalveluja käyttivät 46–55-vuotiaat ja vähiten nuorin vastaajaryhmä.

### 6.4.3 Epäsuorien kuntatiedon lähteiden käyttö

Epäsuoria kuntatiedon lähteitä ovat kaikki tietolähteet, joiden esittämää tietoa joku muu kuin kaupungin organisaatio pääsee muokkaamaan.

*Suur-Jyväskylän lehti* oli vastaajien eniten käyttämä kuntatiedon lähde. Sitä käytti 95,8 % vastaajista. Käytössä oli iän suhteen tilastollisesti melkein merkitsevä ero. Eniten (99,1 %) lehteä käyttivät 36–45-vuotiaat ja vähimmilläänkin (91,8 %) 56–65-

vuotiaat, joka oli ainoa ryhmä, jolla Suur-Jyväskylän lehti jäi toiseksi käytetyimmäksi lähteeksi.

*Keskisuomalainen* oli lähes yhtä selvä kakkonen 92,1 %:lla. Sen käytössä ikäryhmien välillä oli erittäin merkitsevä ero, sillä eniten (98 %) lehteä käyttäneen ryhmän eli 56-65-vuotiaiden ja vähiten (83,7 %) lehteä käyttäneen nuorimman vastaajaryhmän välillä oli eroa toistakymmentä prosenttia. Nuorimmalla ikäryhmällä Keskisuomalaisen edelle käytetympinä tietolähteinä nousivat tuttava ja mainokset.

Kolmanneksi käytetyimmäksi kuntatiedon lähteeksi noussut *tuttava* nousi listalla erityisesti naisten ja nuorten ansiosta. Sukupuolten välinen ero oli melkein merkitsevä ( $p=0,035$ ). Naisista tuttavia kuntatiedon lähteenä käytti 86,9 % ja miehistä 81,1 %. Tuttava oli myös ainoa epäsuora lähde, jota naiset käyttivät miehiä enemmän. Eri ikäryhmistä tuttavien merkitys korostui alle 36-vuotiailla, joista tuttavia käytti yli 90 % vastanneista. Luku oli vanhimmassa ikäryhmässä 72,4 % ja sijoitus lähteiden listalla vasta kymmenes. Vaikka tilastollista eroa ei koulutusryhmien välillä ollutkaan, niin mainittakoon, että perus-, keski- tai kansakoulun käyneillä tuttavat olivat vasta yhdeksänneksi käytetyin kuntatiedon lähde.

*Puhelinluettelo* osoittautui yllättävän tärkeäksi kuntatiedon lähteeksi. Sitä se oli erityisesti 26–35-vuotiaille, joista 89,7 % käytti sitä kuntatiedon lähteenä. Pienimmilläänkin käyttäjiä oli 75,5 % nuorimmassa ikäryhmässä. Ikäryhmien välillä oli merkitsevä tilastollinen ero.

*TV 2:n Keski-Suomen Uutiset* lunasti paikkansa tärkeänä kuntatiedon lähteenä. Yhteislistassa se oli 81,7 %:lla seitsemäntenä, mutta miehillä se oli kolmas (84,7 %), perus-, keski-, tai kansakoulun käyneillä neljäs (88,6 %) ja yli 36-vuotiaiden ikäryhmissä se oli listassa joko neljäs tai viides. Uutisia käytti yli 80 % yli 26-vuotiaista, mutta vain 67,5 % alle 26-vuotiaista. Tilastollinen ero oli erittäin merkitsevä iän ja koulutuksen suhteen.

*Kaupunki-info –luettelo*a käyttivät kuntatiedon lähteenä selvästi eniten 26–35-vuotiaat (85,5 %). Vähiten käyttäjiä oli vanhimmassa ikäryhmässä (65,8 %). Ero ikäryhmien välillä oli merkitsevä.

*Radio Keski-Suomea* käyttivät kuntatiedon lähteenä erityisesti miehet (61,9 %), alimmin koulutetut (70,6 %) ja yli 66-vuotiaat (78,7 %), mutta vain noin puolet (52,9 %) naisista, alle puolet (43,3 %) korkeakoulutetuista ja vain yksi kolmesta (30,4 %) alle 26-vuotiaasta. Erot ikäryhmien ja koulutuksen suhteen ovat erittäin merkitseviä ja sukupuolten välilläkin melkein merkitsevä ( $p=0,0017$ ) Suurimmat erot olivat siirryttäessä nuorimmasta ikäryhmästä 26–35-vuotiaisiin (eroa 20,3 %) ja siirryttäessä 36–45-vuotiaista yli 46-vuotiaisiin ero (19,7 %).

*Radio Jyväskylää* käytti ikäryhmistä eniten 66–75-vuotiaat (63,2 %) ja vähiten nuorimmat vastaajat (36,5 %). Miehistä *Radio Jyväskylää* käytti 52,9 %, mikä oli 8,8 % enemmän kuin naisilla. Alimman koulutuksen saaneista *Radio Jyväskylää* käytti 62,1 % ja korkeimmin koulutetuista 38,7 %. Erot olivat ikäryhmien ja koulutusryhmien välillä erittäin merkitseviä ja sukupuolten välillä ero oli melkein merkitsevä ( $p=0,0020$ ).

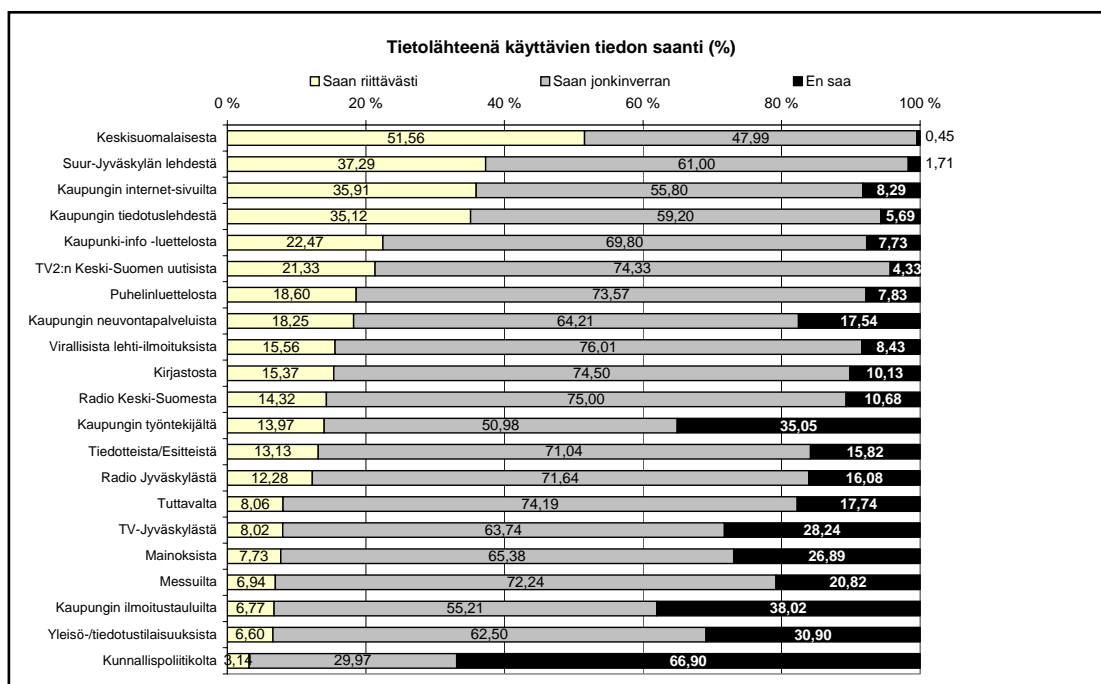
*TV-Jyväskylä* oli enää marginaalinen kuntatiedon lähde, tosin sitäkin käytti lähes puolet yli 66-vuotiaista ja alimmin koulutetuista vastaajista, ero ikäryhmien välillä oli merkitsevä ja koulutuksen suhteen erittäin merkitsevä ( $p=0,001$ ).

## 6.5 Asukkaiden saama tietomäärä eri kuntatiedon lähteistä

Seuraavaksi tarkasteltiin tietolähdettä käyttävien tiedon saantia vertailemalla vastausten ”en saa tietoa”, ”saan jonkin verran tietoa” ja ”saan riittävästi tietoa” osuuksia. Tarkastelussa keskityttiin vastausten ääripäihin. Lisäksi kiinnosti se, vaihteliko tiedon saanti taustamuuttujittain.

Kuten kuviosta 6 seuraavalla sivulla (s. 102) havaitsee, tulosten mukaan puolet lähdettä käyttävistä kaupunkilaisista sai riittävästi tietoa Keski-suomalaisesta (51,6 %), ja vähintään joka kolmas Suur-Jyväskylän lehdestä (37,3 %), kaupungin internetsivuilta (35,9 %) ja kaupungin tiedotuslehdestä (35,1 %). Kun muistetaan, että kyseiset lähteet olivat hyvin käytettyjä, lukuun ottamatta tiedotuslehteä nuorten

keskuudessa ja internetiä vanhimmissa ja vähiten koulutetuissa vastaajaryhmissä, voi sanoa, että kuntatietoa saatiin päälähteistä melko hyvin.



**Kuvio 6:** Tietolähdettä käyttävien tiedon saanti.

Vastaavasti kunnallispoliitikolta ei saanut tarvitsemaansa tietoa 66 % heitä tietolähteenä käyttäneistä kaupunkilaisista. Reilu kolmannes kuntatiedon lähteenä ilmoitustauluja (38 %) tai kaupungin työntekijää (35,1 %) käyttäneistä väitti, ettei ei saanut tarvitsemaansa tietoa. Kunnallispoliitikko oli tietolähteenä marginaalinen. Kunnallispoliitikkoa käytti tietolähteenä vain 40 % vastaajista, joista kaksi kolmasosaa ilmoitti, ettei saanut heiltä tarvitsemaansa tietoa.

Naiset saivat tietoa miehiä paremmin. Tilastollisesti erittäin merkitsevä ero tiedon saannissa oli tiedotteissa/esitteissä, mainoksissa ja puhelinluettelossa, merkitsevä kaupungin työntekijän, virallisten lehti-ilmoitusten ja kaupunki-infon kohdalla, ja melkein merkitsevä tuttavien ja kirjaston kohdalla, joista kaikista miehet saivat naisia huomattavasti enemmän tietoa. Ikäryhmiä tarkasteltaessa erittäin merkitsevä tilastollinen ero tiedon saannissa oli kaupungin internetsivujen, kaupungin työntekijän, tuttavien, mainosten ja kaupunki-info -luettelon osalta. Tilastollisesti merkitsevä ero oli kaupungin tiedotuslehden kohdalla ja melkein merkitsevä ero Keskisuomalaisen ja Suur-Jyväskylän lehden kohdalla. Koulutuksen mukaan tarkasteltuna erot ryhmien välillä eivät olleet suuria. Erittäin merkitsevä tilastollinen ero tiedon saannissa eri

koulutuksen saaneiden vastaajien välillä oli kaupungin nettisivuja käyttävissä. Merkitsevä ero oli kaupungin työntekijää tietolähteenään käyttävissä ja melkein merkitsevä ero Keski-suomalaista ja mainoksia käyttävissä.

Seuraavassa kahdessa kappaleessa (6.5.1 ja 6.5.2) tarkastellaan suurimpia eroja lähteittäin hieman tarkemmin. Vaihtoehtojen saamat osuudet lähteittäin sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan on esitetty kokonaisuudessaan liitteissä (liitetaulukot 13, 14 ja 15).

### **6.5.1 Suorien lähteiden tietomäärissä isoja eroja**

*Tiedotteista ja esitteistä* saivat paremmin tietoa naiset. Tietoa saamattomien osuus oli naisilla 11,3 % ja miehillä peräti 22,1 %. Myös riittävästi tietoa saavien määrässä oli selvä ero naisten hyväksi. Naisista riittävästi tietoa sai 15,4 % ja miehistä vain 9,7 %. Sukupuolten välinen ero oli tilastollisesti erittäin merkitsevä.

Kuntatiedon saannissa *mainoksista* oli erittäin merkitsevä tilastollinen ero sukupuolten ja ikäryhmien välillä ja koulutuksenkin suhteen ero oli melkein merkitsevä. Naisten ja miesten eroa selittää parhaiten tietoa saamattomien osuus, joka oli naisilla 22,1 % ja miehillä 35 %. Samansuuntainen oli ero koulutustasoryhmien välillä, sillä 36,4 % korkeakoulutetuista ei saanut mainoksista lainkaan tietoa, määrän ollessa alimmin koulutetuilla 20,1 %. Nuoret saivat mainoksista selvästi eniten tietoa. Niitä tietolähteenä käyttävistä 15–25-vuotiaista riittävästi tietoa sai 18 %, kun esimerkiksi 66–75-vuotiaista kukaan ei saanut mainoksista riittävästi tietoa. Tietoa saamattomien osuus oli suurin 46–55-vuotiailla (40,9 %) ja pienin (11,5 %) 15–25-vuotiailla. Kaikilla ikäryhmillä välillä 26–65-vuotta mainokset olivat myös viiden vähiten tietoa antaneen lähteen joukossa.

*Kaupungin internetsivut* olivat vieras kuntatiedon lähde vanhimmalle ikäryhmälle. Kaikissa muissa ikäryhmissä internet sijoittui vähintään neljänneksi riittävästi tietoa antavana kuntatiedon lähteenä. Kaupungin internetsivuja kuntatiedon lähteenä käyttävistä riittävästi tietoa saavien osuus oli suurin 36–45-vuotiailla (44,6 %) ja ylioppilas- tai ammattitutkinnon suorittaneilla (39,9 %) ja pienin alimmin koulutetuilla

(23,1 %) ja vanhimmilla vastaajilla, joista kukaan ei saanut nettisivujen kautta riittävästi tietoa. Alimman koulutuksen saaneista 23,1 % ei saanut sivuilta lainkaan tietoa, kun korkeimmin koulutetuissa määrä oli vain 3,4 %. Nettisivuja käyttävistä 66–75-vuotiaista 62,5 % ei saanut ollenkaan tietoa. Pienimmillään määrä oli 15–25-vuotiailla (4,2 %). Erot koulutuksen ja iän suhteen olivat tilastollisesti erittäin merkitseviä.

*Kaupungin työntekijään* kuntatiedon lähteenä suhtauduttiin tilastollisesti merkitsevästi eri tavalla eri koulutusryhmissä sekä naisten ja miesten välillä ja erittäin merkitsevästi eri tavalla eri ikäryhmissä. Kaupungin työntekijää kuntatiedon lähteenä käyttävistä naisista ei saanut tietoa 29,3 %, kun vastaava osuus miehistä oli 44,2 %. Alimmin koulutetuista kaupungin työntekijää tietolähteenään pitävistä ei saanut lainkaan tietoa 45,9 % ja riittävästi tietoa sai vain 9,2 %, kun korkeimmin koulutetuissa tietoa sai riittävästi 22,2% ja ei lainkaan 31,3 %. Eri ikäryhmissä suurin riittävästi tietoa saavien osuus oli 46–55-vuotiailla 18,3 %. 66–75-vuotiaissa kukaan vastaajista ei kokenut saavansa kaupungin työntekijöiltä riittävästi tietoa ja 62,9 % vanhimmasta ikäryhmästä ei kokenut saavansa lainkaan tietoa. Pienimmillään tietoa saamattomien osuus oli 26–35-vuotiailla, joista 25,7 % työntekijää tietolähteenään käyttävistä ei kokenut saavansa tietoa.

*Virallisiin lehti-ilmoituksiin* kuntatiedon lähteenä naiset ja miehet suhtautuivat tilastollisesti merkitsevästi eri tavalla. Ilmoituksista ei kokenut saavansa tietoa 13 % miehistä ja 5,8 % naisista. Naiset saivat niistä myös useammin jonkin verran tietoa, mutta riittävästi tietoa saavien osuuksissa ei ollut suurta eroa.

*Kirjastossa* kuntatiedon lähteenä oli melkein merkitsevä ero naisten ja miesten välillä. 14,9 % miehistä koki, ettei saa kirjastosta tietoa, kun naisten kohdalla heitä oli vain 7,6 %. Myös riittävästi tai jonkin verran tietoa saavia oli naisissa hieman miehiä enemmän.

*Kaupungin tiedotuslehteä* kuntatiedon lähteenä käyttävistä riittävästi tietoa sai 45,2 % 36–45-vuotiaista, mutta vain 18,1 % 15–25-vuotiaista. Tietoa saamattomien osuus oli suurimmillaan nuorimmalla ikäryhmällä (11,7 %) ja pienimmillään 26–35-vuotiailla, joista lehteä käyttävistä ei saanut tietoa 2,9 %. Verrattaessa nuorinta ikäryhmää

muihin ero on suuri, sillä nuorimmilla kaupungin tiedotuslehti oli kuntatiedon lähteistä vasta yhdeksänneksi suurin ”saan riittävästi tietoa” -osuuden kerännyt lähde, kun se muilla ikäryhmillä oli vähintään sijalla neljä, 46–55-vuotiailla peräti ykkönen 42,2 %:lla. Erot ikäryhmien välillä olivat tilastollisesti merkitseviä.

Suhtautumisessa *Kunnallispoliitikkoon* kuntatiedon lähteenä ei ollut tilastollisia eroja. Lähteen suosio oli kuitenkin kokonaisuudessaan niin heikko, että sitä ei voi ohittaa. Ensiksikin kunnallispoliitikkoa käytti tietolähteenään vain 40 % vastanneista. Näistä vastaajista vain 3,14 % koki saavansa kunnallispoliitikoilta riittävästi tietoa ja peräti 66,9 % ei lainkaan tietoa. Tietoa saamattomien osuus oli suurin nuorimmassa ikäryhmässä (84,4 %), mutta oli pienimmilläänkin 57,7 % 56–65-vuotiailla. Käytännössä yli puolet niistä, jotka käyttävät kunnallispoliitikkoa kuntatiedon lähteenä, ei saa heiltä tietoa. Riittävästi tietoa saavia löytyi ylipäättään vasta yli 46-vuotiaista, ja silloinkin korkeimmat prosentit olivat reilusti alle kymmenen.

### **6.5.2 Suosituimmat epäsuorat lähteet melko tasavahvoja**

*Keskisuomalaisesta* saatava kuntatiedon määrä vaihteli koulutus- ja ikäryhmien välillä melkein merkitsevästi. Tilastollisen testin tulosta voivat kuitenkin hieman vääristää muutamat nollassi jääneet muuttujan frekvenssit. Riittävästi tietoa saavien osuus oli suurimmillaan alimmin koulutetuilla (53,9 %) ja pienimmilläänkin (49 %) korkeimmin koulutetuilla. Korkeimmin koulutetuista Keskisuomalaisesta ei kokenut saavansa tietoa 1,9 %, kun muissa koulutusryhmissä heitä ei ollut yhtään. Riittävästi tietoa saavien osuus oli suurimmillaan 15–25-vuotiailla (61,9 %) ja pienimmillään 46–55-vuotiailla (38,7 %). Tietoa saamattomien osuus oli korkeimmillaan vain prosentin ikäryhmässä 56–65-vuotiaat. 36–45-, 46–55- ja 66–75-vuotiaista kukaan ei kokenut, ettei saisi tietoa kaupungin asioista tai palveluista Keskisuomalaisesta. Keskisuomalainen oli suurimmat riittävästi tietoa saaneiden prosentit kerännyt kuntatiedon lähde kaikilla ikäryhmillä 56-65 -vuotiaita lukuun ottamatta. Heillä edelle kiilasi kaupungin tiedotuslehti.

*Suur-Jyväskylän lehdessä* kuntatiedon lähteenä oli ikäryhmien välillä tilastollisesti melkein merkitsevä ero. Suur-Jyväskylän lehteä käyttävistä riittävästi tietoa sai 50 %



15–25-vuotiaista ja 31,3 % 36–45-vuotiaista. Tietoa saamattomien osuus oli suurimmillaan (4,1 %) 66–75-vuotiailla ja pienimmillään 26–35-vuotiailla (0,8 %). Suur Jyväskylän -lehti oli riittävästi tietoa antavana kuntatiedon lähteenä kahdessa nuorimmassa ikäryhmässä toisena ja muissa kolmantena tai neljäntenä internetin tai kaupungin tiedotuslehden jälkeen.

*Kaupunki-info* oli selkeästi nuorten kuntatiedon lähde. Nuorimmat käyttivät sitä eniten ja saivat siitä myös parhaiten tietoa. Luettelo oli 15–25-vuotiailla kolmas ”saa riittävästi tietoa” -listalla. Riittävästi tietoa sai 41,3 %. Pienimmillään määrä jäi 14,6 %:iin 66–75-vuotiailla, heillä myös tietoa saamattomien osuus oli suurin, 16,7 %. Pienin tietoa saamattomien osuus oli 36–45-vuotiailla (3,5 %). Ero ikäryhmien välillä oli erittäin merkitsevä. Sukupuolten välillä ero oli merkitsevä. Naisista riittävästi tietoa sai 24 % ja ei saanut tietoa 4,7 %, kun miehistä tietoa sai riittävästi 20,2 % ja ei saanut lainkaan 12,3 %.

*Tuttavalta* ei saanut lainkaan tarvitsemaansa kuntatietoa 22,8 % miehistä ja 15 % naisista. Ero oli tilastollisesti melkein merkitsevä. Ikäryhmistä muita useammin kuntatietoa saivat tuttavalta alle 35-vuotiaat. Tuttavilta sai useimmiten riittävästi tietoa nuorin ikäryhmä (15,6 %) ja vähiten vanhin ikäryhmä, jonka vastaajista kukaan ei saanut heiltä riittävästi tietoa. Kokonaan ilman tuttavilta saatavaa tietoa koki jäävänsä 56–65-vuotiaista 30,8 % mutta 15–25-vuotiaista vain 8,8 %. Ero ryhmien välillä oli tilastollisesti erittäin merkitsevä.

*Puhelinluettelo* oli kuntatiedon lähteenä naisten ja miesten välillä tilastollisesti erittäin merkitsevästi eroava. Ero syntyi tietoa saamattomien osuudessa. Heitä oli miehissä 12,8 % ja naisissa vain 4,7 %. Puhelinluettelo nousi 29,2 %:lla viidenneksi riittävästi tietoa antavaksi lähteeksi nuorimmalla ikäryhmällä, muilla ikäryhmillä luettelo ei noussut läheskään yhtä korkealle. Vaikka sijoitukset erosivatkin, prosentuaaliset erot olivat niin pieniä, ettei ryhmien välille syntynyt tilastollista eroa.

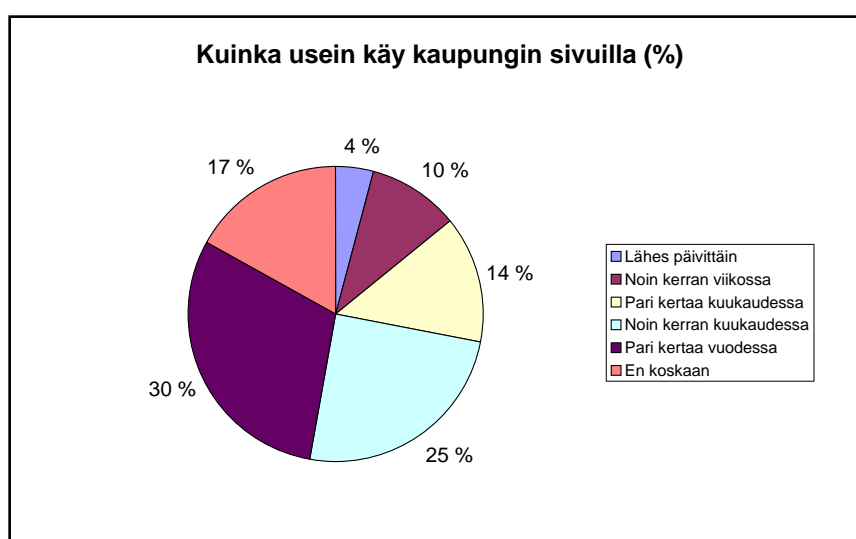
*TV 2:n Keski-Suomen uutiset* nousi välillisten lähteiden listasta esiin, vaikkei ryhmien välillä ollutkaan tilastollisia eroja. Uutiset tarjosivat riittävästi kuntatietoa noin reilulle viidennekselle niitä tietolähteenä käyttävistä. Nämä prosentit nostivat TV 2:n Keski-Suomen uutiset miehillä, yli 36-vuotiailla sekä alemman tai ylioppilas-

/ammattitutkinnon suorittaneilla vastaajilla riittävästi tietoa jakavien lähteiden vertailussa viiden kärkeen.

### 6.5.3 Internet kaupungin viestinnässä

Teoriassa ja kuntien odotuksissa internetille on asetettu suuria odotuksia, siksi internetiä kuntatiedon lähteenä selvitetiin hieman tarkemmin omissa kysymyksissä. Vastausten perusteella kaupunkilaisista 67 % ilmoitti käyttävänsä internetiä. Miehistä internetiä käytti 70,1 % ja naisista 65,8 %. Ero ei ollut merkitsevää. Iän suhteen tilastollinen ero oli sen sijaan erittäin merkitsevää. Kun nuorimmassa vastaajaryhmässä internetiä käytti 91,9 %, oli vanhimmassa ikäryhmässä internetin käyttäjiä vain 13,3 %. Internetin käyttäjät jakautuivat ikäryhmittäin seuraavasti: 15–25-vuotiaat 91,9 %, 26–35-vuotiaat 86,2 %, 36–45-vuotiaat 73,5 %, 46–55-vuotiaat 69,9 %, 56–65-vuotiaista enää 30,6 % ja 66–75-vuotiaista vain 13,3 %. Myös koulutuksen suhteen tilastollinen ero oli erittäin merkitsevää. Korkeimmin koulutetut käyttivät internetiä selvästi enemmän (87,7 %), kuin alimmin koulutetut (30,3 %). Ylioppilas- tai ammatillisen tutkinnon suorittaneista internetiä käytti 75,7 %.

Vaikka lähes 70 % vastaajista käytti internetiä, kaupungin sivuilla ei käyty kovinkaan usein (Kuvio 7). Lähes joka viides netinkäyttäjä ei ollut käynyt kaupungin sivuilla koskaan ja noin joka kolmas kävi kaupungin sivuilla vain pari kertaa vuodessa. Tätä useammin sivuilla kävi vain puolet nettiä käyttävistä.



**Kuvio 7:** Vastaajien jakautuminen sen perusteella kuinka usein käy kaupungin internetsivuilla.

Sukupuolen ja koulutuksen suhteen kaupungin sivuilla käynnissä ei ollut tilastollista eroa, mutta ikäryhmien välillä löytyy tilastollisesti erittäin merkitseviä eroja ( $p=0,001$ ), Tulokseen tulee tosin suhtautua varauksellisesti, sillä yksiselitteisen ja varman tulkinnan kannalta pieniä luokkia oli yli 20% (30,6%) ja tyhjiä solujakin kaksi, tulokset tarkemmin taulukossa 5.

	15–25	26–35	36–45	46–55	56–65	66–75	yhteensä
Lähes päivittäin	1,4 %	1,7 %	5,8 %	8,8 %	6,1 %	5,9 %	4,2 %
Noin kerran viikossa	7,4 %	10,3 %	15,1 %	9,8 %	9,1 %		9,7 %
Pari kertaa kuukaudessa	16,2 %	15,4 %	12,8 %	12,7 %	15,2 %		14,1 %
Noin kerran kuukaudessa	23,6 %	26,5 %	25,6 %	26,5 %	18,2 %	17,6 %	24,7 %
Pari kertaa vuodessa	39,9 %	29,9 %	26,7 %	25,5 %	21,2 %	17,6 %	30,4 %
En koskaan	11,5 %	16,2 %	14,0 %	16,7 %	30,3 %	58,8 %	16,9 %

**Taulukko 5.** Kuinka usein eri ikäiset käyvät kaupungin sivuilla.

#### 6.5.4 Sanomalehti vahva monissa eri tiedotustilanteissa

Asukkaille mieluisimpia tiedonsaantikanavia pyrittiin selvittämään myös kysymyksellä, jossa oli erilaisia esimerkkejä tiedotusta vaativista asioista sekä eri tiedotuskanavia. Vastaajia pyydettiin valitsemaan kunkin asian kohdalta mieluisin tiedotuskanava. Vastausten prosentuaalinen jakautuminen näkyy taulukosta 6.

	sanomalehti	ilmaisjakelulehti	kaupungin internetsivut	Kaupungin tiedotuslehti	tiedote/esite	yleisö-/tiedotustilaisuus	sähköposti	radio	TV	maksettu ilmoitus/mainos	puhelinluettelo/nalvehakemist	kirjasto	kaupungin neuvontapalvelu	jokin muu
<b>Palvelujen aukioloajat</b>	<b>32,9</b>	15,3	11,7	15,8	4,0			0,3	0,4	0,3	18,7		0,4	0,1
<b>Palvelujen hinnat</b>	<b>26,0</b>	16,7	16,8	22,5	10,2	0,1		0,1	0,3	0,4	5,1	0,3	1,4	
<b>Muutokset palveluissa</b>	<b>44,3</b>	19,6	8,6	17,5	6,6	0,1	0,6	0,7	0,6	0,4	0,6		0,4	
<b>Uudet palvelut</b>	<b>42,5</b>	19,0	6,9	19,7	7,5	0,6	0,8	0,6	1,3	0,6	0,6			0,1
<b>Julkinen rakennushanke</b>	<b>50,9</b>	11,0	6,8	22,1	4,2	2,0		0,8	1,4	0,1	0,3	0,3	0,1	
<b>Väliaikaiset liikennejärjestelyt</b>	<b>59,5</b>	15,4	3,8	7,8	6,0	0,4	0,3	3,9	1,8	0,3	0,1	0,1	0,3	0,1
<b>Suunnitelmat/valmisteilla olevat asiat</b>	<b>37,9</b>	10,9	11,7	30,8	4,6	1,4	0,1	1,1	0,7		0,1	0,1	0,6	
<b>Vaikuttamismahdollisuudet</b>	28,0	13,4	13,5	<b>33,2</b>	4,4	3,1	0,4	1,5	0,4	0,3	0,3	0,4	1,1	
<b>Päätökset</b>	<b>46,8</b>	10,5	10,8	25,4	2,7	0,7	0,3	0,8	0,6	0,1	0,3	0,3	0,6	0,1
<b>Kaupungin talous</b>	<b>39,4</b>	7,6	12,3	33,3	3,8	0,6	0,3	0,7	0,8	0,1	0,1	0,1	0,8	
<b>Tapahtumat</b>	<b>53,7</b>	22,8	4,6	9,8	3,2	0,4	0,4	2,1	1,4	0,6	0,1	0,1	0,7	
<b>Kaupungin organisaatio</b>	22,2	9,2	20,3	<b>37,6</b>	5,8	0,4		0,7	0,3	0,1	1,0	0,4	1,8	0,1

**Taulukko 6:** Mieluisin tiedotustapa esimerkkitalanteissa.

Mieluisimmat kanavat erottuivat joukosta selvästi. Neljä kanavaa oli ylitse muiden. Ne olivat sanomalehti, kaupungin tiedotuslehti, ilmaisjakelulehti ja kaupungin internetsivut.

*Sanomalehteä* pidettiin parhaana tiedotustapana lukuun ottamatta vaikuttamismahdollisuuksista ja kaupungin organisaatiosta tiedottamista. Niissä se nähtiin toiseksi parhaana tapana. Sanomalehteä kannattivat vankimmin alimman koulutuksen saaneet. Vaikka myös muut ryhmät pitivät sanomalehteä mieluisimpana tiedotustapana, oli sen osuus perus-, keski- tai kansakoulun suorittaneiden osalta lähes kaikissa kysymyksissä noin 50 % .

*Kaupungin tiedotuslehteä* pidettiin parhaana tiedotustapana vaikuttamismahdollisuuksista ja kaupungin organisaatiosta tiedotettaessa. Toiseksi parhaaksi tiedotuslehti nousi palvelujen hinnoista, uusista palveluista, julkisesta rakennushankkeesta, suunnitelmista ja valmisteilla olevista asioista, päätöksistä sekä taloudesta tiedotettaessa. Kaupungin tiedotuslehti näytti olevan 36-vuotiaista ylöspäin selkeästi toivotumpi tapa tiedottaa kuin ilmaisjakelulehti, joka piti kakkossijaa useimmissa kysymyksissä kahdessa nuorimmassa ikäryhmässä.

*Ilmaisjakelulehti* nähtiin toiseksi parhaana tiedotustapana väliaikaisista liikennejärjestelyistä ja tapahtumista tiedotettaessa. Naisten mielestä ilmaisjakelulehti oli parempi tiedotuskanavana kuin miesten mielestä. Se vei naisilla useimmiten kolmannen sijan niissä kysymyksissä, joissa miehet pitivät kolmanneksi tärkeimpänä tapana internetiä. Nuorimpien vastaajien keskuudessa ilmaisjakelulehti nousi joissakin kysymyksissä peräti ykkössijalle (tiedotettaessa tapahtumista, muutoksista palveluissa ja vaikuttamismahdollisuuksista). Kahden nuorimman ikäryhmän osalta ilmaisjakelulehti sai muihin ikäryhmiin verrattuna selvästi korkeampia prosentteja lähes kaikissa kysymyksissä.

*Kaupungin internetsivut* olivat kolmanneksi paras tiedotuskanava, ellei se ollut kaupungin tiedotuslehti tai ilmaisjakelulehti. Miesten mielestä internet oli selvästi parempi tiedotustapa kuin naisten mielestä. Se nousi miesten vastauksissa useammin kolmanneksi ohi ilmaisjakelulehden. Nuorimmat ikäryhmät eivät pitäneet internetiä

muuta väestöä mieluisampana tiedotustapana, mutta korkeimmin koulutetuilla internet oli muita useammin kolmen kärjessä ja sai jokaisessa kysymyksessä selvästi muun koulutuksen saaneita suurempia prosenttiosuuksia.

Nelikon ulkopuolelta nousi yhdessä asiassa selvästi esiin myös *puhelinluettelo*, joka nähtiin toiseksi parhaana tiedotuskanavana palvelujen aukioloajoista tiedotettaessa. Ainoastaan alimman koulutuksen saaneet eivät pitäneet puhelinluetteloita mitenkään erityisen hyvänä tapana aukioloajoista tiedotettaessa. Myös perinteinen *tiedote/esite* nousi joissakin tapauksissa neljänneksi toivotuimmaksi kanavaksi jopa internetin edelle. Nuorilla esitteet nousivat kolmanneksi tärkeimmäksi tiedotustavaksi, ja tärkeämmäksi kuin internet, tiedotettaessa uusista palveluista, väliaikaisista liikennejärjestelyistä ja tapahtumista.

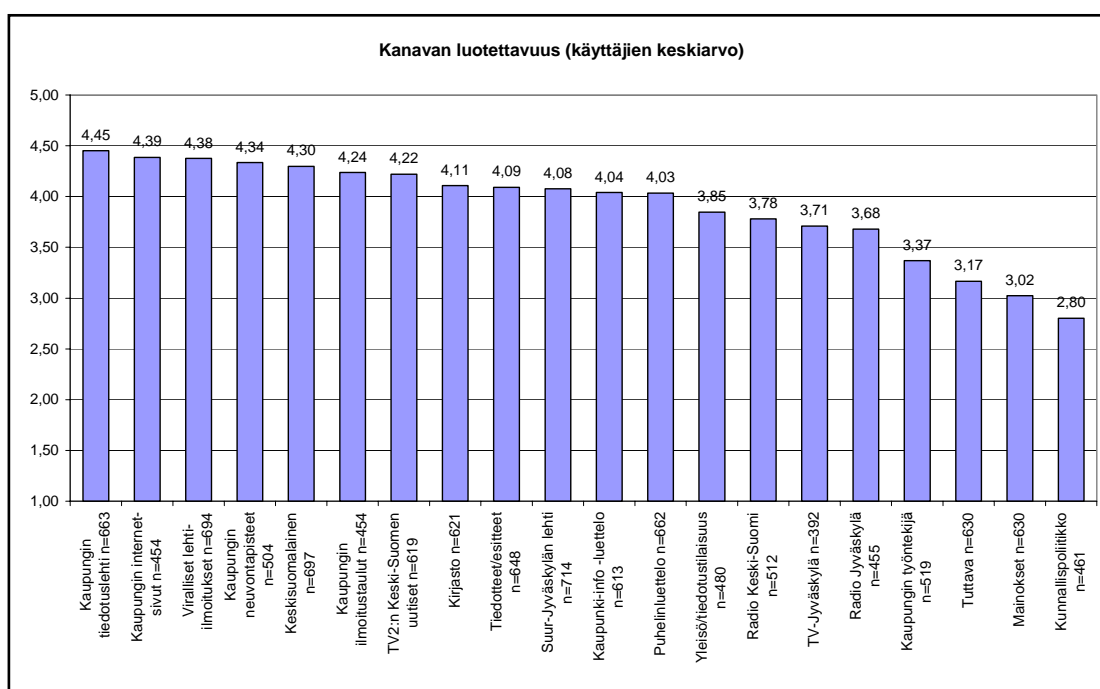
## 6.6 Kuntatiedon lähteiden luotettavuus

Kuntatiedon lähteiden luotettavuuden selvittämiseksi vastaajia pyydettiin arvioimaan eri lähteistä saatavan kuntatiedon luotettavuutta. Vaihtoehdot olivat: 5 luotettava, 4 melko luotettava, 3 en osaa sanoa, 2 ei kovin luotettava, 1 epäluotettava, ja 0 en käytä. Jokaista kanavaa kertoi käyttävänsä reilusti yli puolet vastaajista, eli vastausten keskiarvot ovat hyvin vertailtavia. Huomattavaa oli, että tässä kysymyksessä kaikkia kanavia kertoi käyttävänsä suurempi määrä vastaajia, kuin kuntatiedon lähteiden käyttöä selvittäneessä kysymyksessä. Ero johtunee siitä, ettei kysymyksenasettelussa painotettu kanavan käyttöä, vaan vastaajia pyydettiin ensisijaisesti arvioimaan luotettavuutta.

### 6.6.1 Kunnan omat lähteet luotetuimpia

Vastausten perusteella kaupunkilaiset pitivät kahta kolmasosaa kysytyistä kanavista vähintään melko luotettavina. Kuten kuvio 8 seuraavalla sivulla (s. 111) osoittaa, neljä luotettavinta kaupungin asioista kertovaa kanavaa olivat kaupungin omia viestintäkanavia, luotettavimpana kaupungin tiedotuslehti. Ulkoisista kanavista luotettavimmiksi koettiin Keski-suomalainen ja TV 2:n Keski-Suomen uutiset. Alle 3,5

keskiarvoon jäivät kaupungin työntekijä, tuttava ja mainokset. Ainoana hieman epäluotettavan puolelle jäi kunnallispoliitikko keskiarvolla 2,88.



**Kuvio 8:** Kuntatiedon lähteiden luotettavuus. Kanavan perässä kanavaa käyttävien vastaajien määrä.

Naiset kokivat lähteet Radio Keski-Suomea lukuun ottamatta luotettavampina kuin miehet. Naisten viidenneksi luotetuin kanava eli Keskisuomalainen sai saman keskiarvon kuin miesten luotetuin kanava eli kaupungin tiedotuslehti keskiarvolla 4,36. Luotetuimpana tietolähteenä naisillakin ollut tiedotuslehti sai peräti 4,54 keskiarvon. Viisi epäluotettavinta kanavaa olivat sukupuolesta riippumatta samat ja samassa järjestyksessä kuin kaikilla vastaajillakin. Ikäryhmien välisistä eroista oli nähtävissä, että vanhin ikäryhmä eli 66–75-vuotiaat luotti muita ikäryhmiä vähemmän lähes kaikkiin kaupungin suoriin tietolähteisiin, tosin kunnallispoliitikkoihin vanhin ikäryhmä luotti selvästi muita enemmän. Monien tietolähteiden kohdalla myös 45–55-vuotiaat osoittautuivat muita vähemmän luottaviksi. Eri koulutustasoryhmien väliset erot eivät lähteiden luotettavuuden suhteen olleet suuria. Alimmin koulutetut kuitenkin luottivat muita enemmän välillisiin lähteisiin, lukuun ottamatta Suur-Jyväskylän lehteä ja TV 2:n Keski-Suomen uutisia, joihin luottivat eniten ylioppilastai ammatillisen tutkinnon suorittaneet. Suoriin kuntatiedon lähteisiin luottivat enemmän korkeimmin koulutetut, lukuun ottamatta yleisö- ja tiedotustilaisuuksia, kirjastoa ja virallisia lehti-ilmoituksia, joihin luottivat eniten ylioppilastai ammatillisen tutkinnon suorittaneet. Poikkeuksen sääntöön teki vain

kunnallispoliitikko, joka oli ainoa kaupungin suoraksi tiedotuskanavaksi katsottava keino, johon alimmin koulutetut luottivat muita enemmän.

Tulokset, joihin edellä ja hieman tarkemmin kahdessa seuraavassa kappaleessa (6.6.2 ja 6.6.3) paneudutaan, on sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan esitetty kokonaisuudessaan liitteenä olevissa taulukoissa (liitetaulukot 16, 17 ja 18).

### 6.6.2 Suurimmat erot suorien lähteiden luotettavuudessa

*Kaupungin tiedotuslehti* oli sekä naisilla että miehillä luotetuin kuntatiedon lähde. Naiset (4,51) luottivat siihen silti tilastollisesti melkein merkitsevästi enemmän ( $p=0,011$ ) kuin miehet (4,36). Ikäryhmistä vähiten tiedotuslehden luottivat nuorin ja vanhin vastaajaryhmä ja eniten 36–45-vuotiaat. Ero oli tilastollisesti merkitsevä ( $p=0,009$ ) ikäryhmien 15–25-vuotiaat (4,34) ja 36–45-vuotiaat (4,66) välillä ja melkein merkitsevä ( $p=0,027$ ) 66–75-vuotiaisiin (4,35) nähden. Myös koulutusryhmien välillä ero oli melkein merkitsevä. Luottamus oli suurin korkeimmin koulutetuilla (4,52) ja pienin alimmin koulutetuilla (4,33), joilla tiedotuslehti jää luotettavuudessa Keski-suomalaisen jälkeen.

*Kaupungin internetsivuihin* luottivat eniten 36–45-vuotiaat (4,46) ja vähiten 66–75-vuotiaat (3,80). Tarkastelluista taustamuuttujista tilastollisesti melkein merkitsevä ero ( $p=0,045$ ) oli kuitenkin vain korkeimmin koulutettujen (4,45) ja vähiten koulutettujen (4,17) välillä.

*Virallisiin lehti-ilmoituksiin* luottivat eniten 15–25-vuotiaat (4,45) ja vähiten 66–75-vuotiaat (4,23). Naisten ja miesten välillä 17 kymmenyksen ero oli merkitsevä ( $p=0,002$ ), miehet (4,27), naiset (4,44).

*Kaupungin neuvontapisteisiin* luottivat tilastollisesti erittäin merkitsevästi enemmän ( $p=0,000$ ) naiset (4,43) kuin miehet (4,18). Vaikka 15–25-vuotiaat (4,47) luottivatkin neuvontapisteisiin huomattavasti 66–75-vuotiaita (4,18) enemmän, ei ryhmien välillä ollut tilastollista eroa.

*Kaupungin ilmoitustaulujen* luotettavuudessa oli naisten (4,33) ja miesten (4,10) välillä tilastollisesti merkitsevä ero ( $p=0,008$ ). Melkein merkitsevästi enemmän ilmoitustauluihin luottivat myös korkeakoulutetut (4,44) verrattuna ylioppilas- tai ammattitutkinnon suorittaneisiin (4,19) tai perus-, keski- tai kansakoulun suorittaneisiin (4,16). Ikäryhmistä vähiten luottamusta oli 15–25-vuotiaalla (4,15) ja luottavaisimpia olivat 56–65-vuotiaat (4,35), mutta ikäryhmien välillä ei ollut tilastollisesti merkitsevää eroa.

*Kirjaston* luotettavuudessa oli naisten (4,17) ja miesten (4,01) välillä merkitsevä ero ( $p=0,01$ ). Ikäryhmistä eniten kirjastoon luottivat 36–45-vuotiaat (4,26) ja vähiten 66–75-vuotiaat (3,98).

*Tiedotteiden ja esitteidenkin* luotettavuudessa oli merkitsevä ero miesten (3,98) ja naisten (4,16) välillä. Myös koulutuksen suhteen löytyi merkitsevä ero alimmin koulutettujen (3,86) suhteessa enemmän koulutettuihin. Ero oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ( $p=0,000$ ) korkeimmin koulutettuihin (4,23) ja merkitsevä ( $p=0,004$ ) ylioppilas- tai ammattitutkinnon suorittaneisiin (4,13). Ikäryhmistä eniten luottamusta oli 36–45-vuotiailla (4,16) vähiten 66–75-vuotiailla (3,91).

*Yleisö- ja tiedotustilaisuuksiin* luottivat eniten 15–25-vuotiaat (4,03) ja vähiten 66–75-vuotiaat (3,71), mutta tilastollisesti melkein merkitsevä ero ( $p=0,036$ ) luotettavuudessa oli vain sukupuolten välillä miehet (3,74), naiset (3,91).

Yleisesti melko kehnosti luotettuun *kaupungin työntekijään* luottivat miehiä (3,19) tilastollisesti erittäin merkitsevästi enemmän ( $p=0,001$ ) naiset (3,48). Ikäryhmistä vähiten luottamusta löytyi 66–75-vuotiailta (3,14) ja eniten 15–25-vuotiailta (3,54).

*Mainoksien luotettavuudessa* oli tilastollisesti merkittävä ero vain ikäryhmien välillä. Eniten mainoksiin luottivat nuorimmat vastaajat (3,41). Ero mainoksiin vähiten luottaviin 46–55-vuotiaisiin (2,76) ja 36–45-vuotiaisiin (2,80) oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ( $p=0,000$ ).

Kaikkein vähiten luotetun *kunnallispolitiikan* luotettavuuden suhteen naisten ja miesten ero oli melkein merkitsevä ( $p=0,04$ ) miehet (2,69), naiset (2,88).



Tilastollisesti merkitsevä ero luottamuksessa oli myös koulutuksen suhteen. Eniten kunnallispoliittikkoon luottavat alimmin koulutetut (3,08) ja tilastollisesti merkitsevästi vähemmän ( $p=0,009$ ) luottamusta oli sekä ylioppilas- tai ammattitutkinnon suorittaneilla (2,73) että korkeimmin koulutetuilla (2,68). Vaikka ikäryhmistä eniten luottamusta löytyi 66–75-vuotiailta (3,00) ja vähiten 46–55-vuotiailta (2,57), ero ei ollut tilastollisesti merkitsevä.

### 6.6.3 Suurimmat erot epäsuorien lähteiden luotettavuudessa

*Keskisuomalaisen* luotettavuudessa oli sukupuolten välillä tilastollisesti merkitsevä ero ( $p=0,006$ ) miehet (4,21), naiset (4,36). Myös ikäryhmien välillä oli tilastollisesti erittäin merkitseviä eroja. Suurimpina eroina nuorimman ikäryhmän (4,54) ero 46–55-vuotiaisiin (4,06) sekä 56–65-vuotiaisiin (4,19). Ryhmien välinen ero luottamuksessa Keskisuomalaiseen oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ( $p=0,000$ ).

*TV2:n Keski-Suomen uutisten* luotettavuudessa oli tilastollisesti merkitsevä ( $p=0,002$ ) ero 26–35-vuotiaiden (4,40) ja 46–55-vuotiaiden (4,06) välillä ja melkein merkitsevä ero ( $p=0,045$ ) 66–75-vuotiaisiin (4,09).

Luottamuksessa *Suur-Jyväskylän lehteen* oli sukupuolten välillä melkein merkitsevä ero ( $p=0,013$ ) miehet (4,00), naiset (4,13). Ikäryhmistä eniten Suur-Jyväskylän lehteen luottivat nuorimmat vastaajat (4,34) ja vähiten 46–55-vuotiaat (3,94). Ero oli melkein merkitsevä ( $p=0,014$ ). Tilastollisesti melkein merkitsevä ero ( $p=0,016$ ) oli myös Suur-Jyväskylän lehteen eniten luottavien ylioppilas- tai ammatillisen tutkinnon suorittaneiden (4,13) ja vähiten luottavien korkeimmin koulutettujen (3,94) välillä.

Naiset (4,10) luottivat *Kaupunki-info-luetteloon* tilastollisesti melkein merkitsevästi ( $p=0,039$ ) miehiä (3,96) enemmän. Eri ikäisistä luetteloon luottivat eniten 56–65-vuotiaat keskiarvolla 4,16 ja vähiten 66–75-vuotiaat keskiarvolla 3,95. Ero ei kuitenkaan ollut tilastollisesti merkitsevä.

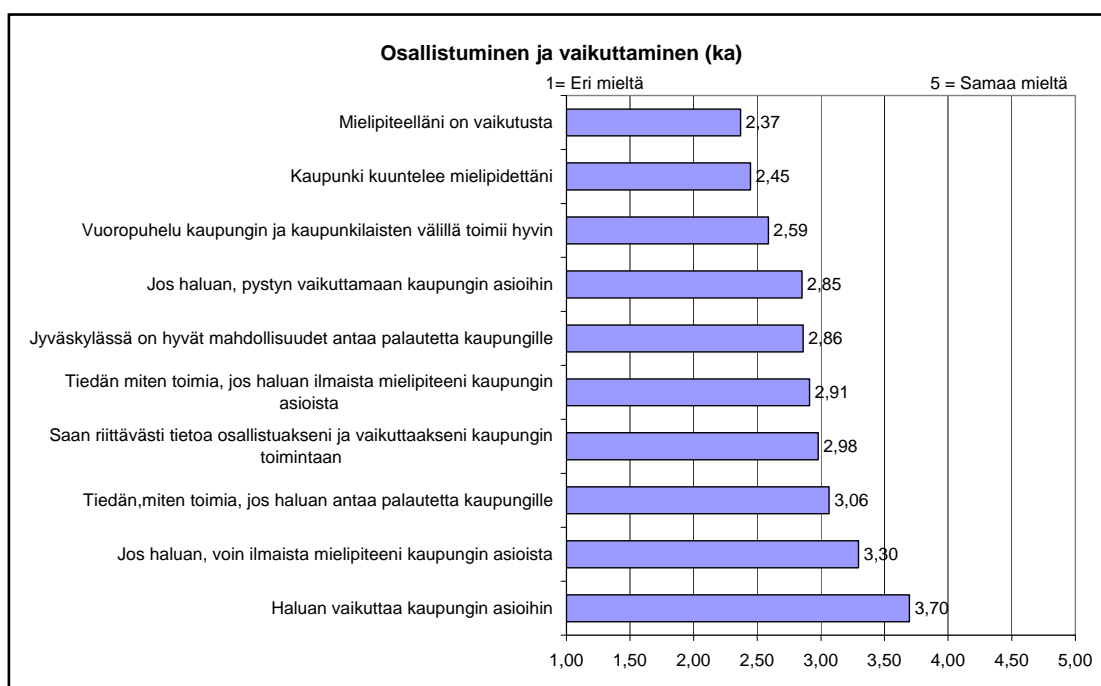
*Tuttavan* luotettavuudessa oli tilastollisesti merkitseviä eroja ikäryhmien välillä. Tuttavaan luottivat eniten 15–25-vuotiaiden (3,45) ja 26–35-vuotiaiden (3,43)

ikäryhmät ja vähiten 56–65-vuotiaat (2,87) ja 46-55-vuotiaat (2,89). Näiden ikäryhmien välillä ero oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ( $p=0,000$ ). Tilastollisesti melkein merkitsevä ero ( $p=0,029$ ) käsityksistä tuttavun luotettavuudessa kuntatiedon lähteenä oli myös korkeimmin koulutettujen (3,31) ja ylioppilas- tai ammatillisen tutkinnon suorittaneiden (3,07) välillä.

## 6.7 Asukkaiden halu osallistua ja vaikuttaa

### 6.7.1 Halua osallistua ja vaikuttaa on, keinot eivät tiedossa

Tutkimuksessa selvitettiin väittämien avulla asukkaiden käsitystä Jyväskylässä toteutuvista osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Omia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia arvioitiin viisiportaisella asteikolla: 5 samaa mieltä, 4 jokseenkin samaa mieltä, 3 en osaa sanoa, 2 jokseenkin eri mieltä, 1 eri mieltä.



**Kuvio 9:** Keskiarvot osallistumisesta ja vaikuttamisesta koskevilla väittämillä.

Väittämien saamat keskiarvot (Kuvio 9) osoittavat, että kaupunkilaiset halusivat vaikuttaa kaupungin asioihin jonkin verran ja kokivat myös jossakin määrin, että he pystyivät ilmaisemaan mielipiteensä kaupungin asioista. Vaikuttamisen ja mielipiteen

ilmaisun keinoja ei kuitenkaan tiedetty eikä koettu tehokkaiksi. Vastaajat kokivat myös, ettei kaupunki kuuntele heidän mielipiteitään. Niinpä oli luonnollista, että he myös kokivat, etteivät heidän mielipiteillään ollut vaikutusta.

Seuraavissa kolmessa osallistumis- ja vaikuttamishalua käsittelevässä kappaleessa (6.7.2, 6.7.3 ja 6.7.4) esiteltävät tulokset on esitetty kokonaisuudessaan sukupuolien, iän ja koulutuksen mukaan liitteissä (liitetaulukot 19, 20 ja 21).

### **6.7.2 Vaikuttamistavat tutumpia miehille**

Miehet tiesivät miten toimia, ja sekä halusivat että osasivat osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan naisia aktiivisemmin. He myös uskoivat vaikuttamismahdollisuuksiinsa naisia enemmän. Tilastollisesti erittäin merkitsevästi vastaukset erosivat väittämässä ”tiedän miten toimia, jos haluan ilmaista mielipiteeni” miehillä keskiarvo 3,18, naisilla 2,74, ”tiedän miten toimia, jos haluan antaa palautetta” miehillä 3,31, naisilla 2,91, ”jos haluan, voin ilmaista mielipiteeni kaupungin asioista” miehillä 3,47 ja naisilla 3,19 ja ”Jyväskylässä on hyvät mahdollisuudet antaa palautetta kaupungille” miehet 3,02, naiset 2,76. Tilastollisesti merkitsevästi sukupuolten vastukset erosivat väittämässä ”mielipiteelläni on vaikutusta” miehet 2,50 ja naiset 2,29 ja melkein merkitsevästi väittämässä ”saan riittävästi tietoa osallistuakseni ja vaikuttaakseni kaupungin toimintaan” miehet 3,10, naiset 2,90 sekä ”kaupunki kuuntelee mielipidettäni” miehet 2,55, naiset 2,38.

### **6.7.3 Nuoret kokevat että heitä kuunnellaan, mutta eivät halua vaikuttaa**

Osallistumista ja vaikuttamista selvittävässä väittämässä ikäryhmistä esiin nousevat ääripäät. 15–25-vuotiaat kokivat muita enemmän, että voivat halutessaan ilmaista mielipiteensä kaupungin asioista ja että kaupunki kuuntelee heidän mielipiteitään, mutta toisaalta he halusivat vaikuttaa kaupungin asioihin muita vähemmän. Nuorimmat vastaajat myös kokevat tietävänsä huonoiten mielipiteenilmaisu- ja palautteenantotavoista. 66–75-vuotiaat taas vastasivat saavansa tietoa osallistuakseen ja vaikuttaakseen muita paremmin ja kokivat vuoropuhelun kaupungin ja kaupunkilaisten välillä toimivan parhaiten, mutta toisaalta he kokivat pystyvänsä

vaikuttamaan kaupungin asioihin ja halutessaan ilmaisemaan mielipiteensä muita ikäryhmiä huonommin. He kokivat myös muita ikäryhmiä vähemmän, että kaupunki kuuntelee heidän mielipiteitään ja että heidän mielipiteillään olisi vaikutusta.

Tilastollisesti erittäin merkitsevästi ikäryhmien vastaukset erosivat väittämässä ”haluan vaikuttaa kaupungin asioihin”, jossa suurin halu vaikuttaa oli 46–55-vuotiailla (3,94) ja pienin nuorimmalla vastaajaryhmällä eli 15–25-vuotiailla (3,5). Tilastollisesti merkittävästi ikäryhmien keskiarvot poikkesivat väittämässä ”tiedän miten toimia, jos haluan ilmaista mielipiteeni kaupungin asioista”. Parhaiten mielipiteen ilmaisun toimintatavat tunsivat 46–55-vuotiaat (3,17) ja heikoiten nuorimmat vastaajat (2,64). Tilastollisesti melkein merkitseviä eroja ikäryhmien saamissa keskiarvoissa oli väittämissä ”jos haluan, pystyn vaikuttamaan kaupungin asioihin”, jossa vaikuttamismahdollisuuksiinsa uskoi eniten 36–45-vuotiaat (3,08) ja vähiten 66–75-vuotiaat (2,61), ”tiedän miten toimia, jos haluan antaa palautetta kaupungille”, jossa palautteenantotavat tunsivat parhaiten 46–55-vuotiaat (3,25) ja huonoiten nuorimmat vastaajat (2,78), sekä väittämissä ”mielipiteelläni on vaikutusta”, 26–35-vuotiailla 2,56 ja 66–75-vuotiailla 2,11 ja ”jos haluan, voin ilmaista mielipiteeni kaupungin asioista”, jossa suurin keskiarvo oli nuorimmalla ikäryhmällä (3,47) ja pienin vanhimmalla ikäryhmällä (3,04).

#### **6.7.4 Osallistumis- ja vaikuttamishalu suurin korkeimmin koulutetuilla**

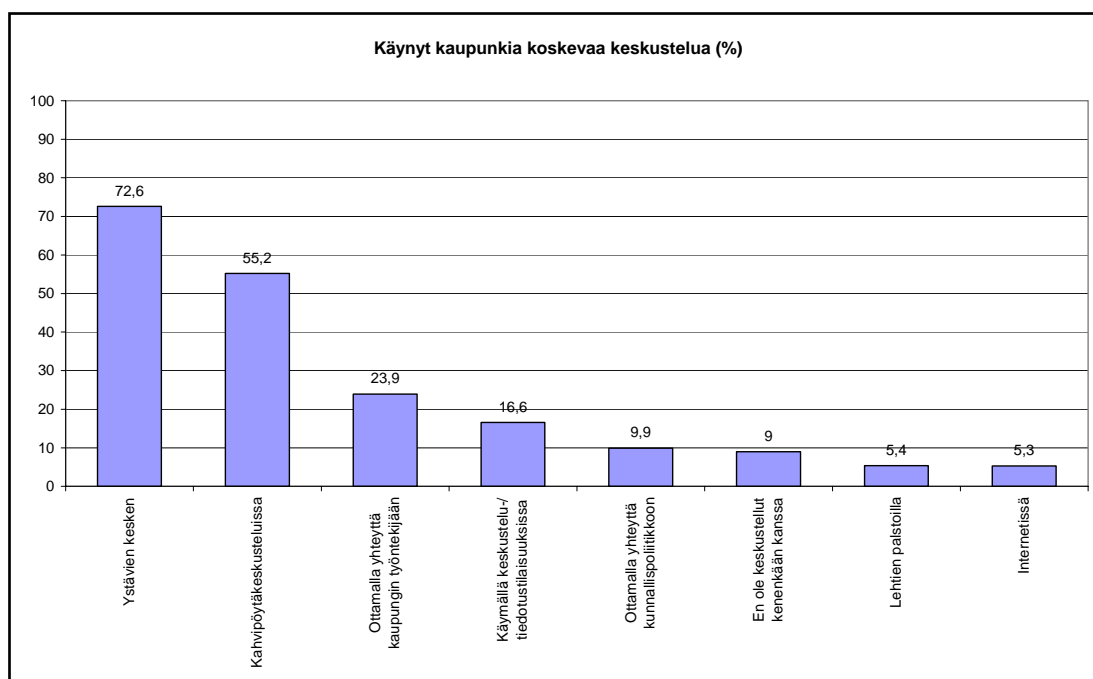
Koulutuksen suhteen vastauksissa ei ollut suuria eroja. Korkeimmin koulutetut halusivat vaikuttaa ja uskoivat tiedonsaantiin sekä vaikuttamismahdollisuuksiinsa eniten kahta väittämää lukuun ottamatta. ”Vuoropuhelu kaupungin ja kaupunkilaisten välillä toimii hyvin” ja ”Jyväskylässä on hyvät mahdollisuudet antaa palautetta kaupungille”, -väittämissä korkein keskiarvo oli alimmin koulutetuilla vastaajilla ja korkeimmin koulutettujen keskiarvo oli alhaisin. Ylioppilas- tai ammatillisen tutkinnon suorittaneet saivat heikomman keskiarvon väittämissä ”saan riittävästi tietoa osallistuakseni ja vaikuttaakseni kaupungin asioihin”, ”tiedän miten toimia, jos haluan ilmaista mielipiteeni kaupungin asioista” ja ”tiedän miten toimia, jos haluan antaa palautetta kaupungille”. Lopuissa väittämissä alimman keskiarvon sai alimmin koulutetut. Kuitenkin vain kahdessa väittämässä ero oli tilastollisesti edes melkein

merkittävä. Väittämään ”jos haluan, voin ilmaista mielipiteeni kaupungin asioista” korkeimman keskiarvon sai korkeimmin koulutetut (3,50) ja alimman alimmin koulutetut (3,19). Väittämässä ”saan riittävästi tietoa osallistuakseni ja vaikuttaakseni kaupungin toimintaan” korkeimmin koulutetut saivat korkeimman keskiarvon (3,1) ja ylioppilas- tai ammatillisen tutkinnon suorittaneet alhaisimman (2,89).

## 6.8 Osallistumis- ja vaikuttamistavat

### 6.8.1 Kaupungin asioista keskustelu

Kysymyksellä selvitettiin ovatko vastaajat osallistuneet kaupunkia koskevaan keskusteluun ja jos ovat, miten? Vaihtoehtoja oli kahdeksan, joista sai valita kaikki ne, joita oli käyttänyt.



**Kuvio 10:** Miten käynyt kaupunkia koskevaa keskustelua?

Vastausten jakautuminen näkyy kuviossa 10. Vastausten perusteella kaupungin asioista kyllä keskusteltiin, mutta yleisimmin keskustelut käytiin ystäväpiirissä tai kahvipöytäkeskustelujen tasolla. Kaupungin tahojen kanssa asioista oli keskusteltu useimmin kaupungin työntekijöiden kanssa suoraan tai käymällä keskustelu- ja

tiedotustilaisuuksissa. Näitä keinoja oli kuitenkin käyttänyt vain vajaa neljännes vastaajista. Perinteisen demokratiakäsityksen mukaan luontevana keskustelukumppanina pidettävän kunnallispolitiikon kanssa kaupungin asioista oli keskustellut vain noin 10 % kaupunkilaisista, eikä uutena keskustelufoorumina tarjottava internet ollut vielä vuoden 2002 lopullakaan noussut lehtien palstoja käytetyimmäksi keskustelufoorumiksi.

Sukupuolten välillä ei ollut suuria eroja keskustelufoorumien käytön suhteen. Korkeakoulutetut olivat sen sijaan vähemmän koulutettuja ahkerampia keskustelijoita lehtien palstoja lukuun ottamatta. Verrattaessa eri ikäryhmien käyttämiä keskustelutapoja huomasi, että nuorin ikäryhmä oli yleisesti ottaen keskustellut kaupungin asioista selvästi muita ikäryhmiä vähemmän. Nuorinkin ryhmä kyllä keskusteli kaupungin asioista, mutta lähinnä ystävien kesken, sillä ystävien kesken kaupungin asioista oli keskustellut nuorimmassa ikäryhmässä peräti 82,6 %, mikä oli ikäryhmistä eniten.

## 6.8.2 Merkittävimmät erot keskustelutavoittain

*Ystävien kesken* käytävissä keskusteluissa oli tilastollisesti merkitsevä ero ( $p=0,004$ ) ikäryhmien välillä. Eniten ystävien kesken keskustelivat nuorimmat (82,6 %) ja vähiten 56–65-vuotiaat (65,7 %) vastaajat. Melkein merkitsevä ( $p=0,035$ ) ero oli koulutusryhmien välillä. Ystävien kesken keskusteli 66,1 % alimmin koulutetuista ja 77,9 % korkeimmin koulutetuista. Myös sukupuolten välillä, naiset 75,9 % ja miehet 68,1%, oli melkein merkitsevä ero ( $p=0,013$ ),.

*Kahvipöytäkeskusteluja* kävi korkeakoulutetuista 67,4 %, mikä on tilastollisesti erittäin merkitsevästi ( $p=0,000$ ) enemmän kuin alimmin koulutettujen 39,5 %. Ikäryhmien välillä oli melkein merkitsevä ero ( $p= 0,012$ ). Eniten kahvipöytäkeskusteluja kävivät aktiivisessa työiässä olevat 36–45-vuotiaat (64,6 %) ja vähiten pääosin eläkkeelle siirtyneet 66–75-vuotiaat (44,2 %).

*Kaupungin työntekijän kanssa* keskustelussa oli ikäryhmien välillä tilastollisesti erittäin merkitsevä ero ( $p=0,000$ ). Vähiten kaupungin työntekijöiden kanssa

kaupungin asioista olivat keskustelleet 15–25-vuotiaat (6,9 %) ja eniten 36–55vuotiaat (36,8 %). Siinä kuinka kaupungin työntekijään otetaan yhteyttä keskustelun merkeissä, oli merkitsevä ero myös koulutuksen suhteen ( $p=0,007$ ). Keinoa käytti 27,3 % korkeimmin koulutetuista ja 15,3 % alimmin koulutetuista.

*Keskustelu- ja tiedotustilaisuuksissa käynnissä* oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ero ( $p=0,000$ ) ikäryhmien välillä. Vanhimmassa ikäryhmässä tilaisuuksissa oli käynyt joka neljäs, nuorimmassa ikäryhmässä vain 3,1 %.

*Kunnallispoliitikkoon* olivat ottaneet yhteyttä useimmin vanhimmat vastaajat (18,2 %) ja vähiten nuorimmat (2,5 %). Ero ikäryhmissä oli erittäin merkitsevä ( $p=0,000$ ). Sukupuolten välillä, miehet 12,8 % ja naiset 7,8 %, ero oli tilastollisesti melkein merkitsevä ( $p=0,021$ ).

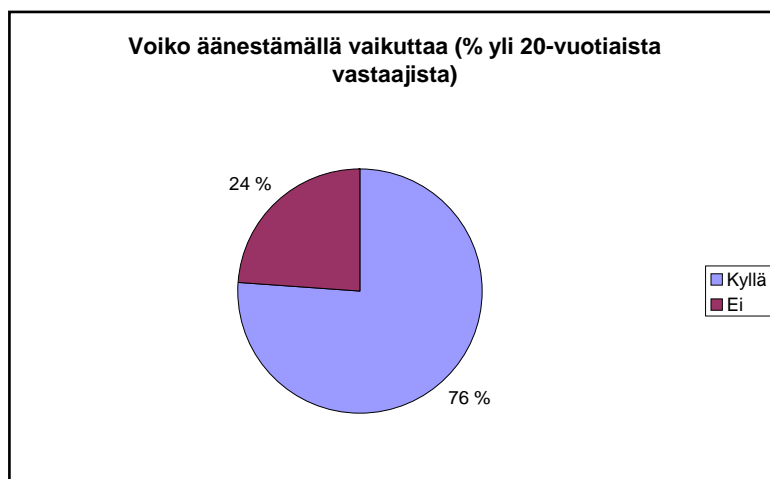
Vaihtoehdon ”*en ole keskustellut kenenkään kanssa*” valinneiden määrässä oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ero ( $p=0,001$ ) koulutuksen suhteen. Useimmin vaihtoehdon valitsivat alimmin koulutetut (15,3 %) ja harvimmoin korkeimmin koulutetut (5,8 %). Ikäryhmien välillä ero oli melkein merkitsevä ( $p=0,018$ ), suurin osuus (15,6 %) oli 66–75-vuotiaiden ryhmässä ja pienin (1,8 %) 36–45-vuotiaiden ryhmässä.

Tilastollisesti merkitsevä ero ( $p=0,008$ ) ikäryhmien välillä oli myös *internetkeskusteluissa*, joita olivat käyneet eniten (9 %) 46–55-vuotiaat. Kahdessa vanhimmassa ikäryhmässä nettikeskusteluun ei ollut osallistunut kukaan.

Keskustelua koskevat tulokset kokonaisuudessaan sukupuolen, iän ja koulutuksen suhteen on esitetty liitteissä (liitetaulukot 22, 23 ja 24).

### **6.8.3 Äänestäminen suosituin tapa vaikuttaa**

Vastaajilta kysyttiin, voiko kaupungin toimintaan vaikuttaa äänestämällä kunnallisvaaleissa. Vastauksista poistettiin alle 20-vuotiaat, joista osa ei ollut vielä äänestysikäisiä. Vastausten jakautuminen on esitetty kuviossa 11 seuraavalla sivulla.



**Kuvio 11:** Usko äänestämällä vaikuttamiseen.

Kyselyn perusteella 76 % kaupunkilaisista oli sitä mieltä, että äänestämällä voi vaikuttaa kaupungin toimintaan. Miehistä uskoi äänestämällä vaikuttamiseen 79,2 % ja naisista 74,3 %. Osuuksien ero ei kuitenkaan ollut tilastollisesti merkitsevää. Iän suhteen osuuksissa oli tilastollisesti merkitsevä ero ( $n=670$ ,  $\chi^2=17,498$ ,  $df=5$ ,  $p=0,004$ ). Mitä vanhemmasta vastaajaryhmästä oli kyse, sitä selvemmin kaupunkilaiset uskoivat, että äänestämällä vaikuttamiseen (20–25 v. 67,9 %, 26–35 v. 69,4 %, 36–45 v. 73 %, 46–55 v. 81,3 %, 56–65 v. 85,7 %, 66–75 v. 83,8 %).

Koulutuksen suhteen osuuksissa ei ollut tilastollisesti merkitsevää eroa. Vaikka ylioppilas- tai ammatillisen tutkinnon suorittaneet olivatkin vähiten sitä mieltä (73,7 %), että äänestämällä voi vaikuttaa, oli heidänkin prosenttinsa huomattavasti korkeampi kuin viime vaalien äänestysprosentti. Eniten äänestämiseen uskoi vähiten koulutetut (81,5 %). Korkeakoulutetuista äänestämiseen uskoi 77,5 %.

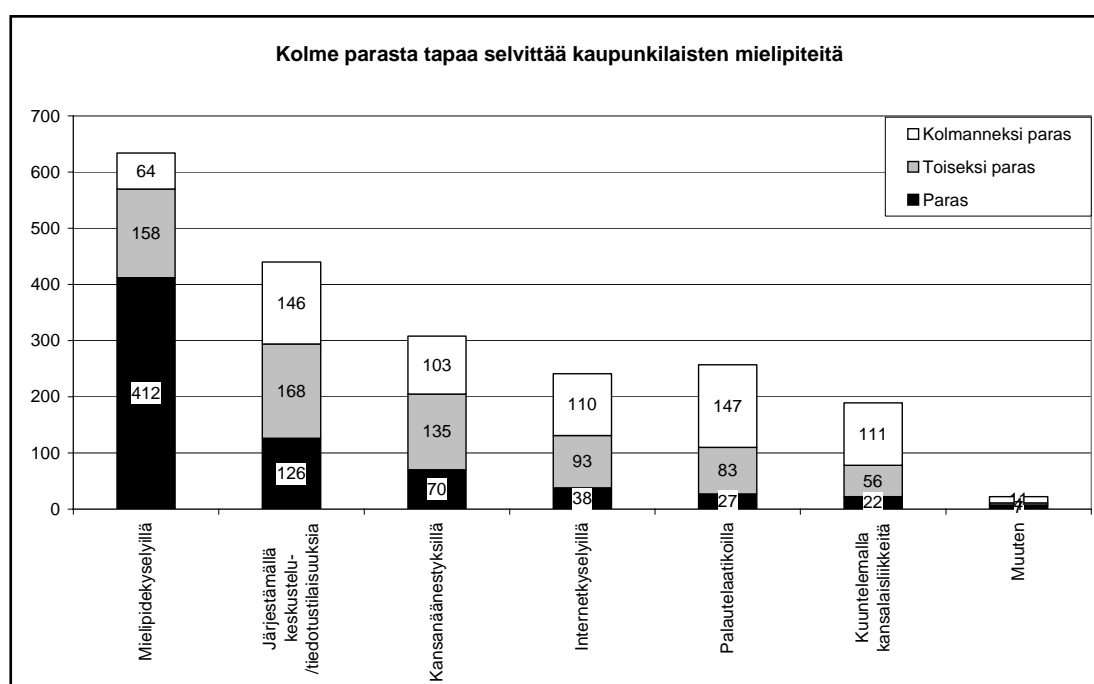
Erittäin merkitsevä ero saatiin, kun verrattiin viime vaaleissa äänestäneiden ja äänestämättä jättäneiden vastauksia ( $n=666$ ,  $\chi^2=84,294$ ,  $df=1$ ,  $p=0,000$ ). Viime vaaleissa äänestäneistä äänestämällä vaikuttamiseen uskoi 85,0 % ja äänestämättä jättäneistä vain puolet, eli 49,7 %.

#### 6.8.4 Mielenpitoet selväksi mielipidekyselyillä

Kuunteleminen on tärkeä osa viestintää. Siksi halusin tutkia asukkaiden näkemystä siitä, kuinka kaupungin pitäisi asukkaidensa mielipiteitä selvittää. Jälkeenpäin



kysymyksen arvoa lisäsi entisestään tutkimuksessa kappaleessa 6.10 esiin tuleva havainto, että myös asukkaiden mielestä mielipiteiden kuuleminen on viestinnän tärkeimpiä tehtäviä. Kysymyksessä oli annettu seitsemän tapaa, joilla kaupunki voisi selvittää asukkaidensa mielipiteitä. Vastaajat saivat valita vaihtoehdoista kolme omasta mielestään parasta tapaa.



**Kuvio 12:** Tavat selvittää kaupunkilaisten mielipiteitä.

Kuten kuvioista 12 näkyy, mielipidekysely nousi vaihtoehdoista ehdottomasti toivotuimmaksi tavaksi. Se oli kolmen tärkeimmän vaihtoehdon joukossa lähes 90 %:lla ja suosituimpana keinona yli puolella vastaajista. Keskustelu- ja tiedotustilaisuudet päätyivät toiseksi, saaden melko tasaisesti kolmen kärkisijoja. Kolmantena tulleen kansanäänestyksen suosio oli 40 % luokkaa, ja sen oli tärkeimpänä keinona valinnut enää noin 10 % vastaajista. Palautelaatikot, internetkyselyt ja kansalaisliikkeiden kuuntelu saivat enää marginaalisesti tärkeimmän keinon mainintoja ja olivat yhteistuloksissa melko tasaväkisiä. Vaihtoehto ”palautelaatikot” sai kuitenkin eniten kolmanneksi tärkeimmän keinon mainintoja.

Sukupuolen suhteen vastauksissa ei ollut tässä kysymyksessä tilastollisia eroja. Kaikki ikäryhmät pitivät kolmen tavan yhteenlasketuissa tuloksissa mielipidekyselyjä selkeästi suosituimpana keinona ja keskustelutilaisuuksia toiseksi suosituimpana, nuorimmalla ikäryhmällä internetkysely (45,9 %) tosin nousi keskustelutilaisuuden

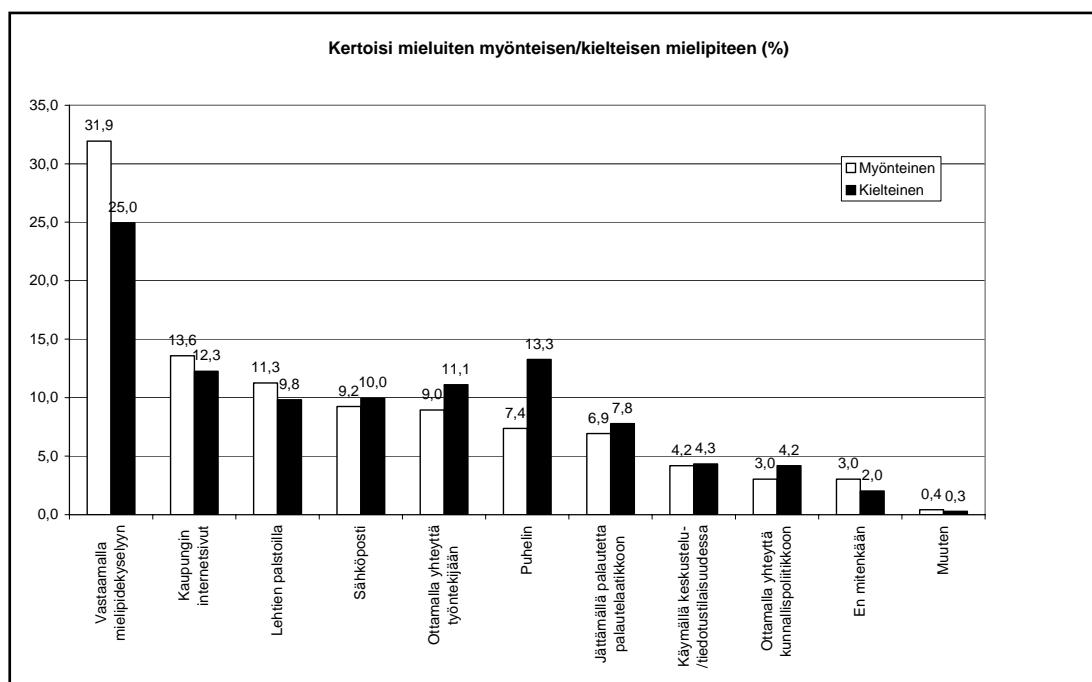
rinnalle. 26–35-vuotiailla internetkyselyt (49,2 %) nousivat kolmanneksi mieluisimmaksi vaihtoehdoksi, kun sitä vanhemmilla ikäryhmillä kolmantena vaihtoehtona kokonaistuloksissa tuli kansanäänestys reilun 40 %:n osuuksilla. Vaihtoehtojen saamissa prosenttiosuuksissa oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ero mielipidekyselyissä, joka oli nuorimmilla kolmen tärkeimmän keinon joukossa 91,3 %:lla ja vanhimmilla vastaajilla 67,60 %:lla ja internetkyselyissä, joita arvostivat eniten 26–35-vuotiaat (49,2 %) ja vähiten vanhin ikäryhmä (9,1 %) sekä keskustelija tiedotustilaisuudet, jota arvostivat yli 36-vuotiaat (korkeimmillaan 56–65-vuotiaat 72 %) nuorempia (alimmillaan 15–25-vuotiaat 45,9 %) enemmän.

Kaikilla koulutustasoilla yhteistuloksissa mielipidekyselyt olivat mieluisin tapa ja keskustelutilaisuudet toiseksi mieluisin tapa mielipiteiden ilmaisuun. Korkeimmin koulutetuilla internetkysely nousi yhteistuloksissa kolmanneksi (42,5 %), kun alemman koulutustason vastaajilla kolmantena tuli kansanäänestys (alimmin koulutetuilla 48,5 % ja yo- tai ammattitutkinnon suorittaneilla 39,5 %). Tilastollisesti erittäin merkitsevä ero vaihtoehtojen prosenttiosuuksissa oli mielipidekyselyissä ja internetkyselyissä. Mielipidekyselyjä piti kaikista tärkeämpänä 62,3% ylioppilas- tai ammatillisen tutkinnon suorittaneista ja kolmen tärkeimmän joukossa yhdeksän kymmenestä. Internetkyselyn nosti korkeimmin koulutetuista kolmen tärkeimmän joukkoon 42,5 %, kun se vähiten koulutetuilla oli kolmen joukossa vain 19,2 %:lla. Merkitsevä ero oli myös kansanäänestyksissä. Sen näki kolme tärkeimmän tavan joukossa 48,5 % perus-, keski-, tai kansakoulun suorittaneista, mutta vain 38,4% korkeakoulutetuista .

Mielipiteen selvittämistapojen tärkeys sukupuolen, iän ja koulutuksen suhteen on esitetty kokonaisuudessaan liitetaulukossa (liitetaulukot 25, 26 ja 27).

### **6.8.5 Mieluisimmat palautteenantotavat**

Vastaajat saivat valita yhdentoista vaihtoehdon joukosta mieluisimman tavan kertoa myönteinen ja kielteinen mielipide kaupungin toiminnasta tai palveluista. Kuviosta 13 seuraavalta sivulta (s. 124) selviää vaihtoehtojen saamat prosenttiosuudet.



**Kuvio 13:** Miten kertoisi myönteisen tai kielteisen mielipiteen kaupungin asioista?

Selvästi suosituin tapa antaa sekä myönteistä (31,9 %) että kielteistä (25,0 %) palautetta oli mielipidekysely. Kaupunkilaiset kokivat henkilökohtaisemmat tavat mieluisimmiksi tavoiksi antaa kielteistä kuin myönteistä palautetta. Selkeimmin ero näkyi puhelimen kohdalla. Se oli toiseksi mieluisin tapa antaa kielteistä palautetta (13,3 %), mutta vasta kuudenneksi mieluisin myönteisen palautteen antotapa (7,4 %). Toiseksi yleisimmin kaupunkilaiset antaisivat myönteistä palautetta kaupungin internetsivujen kautta (13 %). Kolmantena myönteisessä palautteessa tulivat lehtien palstat 11,3 %:lla ja kielteisessä palautteessa kaupungin internetsivut 12,3 %:lla. Palautetta ei halunnut antaa millään tavalla vain prosenttia vastanneista.

### 6.8.6 Naisille henkilökohtaiset palautteenantotavat tärkeämpiä

Mielipidekyselyt olivat sekä miehillä 24,4 %:lla että naisilla 37 %:lla mieluisin tapa antaa myönteistä palautetta. Miehillä toisena tulivat lehtien palstat 14,1 %:lla ja naisilla internet 13,9 %:lla ja kolmantena miehillä internet 13,4 %:lla ja naisilla lehdet 9,4 %:lla. Positiivisen palautteen suhteen mielipidekysely ja palautelaatikko olivat selkeästi enemmän naisten mieleen. Lehtiin kirjoittelu ja keskustelu- ja tiedotustilaisuuksissa käynti oli taas enemmän miesten mieleen. Myös kielteistä palautetta annettaisiin mieluiten mielipidekyselyjen välityksellä. Miehistä sitä

käyttäisi mieluiten 19,8 % vastanneista ja naisista 28,5 %, toisena tuli miehillä internetsivujen kautta annettava palaute 14,4 %:lla ja naisilla puhelimitse annettava palaute 12,7 %:lla. Kolmantena oli miehillä puhelinpalaute 14,1 %:lla ja naisilla yhteydenotto kaupungin työntekijään 11,8 %:lla. Suurimmat erot olivat suhtautumisessa palautteen antamiseen lehtien palstoilla, joka oli enemmän miesten mieleen ja mielipidekyselyyn vastaaminen ja palautteen jättäminen palautelaatikkoon, joita naiset suosivat miehiä enemmän. Naisten ja miesten vastausprosentit vaihtoehtoittain on esitetty tarkemmin liitteenä olevissa taulukoissa (liitetaulukot 28 ja 29).

### **6.8.7 Netti ja sähköposti palautekanavana vieras vain vanhimmile**

Kaikki ikäryhmät antaisivat mieluiten positiivista palautetta vastaamalla mielipidekyselyyn. Suosituinta se oli 66–75-vuotiailla (40,3 %) ja vähiten sitä vastasivat käyttävänsä ikäryhmistä 36–45-vuotiaat (25 %). Aina 55-vuotiaisiin asti toisena tuli kaupungin nettisivuille annettu palaute osuuden vaihdella 13,8 %:n ja 19,2 %:n välillä. 56–65-vuotiailla toisena oli puhelimitse annettu palaute (14,8 %) ja vanhimmalla ikäryhmällä käyminen keskustelu- ja tiedotustilaisuudessa (15,3 %). Kolmanneksi mieluisin tapa antaa myönteistä palautetta 15–25-vuotiailla olivat lehtien palstat 15,4 %:lla, 26–45-vuotiailla sähköposti reilulla 14 %:lla, 46–65-vuotiailla yhteydenotto kaupungin työntekijään noin 13 %:n osuudella ja vanhimmalla ikäryhmällä tasaveroisesti yhteydenotto kunnallispoliitikkoon ja puhelimitse annettu palaute 9,7 %.

Nuorin ikäryhmä piti muita mieluisampana myönteisen palautteen antoa lehtien palstoilla (15,4 %), palautteen jättämistä palautelaatikkoon (10,3 %) ja nettipalautetta (19,2 %). Sähköpostipalautetta antoi mieluiten 36–45-vuotiaat (14,8 %). Puhelinta (14,8 %) ja suoraa kontaktia kaupungin työntekijään (13,6 %) piti parhaana 56–65-vuotiaat. He myös jättäisivät palautteen herkimmin antamatta (5,7 %). Palautekanavista kunnallispoliitikkoon (9,7 %) keskustelu- ja tiedotustilaisuuksia (15,3 %) ja mielipidekyselyä (40,3%) käyttäisivät mieluiten 66–75-vuotiaat. Ikäryhmien saamat vastausprosentit vaihtoehtoittain on esitetty tarkemmin liitteenä olevassa taulukossa (liitetaulukko 30).

Negatiivinen palaute jätettäisiin myös mieluiten mielipidekyselyillä. Prosentit vaihtelivat 36–45-vuotiaiden 17,8 %:n ja vanhimpien vastaajien 33,3 %:n välillä. Toisena alle 46-vuotiailla tuli kaupungin internetsivujen keskustelu- ja kysymyspalstan kautta kerrottu palaute hieman alle viidenneksen osuuksilla. 26–35-vuotiailla samalle tasolle arvostettiin myös sähköpostipalaute (15,7 %). Toisena 46–55-vuotiailla tuli yhteydenotto kaupungin työntekijään (18,3 %) ja 56–65-vuotiailla (20,0 %) ja 66–75-vuotiailla (15,3 %) puhelimitse annettu palaute. Kolmanneksi yleisin negatiivisen palautteen antotapa vaihteli jo selvästi. Nuorimmalla ikäryhmällä se oli lehtien palstat (14,7 %), 26–35-vuotiailla puhelin (11,9 %), 36–45-vuotiailla yhteydenotto kaupungin työntekijään (15,9 %), 56–65-vuotiailla jälleen puhelinpalaute (12,2 %) ja 46–55-vuotiailla (13,0 %) sekä 66–75-vuotiailla (12,5 %) käyminen keskustelu-/ tiedotustilaisuudessa.

Nuorin ikäryhmä antaisi kielteistä palautetta muita useammin netin kautta (17,9 %), lehtien palstoilla (14,7 %) ja jättämällä palautetta palautelaatikkoon (9,6 %). 26–35-vuotiaat käyttäisivät muita useammin sähköpostia (15,7 %). 46–55-vuotiaat ottaisivat muita mieluummin yhteyttä kaupungin työntekijään (18,3 %). 56–65-vuotiaat tarttuisivat muita mieluummin puhelimeen (20 %) ja 66–75-vuotiaat ottaisivat ikäryhmistä useimmin yhteyttä kunnallispoliitikkoon (9,7 %), kävisivät keskustelu- ja tiedotustilaisuuksissa (12,5 %), vastaisivat mielipidekyselyyn (33,3 %), ja olisivat muita mieluummin antamatta palautetta (5,6 %). Ikäryhmien välillä oli selkeitä eroja suhtautumisessa kanaviin. Kuhunkin vaihtoehtoon eniten mieltynyt ikäryhmä suhtautui melko selkeästi muita myönteisemmin kyseiseen vaihtoehtoon. Vaihtoehtojen saamat osuudet ikäryhmittäin negatiivisen palautteen osalta on esitetty tarkemmin liitteenä olevassa taulukossa (liitetaulukko 31).

### **6.8.8 Lehteen kirjoittavat mieluiten vähiten koulutetut**

Eri koulutuksen saaneet antaisivat myönteistä palautetta mieluiten vastaamalla mielipidekyselyyn. Tätä mieltä oli noin kolmasosa kaikissa koulutusryhmissä. Toiseksi mieluisin tapa alimman koulutustason vastaajilla olivat lehtien palstat (14,4 %), ylioppilailla ja ammatillisen tutkinnon suorittaneilla 13,9 %:lla ja korkeimmin

koulutetuilla 19,5 %:lla kaupungin internetsivuille annettu palaute. Kolmantena myönteisen palautteen antotapana tuli alimmin koulutetuilla käyminen keskustelu- ja tiedotustilaisuudessa 8,8 %:lla, ylioppilailta ja ammatillisen tutkinnon suorittaneilla palautteen anto lehtien palstoilla 12,2 %:lla ja korkeimmin koulutetuilla palautteen anto sähköpostilla 15,9 %:lla. Perus- keski- tai kansakoulun käyneet suhtautuivat yleisesti ottaen muun koulutuksen saaneita myönteisemmin positiivisen palautteen antoon. Korkeammin koulutetut olivat aktiivisempia vain internet- ja sähköpostipalautteen sekä suoran kaupungin työntekijälle annetun palautteen annossa.

Myös kielteistä palautetta annettaisiin koulutuksesta riippumatta mieluiten mielipidekyselyllä, vaikkakaan ei aivan yhtä yksimielisesti kuin positiivisen palautteen kohdalla. Alimmin koulutetuilla osuus mielipidekyselyn osuus oli 29 %, mutta korkeimmin koulutetuilla se oli 20,2 %:lla lähes tasoissa sähköpostin (19,6 %) kanssa. Muilla koulutustasoryhmillä toisena tullut puhelimitse annettu palaute (alimmin koulutetuilla 13,6 % ja ylioppilas ja ammatillisen tutkinnon suorittaneilla 14,4 %) jäi selvästi mielipidekyselyistä. Kolmantena alimman koulutustason suorittaneilla tuli lehtien palstat 11,7 %:lla ja ylioppilas- tai ammattitutkinnon suorittaneilla 13,9 %:lla sekä korkeimmin koulutetuilla 16,6 %:lla kaupungin internetsivujen keskustelu-kysymyspalsta.

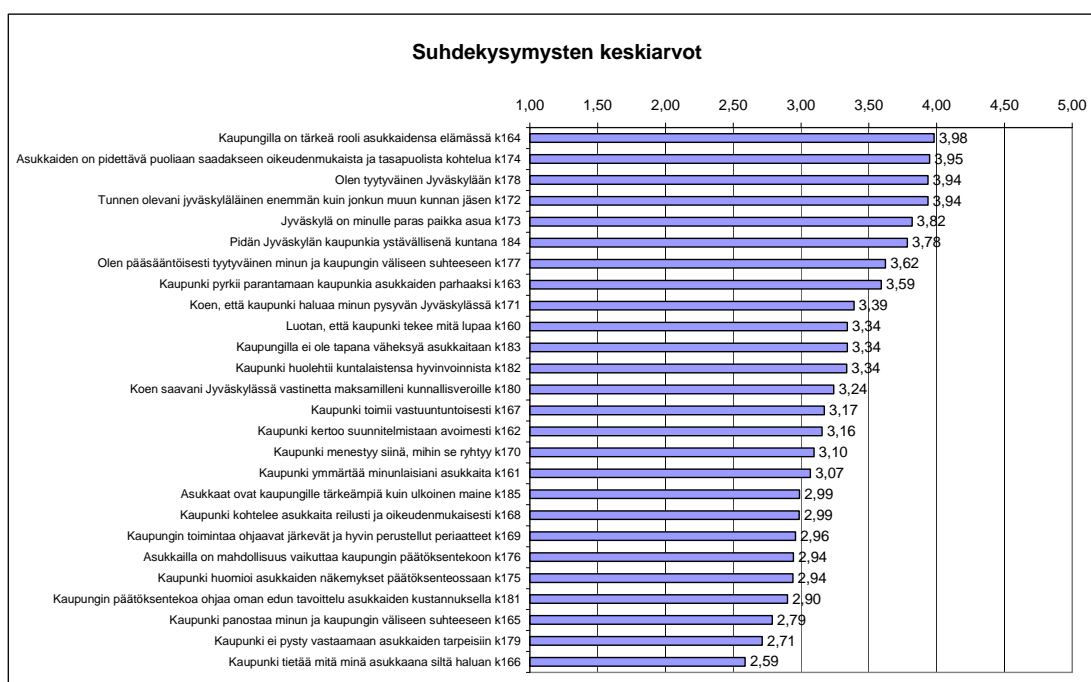
Alimmin koulutetut antavat useassa asiassa aktiivisimmin myös kielteistä palautetta. Vain neljässä asiassa korkeammin koulutetut osoittautuivat aktiivisemmiksi. Ylioppilas- tai ammattitutkinnon suorittaneet antaisivat muita mieluummin palautetta puhelimitse (14,4 %) ja korkeimmin koulutetut netissä (16,6 %), sähköpostilla (19,6 %) ja ottamalla yhteyttä kaupungin työntekijään (15,3 %). Alimman ja ylimmän prosenttiosuuden saaneiden ryhmien välillä oli huomattava ero lähes kaikissa vaihtoehdoissa, ainoastaan palautelaatikko ja kunnallispoliitikko-vaihtoehdoissa erot eivät olleet suuria.

Vaihtoehtojen saamat osuudet koulutuksen mukaan on esitetty tarkemmin liitteenä olevissa taulukoissa, positiivinen liitetaulukossa 32 ja negatiivinen liitetaulukossa 33.

## 6.9 Kaupunkilaisten suhde kaupunkiin

### 6.9.1 Kaupungin ja asukkaiden suhde PR:n suhdeteorian dimensioilla

Tutkimuksen kysymyksillä 160-185 selvitettiin sitä, minkälaiseksi asukkaat kokevat suhteensa kaupunkiin. Vastauksista saatava tieto suhteen laadusta on teorian mukaan indikaattori siitä, kuinka hyvin kaupungin ja asukkaiden välinen viestintä toimii. Kysymyksen väittämät perustuvat teoriaosassa esiteltyyn PR:n suhdeteorian aiempiin tutkimuksiin, lähinnä Bruningin ja Ledinghamin sekä Gruningin ja Honin kyselytutkimuksissaan käyttämiin kysymyssarjoihin (Bruning & Ledingham 1999, 164; Gruning & Hon 1999, 28-30). Tätä kyselyä varten käänsin ja muokkasin kysymykset suomeksi. Samalla karsin kysymysten määrää toiston välttämiseksi. Kuvioista 14 selviää väittämien keskiarvot.



**Kuvio 14:** Suhdekysymysten saamat keskiarvot.

En käsitellyt tuloksia yksittäisten väittämien tasolla kuvion 14 pylväsdiagrammia tarkemmin, vaan väittämistä muodostettiin aiemman tutkimuksen mallin mukaisesti suhteen eri osa-alueita kuvaavia faktoreita. Esikuvana käyttämäni kyselyt (Bruning & Ledingham 1999; Gruning & Hon 1999; Hon & Brunner 2001; Ledingham 2001)

sisältävät faktoreittain kolmesta kymmeneen kysymystä, mutta tässä tutkimuksessa kysymyksiä oli faktoreittain kahdesta neljään.

Bruningin ja Ledinghamin mukaiset faktorit väittämiseen (numerot viittaavat kysymyslomakkeen väittämiin) ja niiden saamat reliabiliteettiä osoittavat Cronbachin alfa-kertoimet olivat: henkilökohtainen suhde (personal relationship), 160 ja 161,  $\alpha=0,6854$ , yhteisöllinen suhde (community relationship) 162, 163 ja 164,  $\alpha=0,6411$  ja ammatillinen suhde (professional relationship) 165, 166, 167 ja 182,  $\alpha=0,7918$ . Grunigin ja Honin kuuden faktorin kysymykset ja Cronbachin alfat faktoreittain olivat seuraavat: luottamus (trust) kysymykset 160 ja 168-170,  $\alpha = 0,7982$ , suhteeseen sitoutuneisuus (relationship commitment) kysymykset 171-173,  $\alpha = 0,7328$ , keskinäinen kontrolli (control mutuality) 151 ja 174-176,  $\alpha=0,6547$ , tyytyväisyys suhteeseen (relationship satisfaction) 161 ja 177-179,  $\alpha=0,7465$ , vaihtosuhde (exchange relationship) 180 ja 181,  $\alpha=0,3881$ , sekä yhteisösuhde (communal relationship) 182-185,  $\alpha=0,8034$ . Kysymykset 174, 179 ja 181 käännettiin ennen summamuuttujien keskiarvojen laskemista. Reliabiliteetti oli faktoreittain riittävä lukuun ottamatta vaihtosuhde-faktoria, jonka alfa-kerroin 0,3881 jäi selvästi riittävänä tasona pidettävästä 0,6.

Tarkastelen ensin suhteen tämänhetkistä tilaa kuvaavien Grunigin ja Honin määrittelemien faktoreiden tulokset, minkä jälkeen tarkastelen myös Ledinghamin ja Bruningin suhteen olemusta ja sen kehittämistarpeita kartoittamaan pyrkivien kolmen faktorin tuloksia. Kappaleissa 6.9.2 ja 6.9.3 esiteltävät tulokset kokonaisuudessaan faktoreittain sukupuolen, iän, koulutuksen ja asumisajan mukaan on esitetty taulukkomuodossa liitteissä (liitetaulukot 34-37).

### **6.9.2 Suhteen tämänhetkistä tilaa kuvaavat faktorit**

Gruning ja Honin dimensioiden mukaan rakennettujen faktoreiden saamat keskiarvot olivat tämän tutkimuksen viisiportaisella Likert-asteikolla seuraavat: luottamus 3,1, sitoutuneisuus 3,72, keskinäinen kontrolli 2,59, tyytyväisyys 3,47, vaihtosuhde 3,17 ja yhteisösuhde 3,36.



Tutkimuksen perusteella asukkaat olivat sitoutuneet Jyväskylään hyvin ja olivat tyytyväisiä heidän ja kaupungin väliseen suhteeseen. Yhteisöllisyyden tunnekin sai hyvän arvion, mutta keskinäinen kontrolli, eli asukkaiden kokemus siitä kuinka he voivat vaikuttaa asioihin ja kontrolloida kaupungin tekemisiä, oli selvästi muita dimensioita heikompi.

Sukupuolten välillä suhdefaktoreiden keskiarvoissa ei ollut suuria eroja. Ainoastaan yhteisösuhte oli naisilla (3,32) melkein merkitsevästi miehiä (3,44) heikompi. Ikäryhmien välillä oli kaikissa faktoreissa merkittäviä eroja. Yhteisenä tekijänä oli 36–55-vuotiaiden kohdalla keskiarvoissa tapahtuva selvä notkahdus. Tämä näkyi selvimmin luottamusfaktorissa, jossa 36–45-vuotiaiden (2,89) ja 46–55-vuotiaiden (2,91) keskiarvo jäi alle kolmen, kun keskiarvo nuorimmilla vastaajilla oli 3,33 ja vanhimmilla 3,26. Keski-ikäisten nuorimpia ja vanhimpia vastaajia huonompi suhte kaupunkiin näkyi kaikissa faktoreissa yhtä lukuun ottamatta. Faktorissa, joka kuvasi sitoutuneisuutta, keskiarvo kasvoi melko tasaisesti iän myötä. Nuorimmilla vastaajilla keskiarvo oli 3,45 ja vanhimmilla 4,07. Myös keskinäistä kontrollia kuvaava faktori poikkesi muista, sillä vanhimmat vastaajat (2,48) arvioivat sen lähes yhtä heikoksi kuin 46–44-vuotiaat (2,46).

Koulutus ei vaikuttanut koettuun kaupunkisuhteeseen yhtä merkittävästi kuin ikä. Tilastollisesti merkittävä ero syntyi vain suhteeseen sitoutumisessa. Vähiten koulutetut (3,94) olivat selvästi sitoutuneempia suhteeseen kuin korkeakoulutetut (3,6). Sen sijaan asuinaika oli mielenkiintoinen taustamuuttuja suhdekysymyksissä. 11-15 vuotta kaupungissa asuneiden arvio suhteesta oli sitoutuneisuutta ja keskinäistä kontrollia kuvaavia faktoreita lukuun ottamatta selvästi muita huonompi. Keskinäisen kontrollin tunsivat lähes yhtä huonoksi pisimpään eli yli 20 vuotta kaupungissa asuneet (2,52). Sitoutuneisuus taas kasvoi asuinajan mukaan, ollen alle vuoden asuneilla 3,2 ja yli 20-vuotta asuneilla 4,01. Sitoutuneisuutta lukuun ottamatta parhaan arvion suhteesta antoivat 1-5 vuotta kaupungissa asuneet.

### 6.9.3 Suhde kolmella Ledinghamin ja Bruningin faktorilla

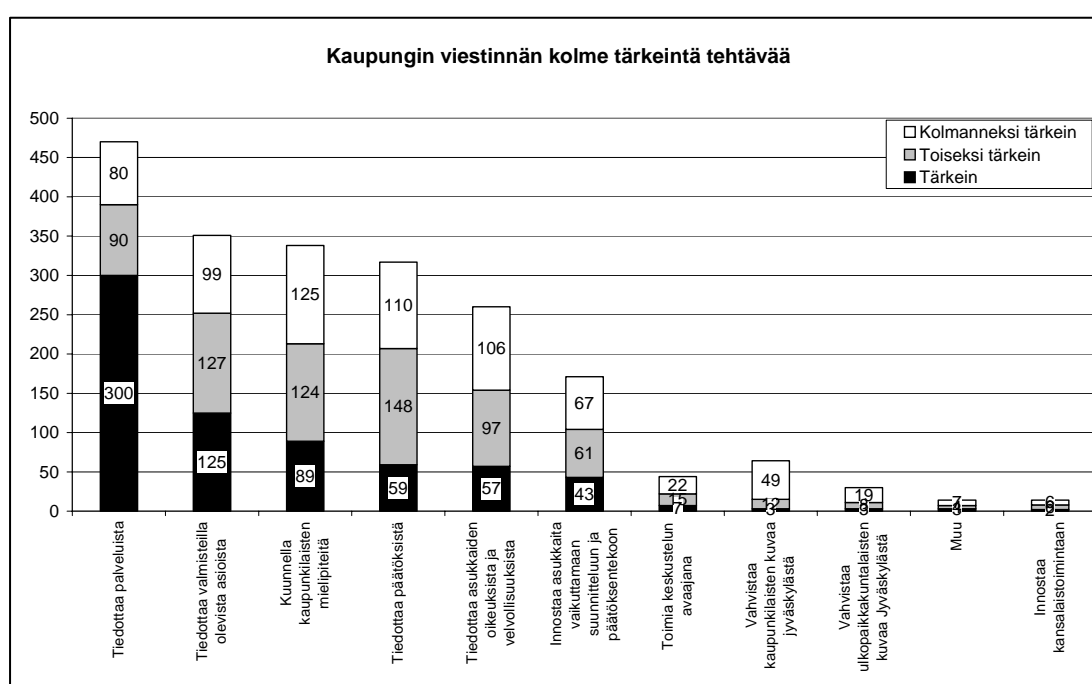
Ledinghamin ja Bruningin pyrkivät Grunigia ja Honia syvällisempään suhdeanalyysiin käyttämällä kolmella faktorilla. Ledinghamin ja Bruningin faktoreiden avulla ei selvitetä vain suhteen nykyistä tilaa, vaan pyritään selvittämään syvempiä asenteita ja saamaan tietoa suhteen kehittymisen ennustamiseen (Bruning & Ledingham 1999, 164-165.). Tämän tutkimuksen perusteella ei voi täysin yhtyä heidän näkemykseensä. Faktoreiden reliabiliteetti ei ollut kovin hyvä, ja muutenkin Bruningin & Ledinghamin ryhmittely tuntui hieman keinotekoiselta. Tästä huolimatta faktoreiden tulokset tukevat aiempia huomioita. Bisnesajattelun tapoja korostava ammatillista suhdetta kuvaava faktori sai faktoreista heikoimman keskiarvon (2,97). On luonnollista, ettei kuntaorganisaatio saa kovin korkeaa arviota bisnesajattelun mittareilla. Henkilökohtaista suhdetta kuvaavan faktorin tulos (3,21) ei oikeuta röyhistelyyn, sillä organisaation ja kohdeyleisön välistä luottamusta ja organisaation kykyä huomioida yleisönsä yksilöinä kuvaava faktori voisi kunnasta puhuttaessa olla korkeampikin. On kuitenkin lohdullista, että nähdäkseni kuntakontekstissa tärkeimmäksi faktoriksi nostettava, avoimuutta, aktiivista yhteisön kehittäjän ja tärkeiden asioiden hoitajan roolia korostava yhteisöllisen suhteen faktori sai näistä kolmesta faktorista parhaan arvion (3,58).

Taustamuuttujittain tarkasteltuna faktorit eivät tuoneet juuri mitään uutta Gruningin ja Honin faktoreihin verrattuna. Myös näissä faktoreissa miesten arviot olivat hieman naisia positiivisempia. Ammatillisen suhteen faktorin osalta ero oli tilastollisesti merkitsevä (miehillä 3,06 ja naisilla 2,91). Iän perusteella tarkastellen nuorimmat ja vanhimmat antoivat jälleen selvästi 36–55-vuotiaita paremmat arviot. Henkilökohtaisen ja ammatillisen suhteen faktoreissa ero oli merkitsevä, mutta yhteisöllisestä suhteesta mielipiteet eivät eronneet läheskään yhtä voimakkaasti. Koulutusryhmistä parhaat arviot kaikille faktoreille antoi vähiten kouluttautuneet, mutta tilastollisesti merkittäviä eroja ryhmien välille ei syntynyt. 11–15-vuotta kaupungissa asuneet antoivat myös näille faktoreille muita huonomman arvion. Merkittävä ero oli henkilökohtaisen suhteen faktorissa, jossa 11–15-vuotta asuneiden keskiarvo jäi alle kolmeen (2,92), kun se korkeimmillaan oli 1–5-vuotta Jyväskylässä asuneilla (3,42). Muissakin faktoreissa 1-5 vuotta kaupungissa asuneiden keskiarvo oli

muita ryhmiä korkeampi. Tarkemmin tulokset faktoreittain sukupuolen, iän, koulutuksen ja asumisajan mukaan on esitetty liitetaulukossa 34-37.

## 6.10 Kaupungin viestinnän tärkeimmät tehtävät

Kaupungin viestinnän tärkeimpiä tehtäviä kysyttiin kysymyksellä, jossa vastaajan tehtävä oli valita 11 annetun vaihtoehdon listasta tärkeysjärjestyksessä kolme kaupungin viestinnän tärkeintä tehtävää.



**Kuvio 15:** Kaupungin viestinnän kolme tärkeintä tehtävää.

Kuviosta 15 näkyy, mitkä kuusi tehtävää nousivat yli muiden. Nämä olivat tiedottaa palveluista, tiedottaa valmisteilla olevista asioista, kuunnella kaupunkilaisten mielipiteitä, tiedottaa päätöksistä, tiedottaa asukkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista sekä innostaa asukkaita vaikuttamaan suunnitteluun ja päätöksentekoon. Kolme kaupunkilasten tärkeimpänä pitämää asiaa olivat samalla kolme eniten tärkeimmän tehtävän mainintoja kerännyttä tehtävää. Seuraavat kolme keräsivät keskenään melko tasaisesti ykkössijoja, mutta selvästi kärkikolmikkoa vähemmän.

Kaupunkilaiset pitivät selvästi kaupungin viestinnän tärkeimpänä tehtävänä palveluista tiedottamista. Vaihtoehto sai ylivoimaisesti eniten ykkössijoja ja oli myös

kolmen tärkeimmän tehtävän yhteenlasketuissa tuloksissa selvä ykkönen. Toisena kokonaistuloksissa tulleen valmisteilla olevista asioista tiedottamisen erityispiirre oli, että se sai vastaajilta tasaisesti kaikkia kärkisijoja. Kolmanneksi noussut mielipiteiden kuunteleminen sai jo selvästi vähemmän ykkössijoja, mutta kokonaissijoitus kertoo siitä, että kaupunkilaiset ovat ymmärtäneet viestinnän kaksisuuntaisuuden idean. Toimiakseen viestintä ei voi olla vain tietojen lähettämistä, vaan sen tulee myös kaupunkilaisten mielestä tarjota keinoja saada kaupunkilaisten ääni kuuluviin kaupungin hallinnon suuntaan. Neljäntenä tulleen päätöksistä tiedottamisen erityispiirre oli se, että sitä pidettiin useimmin toiseksi tärkeimpänä viestinnän tehtävänä.

### 6.10.1 Palveluista tiedottaminen tärkein viestinnän tehtävä

Kaikkien tarkasteltujen vastaajaryhmien mielestä viestinnän tärkein tehtävä oli *palveluista tiedottaminen*. Se oli kolmen tärkeimmän tehtävän joukossa puolella miehistä (54,4 %) ja naisista kolmella neljästä (69,7 %). Se sai myös kummaltakin sukupuolelta eniten ykkösmainintoja, miehistä joka kolmannelta (27,6 %) ja naisista peräti joka toiselta (49,0 %). Sukupuolten välillä vastausten jakautumisessa olikin tilastollisesti erittäin merkitsevä ero ( $p=0,000$ ). Palveluista tiedottaminen nousi myös kaikissa ikäryhmissä tärkeimmäksi viestinnän tehtäväksi, vaikka vastauksissa olikin tilastollisesti erittäin merkitsevä ero ( $p=0,000$ ). Lukuun ottamatta 66–75-vuotiaiden 44,2 %:a, selvästi yli puolet ikäryhmästä piti palveluista tiedottamista kolmen tärkeimmän asian joukossa, huippuna 26–35-vuotiaat 77,5 %:lla. Palvelutiedottaminen oli myös kaikilla ikäryhmillä eniten ykkösmainintoja kerännyt asia. Eniten ykkösmainintoja antoivat 26–35-vuotiaat (52,2 %). Peruskoulutuksen saaneilla palveluista tiedottamista piti tärkeimpänä joka kolmas (30,6 %), keskiasteen koulutuksen saaneista 40,6 % ja korkeasti koulutetuista 50,6 %. Keskiasteen koulutuksen (64,1 %) tai korkeakoulutuksen saaneilla (76,8 %) se oli yhteistuloksissa kärjessä. Peruskoulutuksen saaneilla (50,3 %) se jäi kärkisijojen yhteisvertailussa toiseksi. Tämä selittää koulutusryhmien välisen erittäin merkitsevän tilastollisen eron ( $p=0,000$ ).

*Valmisteilla olevista asioista tiedottaminen* oli toisena yhteistuloksissa miehillä (51,6 %), ikäryhmissä 26–35-vuotta (49,2 %), 36–45-vuotta (58,8 %) ja 66–75-vuotiailla, jotka arvostivat vaihtoehdon yhtä korkealle kuin mielipiteiden kuuntelun (41,6 %), sekä korkeimmin koulutetuilla (59,3 %). Yhteistuloksissa kolmanneksi tärkein viestinnän tehtävä se oli naisilla 45 %:lla, ikäryhmissä 46–55-vuotta 50 %:lla, 56–65-vuotta 46 %:lla ja peruskoulutuksen (40,7 %) ja keskiasteen koulutuksen (45,8 %) saaneilla. Sukupuolten välillä oli tilastollisesti melkein merkitsevä ero ( $p=0,015$ ), koska miehet pitivät asiaa naisia selvästi useammin tärkeimpänä viestinnän tehtävänä. Myös ikäryhmien välillä oli melkein merkitsevä ero ( $p=0,011$ ). Koulutusryhmien välinen merkitsevä ero ( $p=0,003$ ), johtui siitä, että korkeimmin koulutetut pitivät vaihtoehtoa selvästi useimmin toiseksi tai kolmanneksi tärkeimpänä viestinnän tehtävänä.

Peruskoulutuksen saaneilla *mielipiteiden kuuntelu* oli yhteenlasketuissa tuloksissa ensimmäisenä 54,8 %:lla. Keskiasteen koulutuksen saaneilla (46,6 %), naisilla (47 %), 15–25-vuotiailla (50,9 %) ja 66–75-vuotiailla (41,6 %) se tuli toiselle sijalle. Miehillä (43,8 %) sekä 26–35-vuotiailla (43,5 %) ja 56–65-vuotiailla (46 %) mielipiteiden kuuntelu tuli kolmantena. Mielipiteiden kuuntelussa oli tilastollisesti melkein merkitsevä ero ( $p=0,015$ ) koulutuksen suhteen, koska vähiten koulutetut pitivät sitä selvästi muita useammin kolmen tärkeimmän viestinnän tehtävän joukossa.

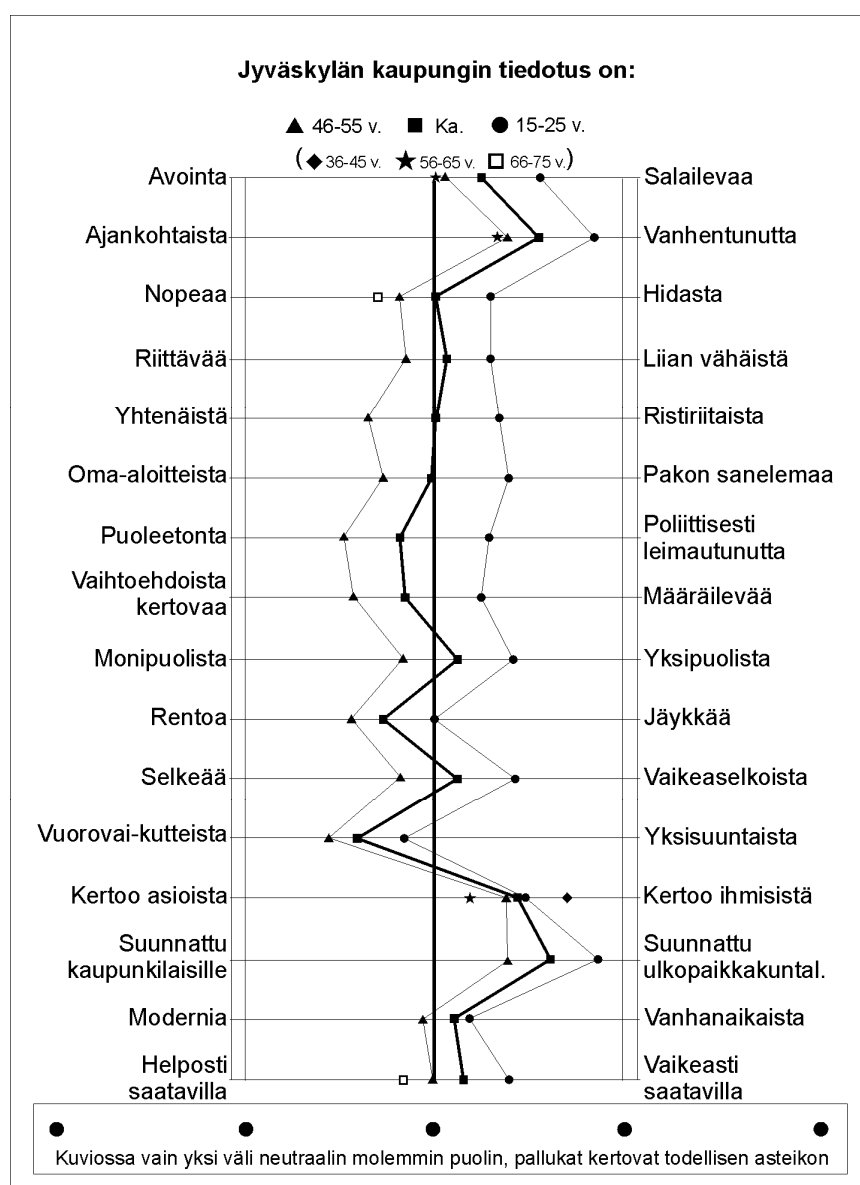
*Päätöksistä tiedottamista* pitivät toiseksi tärkeimpänä 46–55-vuotiaat 50,7 %:lla sekä 56–65-vuotiaat 48 %:lla ja kolmanneksi tärkeimpänä 15–25-vuotiaat (41 %), 36–45-vuotiaat (46,5 %) ja 66–75-vuotiaat (28,6 %) sekä korkeakoulutetut (51,7 %). Sekä naisilla että miehillä se sijoittuu neljänneksi, miehillä 42,8 %:lla ja naisilla 43,3 %:lla. Ikäryhmien vastausprosentissa oli melkein merkitsevä ero ( $p=0,028$ ).

Lisäksi *oikeuksista ja velvollisuuksista tiedottamisessa* oli merkitsevä ero ( $p=0,007$ ) koulutuksen suhteen. Sitä pitivät selvästi muita tärkeämpänä ylioppilas- tai ammatillisen koulutuksen saaneet. Myös sukupuolten välillä oli tilastollisesti melkein merkitsevä ero ( $p=0,033$ ). Naiset pitivät vaihtoehtoa miehiä tärkeämpänä.

Eri vastausvaihtoehtojen saamat osuudet kokonaisuudessaan sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan on esitetty taulukkomuodossa liitteenä (liitetaulukot 39-41).

### 6.10.2 Jyväskylän tiedottaminen vaihtoehtopareilla tarkasteltuna

Tiedottaminen palveluista ja päätöksistä nousi edellisen kysymyksen tuloksissa viestinnän tärkeimmiksi tehtäviksi. Siksi oli hyvä, että kyselyssä oli myös kysymys, joka paneutui tarkemmin juuri perinteiseen tiedotukseen. Kysymyksessä vastaajia pyydettiin arvioimaan kaupungin tiedotusta 16 vastakohtaparilla. Vastakohtien välillä oli tasavälinen viisiportainen asteikko, johon merkittiin mielipidettä vastaava kohta. Vastausten keskiarvo pyörii vastausten suuresta määrästä johtuen lähellä asteikon keskiväliä. Joitakin huomioita tästäkin kysymyksestä kuitenkin pystyi tekemään.



**Kuvio 16:** Millaista on Jyväskylän kaupungin tiedotus?

Seuraamalla kuvion 16 keskiarvo-viivaa (paksuin, mustin neliöin merkitty viiva) näkee, että kaupunkilaiset pitivät kaupungin tiedotusta selvästi enemmän vanhentuneena kuin ajankohtaisena, enemmän ihmisistä kertovana kuin asioista kertovana sekä enemmän ulkopaikkakuntalaisille kuin kaupunkilaisille suunnattuna.

Lisäksi voi nähdä, että tiedotusta pidettiin hieman enemmän yksipuolisena kuin monipuolisena, enemmän vaikeaselkoisena kuin selkeänä, hieman enemmän vanhanaikaisena kuin modernina sekä hieman enemmän vaikeasti saatavilla olevana kuin helposti saatavilla olevana.

Iän suhteen vastauksissa oli erittäin merkitsevä tai merkitsevä ero lukuun ottamatta vastakohtaparia ”modernia–vanhanaikaista”. Kuviosta 16 näkyvät ikäryhmien väittämissä antamat ääripäät. Siitä käy selvästi esiin se, että nuorimmat suhtautuivat kaupungin tiedotukseen selvästi muita kriittisemmin. Sukupuolen ja koulutuksen suhteen erot eivät olleet yhtä merkittäviä kuin iän suhteen. Naiset suhtautuivat väittämiin kuitenkin hieman miehiä kriittisemmin. Ainoa tilastollisesti edes melkein merkitsevä ero oli parissa ”ajankohtaista–vanhentunutta”, jossa miehet pitivät tiedotusta vähemmän vanhentuneena kuin naiset. Korkeakoulutetut suhtautuivat vastakohtapareihin muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta muita kriittisemmin, mutta tilastollisesti ero oli kuitenkin vain melkein merkitsevä pareissa ”puolueetonta–puolueellista”, ”selkeää–vaikeaselkoista”, ”vuorovaikutteista–yksisuuntaista”, ”kertoo asioista–kertoo ihmisistä” ja ”helposti saatavilla–vaikeasti saatavilla”. Näihinkin korkeimmin koulutetut suhtautuivat muita kriittisemmin, lukuun ottamatta paria ”vuorovaikutteista-yksisuuntaista”, jota vähiten koulutetut pitivät eniten yksisuuntaisena.

## **7 YHTEENVETO JA TARKASTELU**

Seuraavassa käyn läpi tulosten keskeisintä antia vertaamalla sitä aiempaan tutkimukseen sekä teoriaan. Luku rakentuu tutkimuskysymyksittäin viiteen teemaan sekä päähuomiot -kappaleeseen. Ensin tarkastelen asukkaiden kokemia kuntalaisviestinnän tarpeita ja nykyisen viestinnän toimivuutta. Seuraavaksi käydään läpi kuntatiedon lähteitä. Kolmantena esitellään osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien nykytilaa ja kehittämismahdollisuuksia kuntalaisen näkökulmasta. Neljäntenä teemana käydään läpi kuntalaisten suhdetta asuinkuntaansa ja ennen päähuomioita selvitetään vielä se, mitä asukkaat kuntalaisviestinnältä oikeastaan odottavat.

### **7.1 Kunnan asioiden seuraaminen**

#### **7.1.1 Seuratuimmat kunnan asiat**

Tieto siitä, mitä kunnan asioita ja palveluja asukkaat seuraavat ja mistä asukkaat ovat kiinnostuneita, auttaa viestinnän suunnittelussa ja painotuksien valinnassa. Teorian kannalta kysymys on mielenkiintoinen. Vastauksien pitäisi joko kumota tai vahvistaa mm. Aimo Ryynäsen esittämä näkemys passiivisesta kuntalaisesta, jota kunnan asiat eivät juuri kiinnosta. (Ryynänen 2002, 22) ja antaa viitteitä siitä millaisissa rooleissa



asukkaat kaupungin asioita seuraavat. (Helander et. al. 2002). Tulokset myös auttavat van Rulerin viestinnän nelikentän (van Ruler. 2004) hyödyntämisessä käytännön viestinnän suunnittelussa.

Asukkaiden eniten seuraamat asiat olivat useimpien vastaajien jokapäiväiseen elämään liittyviä ajankohtaisia palveluja tai aiheita. Kaupungin hallintoon liittyviä aiheita seurattiin keskimääräistä vähemmän ja pienen käyttäjäryhmän palvelut löytyivät luonnollisesti listan häntäpäältä. Kaupungin asioita seurasivat muita enemmän naiset ja iältään yli 36-vuotiaat. Naiset seurasivat kulttuuri-, sivistys-, terveys- ja sosiaalipalveluja miehiä enemmän ja miehiä kiinnostivat enemmän tekniset palvelut sekä kaupungin hallinto ja toiminta. Alle 25-vuotiaat eivät juuri seuraa kaupungin asioita. Kiinnostus kuitenkin kasvoi iän myötä merkittävästi, notkahtaen hieman työelämän jättävän ikäpolven kohdalla. Teknisissä palveluiden osalta tähän oli tosin kaksi poikkeusta. Katujen ja teiden hoidon ja jätehuollon kohdalla kiinnostus kasvoi vanhimpaan ikäryhmään asti.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä sivistys- ja kulttuuripalvelujen kohdalla vanhemmuus tai vanhuus näkyi palvelujen seuraamisessa. Kulttuuripalveluista olivat kiinnostuneimpia ne, joilla oli eniten aikaa, eli vanhimmat ikäryhmät. Neuvoloista tai vanhuspalveluista kiinnostunein ikäryhmäryhmä on helppo päätellä, mutta esimerkiksi nuorisotyötä tai kouluja eivät seuranneet eniten palveluja käyttävät nuoret, vaan heidän vanhempiansa ikäluokka.

Kaupungin hallintoon liittyviä aiheita seurattiin melko vähän. Miehet seurasivat suunnittelua ja taloutta ja vanhin ikäryhmä niin ikään taloutta hieman muita enemmän. Vähiten seurattujen aiheiden joukkoon jäivät virkamiesten ja kunnallispoliitikkojen toiminta, joissa tosin ikäryhmien erot olivat suuria. Eniten virkamiesten toimintaa seurasivat 46–55-vuotiaat (3,24) ja kunnallispoliitikkojen toimintaa 56–65-vuotiaat (3,19). 15–25-vuotiailla keskiarvot olivat vähemmän kuin vähän, virkamiesten kohdalla 1,76 ja kunnallispoliitikkojen seuraamisen osalta vain 1,61.

Tulokset tukevat melko hyvin näkemystä, jonka mukaan asioita seurataan ennen kaikkea palvelun käyttäjän roolissa. Lisäksi seuraamiseen liittyy ajankohtaisuus, tästä esimerkkinä katujen ja teiden hoito, joka nousi lähes seuratuimmaksi aiheeksi johtuen

ainakin osittain marraskuisesta lumentuloon sattuneesta tutkimusajankohdasta. Eniten palvelujen seuraamiseen vaikutti kuitenkin se, onko oma lapsi palveluja tarvitsevassa iässä. Tällöin kyseisten palvelujen seuraamisen lisäksi aktivoitutaan seuraamaan myös kaupungin hallintoon ja päätöksentekoon liittyviä aiheita. Hallintoon liittyvien aiheiden osalta Aimo Ryytäsen näkemystä passiivisesta kuntalaisesta ei voi tässä tutkimuksessa täysin kumota. Toisaalta tulokset osoittivat, että vaikka kaupunkilaisten kiinnostus ei välttämättä ollut kovin intensiivistä, se oli nuorimpia ikäryhmiä lukuun ottamatta kuitenkin laajaa, varsinkin palvelujen osalta. Kuntalaisten aktivoinnin kannalta olisikin tärkeää kohdentaa viestintää niihin ikäryhmiin, joiden kiinnostus kunnallisia asioita kohtaan on viriämässä palvelujen käytön kautta. Viestinnän sisältöä mietittäessä kannattaisi ehkä sitoa vähemmän seurattuja kaupungin hallintoon ja talouteen liittyviä aiheita konkreettisemmin palveluviestinnän osaksi. Tällöin palveluja seuraaville kaupunkilaisille tulisivat tutuiksi myös hallintoon, talouteen ja päätöksentekoon liittyvät seikat.

### **7.1.2 Kuntatiedon tarvetta ei ole syytä aliarvioida**

Edeltä saattoi saada sen käsityksen, että koska asioita ei seurata aktiivisesti, niistä ei myöskään tarvita tietoa. Tämän mahdollisen virhetulkinnan eliminoimiseksi haluttiin selvittää, saavatko asukkaat haluamistaan asioista tarvitsemansa tiedon. Kysymyksellä haettiin lisäksi aiemmissa tutkimuksissa vain kunnilta itseltään kysytyyn asiaan asukkaiden näkökulmaa. Ottamalla viestinnän suunnittelussa entistä paremmin huomioon myös viestinnän kohteen näkemykset ja toiveet, täyttyy viestinnässä myös van Rulerin nelikentän vaatimus kohderyhmän tarpeiden huomioimisesta (ks. luku 2.3.2).

Kuntaliiton 90-luvulla kunnille tekemissä viestintäkartoituksissa kuntalaiset halusivat enemmän tietoa sosiaalipalveluista, kunnan taloudesta, maankäytöstä ja rakentamisesta ja koulu- ja terveystalouksista. (Taskila 1995, 22; Kuntien viestintä 1997, 11). 2000-luvun alussa viranhaltijoiden mielestä talous, kuntien yhteistyö sekä maankäyttö ja kaavoitus vaativat enemmän tiedotusta. (Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 9.). Uusimassa kuntien viestintää selvittäneessä tutkimuksessa suurten ja pienten kuntien näkemykset poikkesivat toisistaan niin, että suurissa kaupungeissa

tärkeimmiksi aiheiksi koettiin sosiaali- ja terveyspalvelut ja pienemmissä kunnissa kuntien välinen yhteistyö ja talousasiat. (Kuntien viestintä 2005, 23).

Tässä tutkimuksessa yli 90 % vastaajista ilmoitti tarvitsevansa tietoa terveys- ja liikuntapalveluista, ympäristöasioista ja kaupungin suunnitelmista. Listan häntäpäähän jääneistä virkamiesten ja kunnallispoliitikkojen toiminnasta, kaupungin hallinnosta, elinkeinopolitiikasta ja asumisestakin tarvitsi tietoa yli 70 % asukkaista. Ainoastaan nuorimmassa vastaajaryhmässä virkamiesten ja poliitikkojen toiminnasta tai kaupungin hallinnosta tietoa tarvitsevien määrä jäi noin 50 %:iin. Suuri muutos tiedon tarpeessa tapahtui 36–45-vuoden iässä ja esimerkiksi 46–55-vuotiaista yli 90 % ilmoitti tarvitsevansa tietoa virkamiesten toiminnasta. Toinen korostunut piirre oli, että tiedon tarve väheni kaikissa asioissa keski-ään jälkeen, mutta ei osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia lukuun ottamatta kuitenkaan niin alas kuin nuorimmalla ikäryhmällä. Kaupunkilaiset myös kokivat tarvitsevansa tietoa kaupungin asioista laajalla rintamalla. Eli tiedon tarve ja asioiden seuraaminen eivät kulje välttämättä käsi kädessä. Kuntatiedon tarvetta ei tulisikaan arvioida pelkästään asioiden seuratuimuuden perusteella. Tutkimus osoitti, että yhtä lailla myös vähemmän seuratuista asioista halutaan saada tietoa.

Tulokset osoittavat ainakin osittain todeksi myös epäilyn siitä, ettei kuntien oma näkemys asukkaiden tiedon tarpeesta ole samanlainen kuin asukkaiden itsensä. Kuntien olisi siis ehkä syytä selvittää kuntalaisten tiedontarpeita säännöllisin väliajoin kysymällä asiaa kuntalaisilta eikä vain arvailla tiedon tarvetta byrokraatin näkökulmasta.

Tässäkin tutkimuksessa esiin tulleesta nuorten heikosta kiinnostuksesta ja vähäisestä tiedontarpeesta kunta-asioita kohtaan en olisi niin huolissani kuin yleisesti ollaan. Minusta se, että puolet 15–25-vuotiaista ei koe tarvitsevansa tietoa kaupungin hallinnosta, ei ole hälyttävää. Tulokset osoittavat nimittäin selvästi, että kiinnostus lisääntyy iän karttuessa.

### 7.1.3 Tiedon saannin ongelmat keskittyvät hallintoon

Vuonna 2001 tehdyssä Kuntapalvelut -tutkimuksessa vastaajista 57 % koki saavansa tarpeeksi tietoa kunnan palveluista (Kuntapalvelut 2001, 138). Kunnilta itseltään asiaa kysyttäessä vain 8 % vastaajista uskoi, että kuntalaiset saavat nykyisin riittävästi tietoa kunnan asioista (Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 9). Oman tutkimukseni tulokset olivat lähempänä ensimmäistä kuin toista tutkimusta. Asukkaat kokivat saavansa parhaiten tietoa peruspalveluista ja mitä etäämmälle mentiin konkreettisista palveluista, sitä heikommin kaupunkilaiset kokivat saavansa tietoa. Heikoimmin tietoa saatiin hallintoon liittyvistä aiheista, mukaan lukien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.

Koulu- ja sivistys-, liikunta-, kulttuuri-, ja terveystietopalveluista sekä asumisesta koki saavansa tarpeeksi tietoa hieman vajaa puolet tietoa tarvitsevista. Näistä asioista tietoa saamattomia oli reilusti alle 10 % vastanneista. Huonoiten tietoa saatiin kaupungin hallintoon liittyvistä aiheista, joista riittävästi tietoa sai alle viidennes tietoa tarvitsevista. Synkin tilanne oli tiedon saannissa kunnallispoliitikkojen toiminnasta, vaikuttamismahdollisuuksista ja virkamiesten toiminnasta. Näistä asioista koki jäävänsä kokonaan ilman tietoa yli kolmannes, ja riittävästi tietoa sai vain noin yksi kymmenestä tietoa tarvitsevasta.

Parhaiten tietoa saivat useimmiten 36–55-vuotiaat ja heikoiten useimmiten kaksi nuorinta tai vanhin ikäryhmä. Hallintoon liittyvissä aiheissa vanhimman ikäryhmän huono tiedonsaanti saattaa selittyä internetin käytön vähäisyydellä, sillä 66–75-vuotiaiden internetin käyttö oli tutkituista ryhmistä vähäisintä. Hallintoon ja päätöksentekoon liittyvän viestinnän panostukset on viime vuosina käytetty juuri internetviestinnän parantamiseen.

Tulokset ovat samansuuntaisia kuin muissakin tutkimuksissa. Palveluista kertoi saavansa riittävästi tietoa hieman vähemmän vastaajia kuin Kuntapalvelut -tutkimuksessa, mutta niin lohduuton tilanne ei ole, kun kunnat itse ovat Kuntien viestintä -tutkimuksessa arvioineet. Kuntien näkemys oli vuonna 2001 se, että vain alle 10 % asukkaista saa tarpeeksi tietoa kunnan asioista, mikä pitää tässäkin tutkimuksessa melko hyvin paikkansa hallintoon liittyvien aiheiden osalta. Toisaalta

verrattaessa tulosta kuntien omaan näkemykseen viestinnän avoimuudesta vuonna 2005, tulos antaa aihetta itsetutkiskeluun. Vuoden 2005 tutkimuksessa yli 50 000 asukkaan kaupungeista 60 % koki viestinnän avoimuuden olevan hyvää ja 30 % kohtalaista. Kuntien oman näkemyksen mukaan avoimuus on siis lisääntynyt 2000-luvulla. Mutta jos asukkaat selvästi kokevat, etteivät saa riittävästi tietoa nimenomaan virkamiesten ja luottamushenkilöiden toiminnasta tai vaikuttamismahdollisuuksista, olisi jatkossa syytä panostaa etenkin valmistelu- ja päätöksentekoprosessin avoimuuteen. Samalla paranisi myös virka- ja luottamushenkilöiden toiminnan läpinäkyvyys, tai ainakin toiminnan näkyvyys.

Ennen vuoden 2004 kunnallisvaaleja käytyyn keskusteluun siitä, että nuoret olisivat aktivoitumassa kunnan asioiden suhteen, tämä tutkimus antaa hieman toisenlaisen näkemyksen. Tulosten perusteella nuoret eivät ole kiinnostuneita kunnallisista asioista eikä varsinkaan kunnan hallinnollisista asioista. Tämä ei kuitenkaan ole mielestäni huolestuttavaa, kunhan muistetaan, että tietoa on saatavilla, kun sitä halutaan. Kiinnostus kunnallisia asioita kohtaan lisääntyy selvästi lähestyttäessä kolmeakymmentä ikävuotta. Tämä näkyi 26–35-vuotiaiden vastauksissa kasvavana tiedon tarpeena. Samalla tulokset kuitenkin osoittivat, että juuri 26–35-vuotiailla oli suhteellisesti eniten ongelmia tiedon saannissa, sillä he, 36–45-vuotiaiden ohella, ilmoittivat joutuneensa etsimään tai kysymään tietoa selvästi muita useammin. Tuloksen perusteella voisi todeta, että kaupungin viestinnän yhdeksi tärkeäksi kohderyhmäksi tulisi ottaa heräilevän kiinnostuksen aikaa elävät 26–35-vuotiaat asukkaat.

Kunnan asioista tiedottamista tulisi kehittää niiden asioiden osalta, joista asukkaat haluavat tietoa, mutta toisaalta kokevat etteivät saa sitä tarpeeksi, eli tietoa haluavien ja tietoa saamattomien ristiriita on suurin. Näin ollen etenkin vaikuttamismahdollisuuksista, osallistumismahdollisuuksista ja kaupungin suunnitelmista ja päätöksistä sekä kuluttaja-asioista kertomiseen tulisi jatkossa panostaa entistä enemmän. Toisaalta vaikei asukas itse suoranaisesti janoakkaan tietoa virkamiesten ja kunnallispoliitikkojen toimista, on myös muistettava julkisuuden velvoitteet. Jos kaupunkilaisista 40 % kokee, ettei saa kunnallispoliitikkojen ja virkamiesten toiminnasta lainkaan tietoa, pitäisi olla selvää, ettei toiminta tunnu asukkaista kovinkaan julkiselta.

## 7.2 Kuntatiedon lähteet

Kuntien viestinnän oppaissa esitellään niitä kanavia, joita monipuolisesti käyttämällä kuntalaisviestintää tulee toteuttaa (Kunnan viestintä 2001, 10-12; Kunnan viestintä 2004, 19-25). Kanavat jaetaan perinteisesti suoriin ja välillisiin kanaviin. Suorien tiedotuskanavien käyttö kunnissa on lisääntynyt etenkin internetin ansiosta, mutta myös tiedotteiden ja esitteiden ja oman tiedotuslehden käyttö on kasvoi 2000-luvun alussa ja on säilyttänyt asemansa uusimmissakin tuloksissa. (Kuntien viestintä 1997, 9; Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 13-14; Kuntien viestintä 2005, 24-25.). Samaan aikaan suoran viestinnän osuus tärkeimpänä tiedotustapana on noussut kuntalaisten mielestä jonkin verran (Kuntapalvelut 2001, 138). Tiedotusvälineiden kautta tapahtuva välillinen viestintä on kuitenkin asukkaiden mielessä vielä selvästi kunnan suoraa kanavia edellä. Tutkimusten perusteella kuntalaiset pitävät tärkeimpinä tiedotuskanavina paikallisia sanoma- ja ilmaisjakelulehtiä sekä kunnan omaa tiedotuslehteä (Kuntapalvelut 2001, 138, 168; Yhdyskuntatekniset palvelut 2002, 66). Median rooli näkyy myös kuntaliiton ohjeistuksessa, jossa painotetaan median nopean ja tasapuolisen palvelun merkitystä toimivan kuntalaisviestinnän perustana (Kunnan viestintä 2001, 12; Kunnan viestintä 2004 25-26). Näiden tulosten ja näkemysten rinnalla on kuitenkin hyvä selvittää myös kuntalaisten näkemystä viestimien luotettavuudesta, sillä Hannu Niemisen (1998, 276) esittämän näkemyksen mukaan yksi syy kansalaisten poliittiseen vieraantumiseen saattaa olla kasvava epäluottamus tiedotusvälineitä kohtaan. Tästä epäluottamuksen kasvusta saattaa olla merkinä mm. Kuntapalvelut -tutkimuksen tulokset vuosilta 1997 ja 2001, jossa tiedotusvälineiden osuus kuntalaisten mielestä tärkeimpänä tiedotustapana laski 62 %:sta 53 %:iin.

Jyväskylässäkin kuntatiedon lähteistä erottuivat käytetyimpinä ilmaisjakelulehti sekä maakunnan ykköslehti. Näitä käytti kuntatiedon lähteenä yli 90 % vastanneista. Näiden jälkeen tuli tuttava, jonka kannassa tasoissa tulivat viralliset lehti-ilmoitukset sekä puhelinluettelo. Enemmän kuin kahdeksan kymmenestä käytti myös kaupungin tiedotuslehteä, TV 2:n Keski-Suomen uutisia, tiedotteita ja esitteitä sekä mainoksia. Toisessa päässä listaa olivat internet, Radio Jyväskylä, messut, kunnallispoliitikko, yleisö- ja tiedotustilaisuudet, kaupungin neuvontapalvelut, TV-Jyväskylä, sekä kaupungin ilmoitustaulut, joita käytti alle puolet vastaajista. Mieluisimmiksi kuntatiedon lähteiksi erilaisissa tiedotusta vaatineissa esimerkkitalanteissa koettiin

sanomalehti Keskisuomalainen, ilmaisjakelulehti, kaupungin tiedotuslehti sekä internetsivut.

Kuntatietoa saatiin käytetyimmistä lähteistä tutkimuksen mukaan melko hyvin. Keskisuomalaista lukevista yli puolet arvioi saavansa riittävästi tietoa. Suur-Jyväskylän lehdestä, internetsivuilta ja tiedotuslehdestäkin reilu kolmannes lähteitä seuraavista sai riittävästi tietoa. Häntäpäähän jääneistä tietolähteistä kunnallispoliitikoilta ei saanut tietoa kaksi kolmasosaa ja ilmoitustauluilta ja kaupungin työntekijöiltä kolmasosa tietolähdettä käyttävistä.

Lähteiden luotettavuus sai melko hyvän arvion. Kaksi kolmasosaa lähteistä oli vastaajien mielestä vähintään melko luotettavia. Ainoana kysytyistä lähteistä hieman epäluotettavan puolelle jäi kunnallispoliitikko. Niemisen epäilemästä välillisten lähteiden luotettavuuden heikkenemisestä saattaa olla viitteenä se, että neljä luotettavinta kanavaa olivat kaupungin suoria lähteitä (tiedotuslehti, internetsivut, viralliset ilmoitukset ja neuvontapisteet). Tosin ero luotettavimpiin välillisiin lähteisiin (Keskisuomalainen, TV:2n Keski-Suomen uutiset ) ei ollut suuri. Ilmastonmuutoksesta välillisten lähteiden luotettavuuden suhteen voisi kertoa myös se, että vain vanhimmat vastaajat luottivat tärkeimpiin välillisiin lähteisiin kaupungin omia tärkeimpiä lähteitä enemmän.

### **7.2.1 Huomioita välillisistä lähteistä**

Käytetyimmät välilliset kuntatiedon lähteet olivat siis käytetympiä kuin kaupungin omat lähteet. Välillisiin lähteisiin luottivat eniten alimmin koulutetut. Kriittisimmin välillisiin lähteisiin suhtautuivat 46–55-vuotiaat, jotka kyllä suhtautuvat epäilevimmin suurimpaan osaan lähteistä.

Suur-Jyväskylän lehteä ja Keskisuomalaista käyttivät kuntatiedon lähteenä lähes kaikki vastanneet. Vaikka *Suur-Jyväskylän lehti* olikin eniten käytetty kuntatiedon lähde, jäi se Keskisuomalaisen ja joissakin ikäryhmissä myös internetin ja tiedotuslehden taakse riittävästi tietoa antavana lähteenä. Kokonaan ilman tietoa Suur-Jyväskylän lehteä lukevista jäi korkeimmillaankin kuitenkin vain nelisen prosenttia

vanhimmassa ikäryhmässä. Ilmaisjakelulehden merkitys korostui kahdessa nuoremmissa ryhmässä. Se myös nousi toiseksi parhaaksi tiedotustavaksi ajankohtaisista liikennejärjestelyistä ja tapahtumista tiedotettaessa.

*Keskisuomalaisesta* koki saavansa riittävästi tietoa yli puolet lehteä käyttävistä, ja siitä saatiin lähes poikkeuksetta, iästä, sukupuolesta tai koulutuksesta riippumatta, muita lähteitä useammin riittävästi tietoa. Tietoa saamattomia oli vain muutama vastaaja. Sanomalehteä myös pidettiin selvästi parhaana tiedotustapana kysytyissä esimerkkitilanteissa, lukuun ottamatta vaikuttamismahdollisuuksista ja kaupungin organisaatiosta tiedottamista.

*Tuttavia* käytettiin paljon kuntatiedon lähteenä ja tutkimuksen mukaan heiltä myös saatiin paljon tietoa kaupungin asioista. Tuttavia käyttivät eniten naiset ja nuoret, jotka myös saivat tuttavilta muita enemmän tietoa. Selvästi muita vähemmän tietoa tuttavilta saivat vanhimmat vastaajat. Tuttavien merkitys kuntatiedon lähteenä asettaa haasteita kaupungin viestinnälle, sillä tuttavat ovat ehkä hankalimmin kaupungin viestinnän kontrollissa oleva tietolähde. Tässä yhteydessä korostuu sisäisen viestinnän tärkeys, sillä omien työntekijöiden tietämys kaupungin asioista pitää muistaa myös yhdeksi ulkoisen viestinnän vankimmista tukipilareista. Tätä korostaa vielä se, että kaupungin reilussa viidessä tuhannessa työntekijässä on aika monta vastaajien ”tuttua”, jotka saattavat olla asukkaalle jopa kaupungin asioiden tärkein tietolähde.

*Puhelinluettelo* ja *Kaupunki-info-luettelo* osoittautuivat myös tärkeäksi tietolähteeksi varsinkin aktiivi-ikässä olevien ja paljon tietoa etsivissä ikäryhmissä, huippuna 26–35-vuotiaat. Uskon, että kännykkäkulttuuri on laskenut kynnystä ottaa yhteyttä kuntaan puhelimitse ja lisännyt näin luetteloiden käyttöä. Lisäksi numeroiden ohien lisätyt lisätiedot kuten osoitteet, aukioloajat ja www-osoitteet tarjoavat usein juuri sen tiedon, jota kipeimmin kaivataan. Koska aukioloaikojen osalta luetteloita pidettiin toiseksi tärkeimpänä tiedotuskanavana, pitäisin suositeltavana käytäntönä aukioloaikojen näkymistä puhelinluettelossa kunnan palvelujen puhelinnumeroiden yhteydessä.

*TV 2:n Keski-Suomen uutiset* oli tutkimuksen mukaan vakiinnuttanut asemansa varsinkin miesten ja yli 36-vuotiaiden tietolähteenä. Se oli kokonaistuloksissa seitsemäntenä, mutta miehillä se oli kolmanneksi käytetyin ja yli 56-vuotiailla neljäs.



Alle 26-vuotiaista uutisia seurasi kaksi kolmesta, mutta sitä vanhemmista yli 80 %. TV 2:n Keski-Suomen uutiset tarjosi vastausten perusteella riittävästi tietoa noin viidennekselle uutisia seuraavista. Kanavan merkitys korostui myös vähemmän koulutetuilla.

*Radio Keski-Suomen* suosio ei ollut kovin suuri lukuun ottamatta yli 66-vuotiaita. Radiota käytti kuntatiedon lähteenä alle puolet korkeakoulutetuista ja naisista, ja vain yksi kolmasosa alle 26-vuotiaista. Paikallisradioita voi tutkimuksen perusteella pitää vanhojen vähän koulutettujen miesten tietolähteinä.

### **7.2.2 Huomioita suorista lähteistä**

Kaupungin omia, tai täysin kaupungin tuottamaa materiaalia käyttäviä suoria kuntatiedon lähteitä käytettiin jonkin verran välillisiä lähteitä vähemmän. Toisaalta tärkeimmät suorat lähteet koettiin välillisiä lähteitä luotettavammiksi. Korkeasti koulutetut ja naiset luottivat muita ryhmiä enemmän kaupungin omiin lähteisiin. Ikäryhmistä vanhimmat suhtautuivat kaupungin kanaviin muita epäluuloisemmin. Vanhin vastaajaryhmiä luotti kunnan suorista lähteistä muita enemmän vain kunnallispoliitikkoon. Nuorten luottamuksessa sen sijaan ei ollut ongelmia. Heillä oli ikäryhmistä vähiten luottamusta ainoastaan kaupungin tiedotuslehteä ja ilmoitustauluja kohtaan.

*Kaupungin tiedotuslehteä* käytti yli 36-vuotiaista yli 90 %, mutta alle 26-vuotiaista vain hieman yli puolet. Nuoret myös saivat tietoa lehdestä muita selvästi heikommin. 15–25-vuotiaat saivat tiedotuslehdestä ”riittävästi tietoa” vasta yhdeksänneksi eniten, kun se muilla ikäryhmillä oli neljän joukossa, 56–65-vuotiailla peräti ensimmäisenä. Kysytyissä esimerkkitalanteissa tiedotuslehteä pidettiin parhaana keinona vaikuttamismahdollisuuksista ja kaupungin organisaatiosta tiedotettaessa. Muissa tilanteissa tiedotuslehti sijoittui toiseksi, lukuun ottamatta pikaista tiedottamista vaativaa liikennejärjestelyistä ja tapahtumista tiedottamista. Kaupungin tiedotuslehteä kehitettäessä tulisi selvittää ensimmäisenä se, mikä lehdestä tekee niin vähän houkuttelevan alle 26-vuotiaissa. Kuitenkin joka kotiin kannettuna ja maksuttomana

sillä pitäisi periaatteessa olla samat mahdollisuudet kuin esimerkiksi ilmaisjakelulehdellä.

*Tiedotteiden ja esitteiden* merkitys oli suurin vanhimmissa vastaajaryhmissä. Kaikilla yli 56-vuotiailla se nousi viidenneksi käytetyimmäksi lähteeksi. Esitteiden vahva rooli kävi selville myös kysytyissä esimerkkitalanteissa, sillä uusista palveluista, tapahtumista ja väliaikaisista liikennejärjestelyistä tiedotettaessa perinteiset esitteet nousivat nuorinta vastaajaryhmää myöten jopa internetin ohi.

Tutkimuksen tekohetkellä kaupunkilaisista käytti internetiä jo lähes 70 %, mutta noin viidennes ei ollut käynyt kaupungin sivuilla koskaan ja joka kolmas kävi kaupungin sivuilla vain pari kertaa vuodessa. Internetiä käyttävien keskuudessa se nähtiin parhaiten tietoa antavien kuntatiedon lähteiden joukossa, mutta jopa nuorimmissa ikäryhmissä käytössä kuntatiedon lähteenä internetin edelle menivät mm. kirjasto ja esitteet. Internetin merkitys korostuikin selvästi vain miehillä ja korkeimmin koulutetuilla. Alle 56-vuotiaista internetiä käytti yli puolet, mutta sitä vanhemmilla internet oli vähiten tai toiseksi vähiten käytetty lähde. Tietotekniikan vierastaminen on varmasti suurin syy vanhimpien vastaajien muita nuivempaan suhtautumiseen internetiin, mutta kanavan edut ovat niin suuret, että myös iäkkäämpien ihmisten entistä parempi huomioiminen nettisivuilla olisi yksi Jyväskylän sivuston kehittämisen kohde. Toinen kehittämiskohde olisi sivujen kiinnostavuuden lisääminen ajankohtaisuutta kehittämällä.

*Kaupungin työntekijä* sijoittui kuntatiedon lähteenä huonosti. Nuorimmista ja vanhimmissa vastaajista kaupungin työntekijää käytti kuntatiedon lähteenä alle puolet. Vanhimmassa vastaajaryhmässä jopa kunnallispoliitikot olivat käytetyimpiä kuntatiedon lähteitä. Tutkimuksen perusteella on vaikea sanoa miksi työntekijöitä ei käytetä kuntatiedon lähteenä, mutta ainakin työntekijöiden valmiuksia toimia oikean tiedon välittäjinä tulisi varmasti parantaa. Tämä tulisi muistaa etenkin henkilöstökoulutusta suunniteltaessa ja sisäisen tiedonkulkua mietittäessä. Koska vanhimmat vastaajat suhtautuvat kaupungin työntekijöihin tietolähteenä muita kriittisemmin, tulisi työntekijöiden puhua sellaista kieltä, että myös vanhimmat kaupunkilaiset ymmärtäisivät, missä mennään. Yleisten viestintätaitojen koulutus osoittaa tarpeellisuutensa myös siinä, että kaupungin työntekijöihin luotettiin melko

vähän, vaikka kaupungin omat viestintäkanavat olivat luotetuimpien lähteiden joukossa. Kaupungin viestintää, josta vastaavat viestinnän ammattilaiset, siis pidetään varsin luotettavana, mutta työntekijöiden suoraan antamaa informaatiota ei kovinkaan luotettavana.

*Kunnallispoliitikot* olivat tutkimuksen mukaan hyvin vähän käytetty, huonosti tietoa antava ja epäluotettava kuntatiedon lähde. Heitä käytti tietolähteenä vain 40 % vastaajista ja näistäkin vastaajista lähes 70 % ei saanut heiltä tietoa. Riittävästi tietoa saavia oli korkeimmillaankin vajaa kymmenesosa tietolähdettä käyttävistä (yli 46-vuotiaissa). Tilanteen parantamiseksi ehdotan hyvinkin yksinkertaista reseptiä. Poliittisten kabinettisopimusten sijaan asukkaat vaativat myös poliitikoilta entistä avoimempaa ja julkisempaa keskustelua kunnallisista asioista. Näkökulmat ja niiden takana olevat intressit on nostetaan entistä selvästi avoimemmin esiin.

## **7.3 Osallistuminen ja vaikuttaminen**

### **7.3.1 Äänestämiseen uskotaan edelleen**

Osallistumis- ja vaikuttamistavoista perinteisin eli äänestäminen tuntuu olevan vastaajien mielestä yhä käyttökelpoinen tapa vaikuttaa kunnan asioihin. 75 % oli sitä mieltä, että äänestämällä voi vaikuttaa kunnan toimintaan. Äänestämällä vaikuttamiseen uskoivat eniten vanhimmat ja vähiten koulutetut vastaajat. Vastaukset vahvistavat näkemystä (aiemmin havaittu vanhimpien ja vähiten koulutettujen muita suurempi luottamus kunnallispoliitikkoon), että vanhemmat ja vähemmän koulutetut uskovat eniten edustukselliseen demokratiaan. Tämä saattaa johtua siitä, että heille muut mahdolliset vaikuttamiskeinot ovat selvästi vieraampia kuin nuoremmalle ja koulutetummalle väestölle.

Nuorimmistakin äänestysiän ylittäneistä äänestämällä vaikuttamiseen uskoi kaksi kolmasosaa vastaajista. Jopa edellisissä vaaleissa äänestämättä jättäneistä puolet uskoi, että äänestämällä voi vaikuttaa. Kun tulosta vertaa vuoden 2004 kunnallisvaalien Jyväskylän äänestysprosenttiin, joka oli 54,2 %, täytyy taas

ihmetellä, miksi ihmiset eivät äänestä. Vastaus voi olla, että kyselyihin vastaavat aktiivisemmin sellaiset ihmiset, jotka myös äänestävät. Oletusta tukee se, että kyselyyn vastanneista vuoden 2000 vaalien aikaan äänestysikäisistä oli käynyt äänestämässä lähes 76 %. Toisaalta ihmiset eivät ehkä äänestä, koska he eivät usko valittavissa olevien poliitikkojen kykyyn kuitenkaan hoitaa asioita heidän haluamallaan tavalla. Tähän viittaisi se, että tutkimuksen mukaan poliitikkoihin ei luoteta eikä heiltä saada tietoa.

### **7.3.2 Kaupungin asioista keskustellaan**

Kaupungin toiminta ja palvelut koskettavat tavalla tai toisella kaikkia asukkaita. Jos äänestämistä ei huomioida, niin hyvin harva on kuitenkaan ottanut kantaa tai antanut palautetta mitään keinoa käyttäen. Palautemittari ei siis kerro, herättävätkö kaupungin toimet ylipäättään mielipiteitä asukkaissa. Tätä selvitettiin tiedustelemalla vastaajilta, ovatko he ylipäättään käyneet kaupunkia koskevaa keskustelua.

Vastaukset vahvistivat käsityksen, että kaupungin tekemisiä seurataan ja niistä myös puhutaan. Vain vajaa kymmenes vastaajista ei ollut keskustellut kaupungin asioista kenenkään kanssa. Noin kaksi kolmasosaa vastaajista oli keskustellut kaupungin asioista ystävien kesken ja puolet kahvipöytäkeskusteluissa. Kaupungin työntekijään oli ottanut yhteyttä vajaa neljännes vastaajista ja tiedotustilaisuuksissa oli käynyt enää selvästi alle viidennes. Aktiivisimmin keskustelivat työssäkäyvät korkeakoulutetut, mutta kaikissa ikäryhmissä puhutaan kaupungin asioista. Tutkituista ryhmistä nuorimmat erottuvat vähiten kaupungin asioista keskustelevana ryhmänä. Toisaalta heistäkin yli 80 % keskustelee kaupungin asioista ystävien kesken, mikä on ikäryhmistä eniten. 66–75-vuotiaista 16 % ei ollut keskustellut kaupungin asioista kenenkään kanssa, mutta kunnallispoliitikkojen kanssa heistä oli keskustellut peräti 18,2 %. Ikääntyneillä ihmisillä alkaa ehkä olla pula keskustelukumppaneista.

Kahvipöydissä siis keskustellaan, mutta epävirallisissa keskusteluissa syntyvän informaation lähteille on vaikeaa päästä. Uskoisin kuitenkin, että erilaisia avoimia keskustelufoorumeita luomalla keskustelukulttuuria voisi vähitellen laajentaa myös sellaisiin paikkoihin, että se ei jäisi vain kahvipöytien viisaudeksi. Tässä kehityksessä

voisi luottamushenkilöiden rooli olla nykyistä selvästi suurempi. Samansuuntaiseen ajatteluun rohkaisee myös Kunnan viestinnän opas (2004, 16). Itse näkisin vielä niin, että tehtävässä onnistuminen vaatii luottamushenkilöiltä uudenlaista kykyä jättää puoluepolitiikka hetkeksi taka-alalle ja keskittyä roolin kuntalaisen äänitorvena. Tämä vaatii myös virkakoneistolta uudenlaista kykyä nähdä luottamushenkilöiden näkemykset muutenkin kun puoluekantaan peilaten.

### **7.3.3 Halua vaikuttaa olisi, mutta omiin mahdollisuuksiin ei uskota**

Kaupungin asioista todistettavasti keskustellaan, vieläpä melko runsaasti. Kunnalla ja sen toiminnalla on siis useimpien asukkaiden ajatuksissa oma sijansa. Mutta miksi asukkaat eivät sitten osallistu ja vaikuta?

Teoriassa on esitetty, että osallistumisen ensimmäinen edellytys on kansalaisten omakohtainen kiinnostus osallistua ja vaikuttaa ja toisena tulevat tarjolla olevat mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa (Kohonen & Tiala 2002, 6). Eikö asukkaita siis kiinnosta, vai onko kyse siitä, että vaikuttamisen mahdollisuudet on hoidettu huonosti, kuten Kuntapalvelut -tutkimus (2001, 13, 24) väittää? Vai onko syynä se, että mielipiteen julkittuomisen tehoon luotetaan melko vähän (Helander et. al. 2002, 82)? Vai onko kyse tasavertaiset osallistumismahdollisuudet luovan kommunikatiivisen viestinnän ja deliberatiivisen demokratian mukaisten keskustelufoorumien puutteen aiheuttamasta tietämättömydestä ja sen seurauksena tulevasta passivoitumisesta ja vieraantumisesta kunnan asioita kohtaan (Nieminen, 2000)? Vika voi olla myös siinä, ettei asioiden yksinkertaisesti tiedetä olevan julkisia. Vai onko kuntien käyttämä keinovalikoima vain yksinkertaisesti riittämätön (Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 11-12)?

Tämän tutkimuksen mukaan edellä esitetyt teoreettiset näkökulmat ovat pitkälti totta. Osallistumattomuuden takana on osittain tietämättömyys, mutta ennen kaikkea turhautuminen. Myös jyväskyläläiset halusivat vaikuttaa kaupungin asioihin ja kokivat voivansa ilmaista mielipiteensä niin halutessaan, mutta he eivät uskoneet, että heidän mielipiteillään olisi vaikutusta tai että mielipiteitä edes kuunneltaisiin. Varsinkin naiset kokivat osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet huonommiksi

kuin miehet. He myös kokivat pystyvänsä vaikuttamaan miehiä vähemmän. Aiemmin toisaalla tässä tutkimuksessa todettiin, että naisten ja miesten ero tiedon saannissa osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksista ei ollut suuri, mutta tässä kontekstissa naiset kokivat kuitenkin saavansa miehiä vähemmän tietoa osallistuakseen ja vaikuttaakseen kaupungin toimintaan. Lisäksi miehet tunsivat tavat kertoa mielipiteensä ja antaa palautetta naisia paremmin.

Ikäryhmien tarkastelusta nousi esiin nuorten muita vahvempi usko tulla mielipiteinensä kuulluksi. Tätä mahdollisuutta ei tosin käytetä, sillä nuorten halu vaikuttaa asioihin oli heikointa. Halu vaikuttaa asioihin oli selvästi suurin 46–55-vuotiailla. Muuten mielipiteissä ei ollut suuria eroja ikäryhmien välillä. Mainittava on kuitenkin vanhimman ikäryhmän muita pessimistisempi suhtautuminen omiin mahdollisuuksiinsa vaikuttaa. Vanhimmat vastaajathan olivat juuri niitä, jotka uskoivat keinona selvästi muita enemmän edustukselliseen demokratiaan ja poliitikkoihin. Tästä voisi tulkita, että turvautuminen poliitikkoihin vaikuttamiskeinona on heikentänyt vanhimpien uskoa tulla kuulluksi ja huomioonotetuksi. Toinen mahdollisuus on tietenkin se, että muihin vaikuttamisen keinoihin pettyneinä vanhimmat vastaajat luottavat enää poliitikkoihin.

#### **7.3.4 Mielipidekyselyt ja keskustelutilaisuudet vastaajien mieleen**

Mitä sitten ovat ne tavat, joilla asukkaiden mielipiteitä tulisi selvittää? Suosituimmaksi keinoksi nousi mielipidekysely. Se oli kolmen tärkeimmän keinon joukossa yhdeksällä kymmenestä vastaajasta. Toiseksi suosituin keino olivat keskustelu- ja tiedotustilaisuudet ja kolmantena tuli kansanäänestys. Internetkysely jäi yhteistuloksissa vielä palautelaatikon jälkeen, vaikka ohitti palautelaatikon jo kahdessa nuorimassa ikäryhmässä.

Kuntien viestintätutkimusten (1990, 1995, 2001) mukaan mielipidekyselyä kuntalaisten mielipiteiden selvittämisen keinoa on käyttänyt enimmilläänkin alle 40 % kunnista. Syynä saattaa olla ulkopuolisten kyselyjen kalleus ja omana työnä tehtyjen kyselyjen vaatima suuri työmäärä. Siitä huolimatta kyselyillä kannattaisi kerätä tietoa ja mielipiteitä nykyistä useammin. Tässä tutkimuksessa vaihtoehdon suosiota tosin

lisäsi varmaankin se, että koska vastaajat vastasivat juuri mielipidekyselyyn, se oli ensimmäisenä vastaajien mielessä. Tuloksen luotettavuutta voi myös osaltaan heikentää se, että jos vastaaja jaksoi täyttää tämän kyselyn yhdeksänsivuisen lomakkeen, täytyi hänen olla jossakin määrin kiinnostunut mielipidekyselyjen täyttämisestä.

Tulosten perusteella asukkaat olisivat valmiita vastaamaan, jos heidän mielipidettään kysyttäisiin mielipidetiedusteluissa. Tosin yli 66-vuotiaat pitävät niistä selvästi muita vähemmän. Keinon käyttökelpoisuutta varmasti hieman rasittaa se, että postiluukusta ja puhelimesta tunkee jatkuvasti jos jonkinlaista mielipidemittausta. Siksi painottaisinkin myös keskustelu- ja tiedotustilaisuuksien merkitystä, sillä ne huomioivat asukkaiden tarpeen kaksisuuntaiseen vuorovaikutukseen. Lisäksi keino on 90-luvulta lähtien ollut jossakin muodossa kaikissa kuntaviestinnän tutkimuksissa (1990, 1995, 2001 ja 2005) suosituin tai toiseksi suosituin kuntien käyttämistä keinoista. Ehkäpä tässäkin asiassa pääpaino pitäisi laittaa tiedotustilaisuuden sijaan sanalle keskustelutilaisuus, sillä tietoa asukkaat saavat nykyään jo melko hyvin muistakin lähteistä, mutta keskustelufoorumit ovat yhä edelleen kunnissa melko vähissä.

### **7.3.5 Negatiivinen palaute annetaan mieluummin henkilökohtaisesti**

Osallistumisen ja vaikuttamisen yksi tapa on palautteen antaminen. Se on parhaimmillaan melko yksinkertainen, mutta tehokas tapa vaikuttaa ja perustuu usein henkilökohtaiseen kanssakäymiseen kaupungin ja asukkaiden välillä. Tämän osallistumis- ja vaikuttamistavan tehostamiseksi asukkailta kysyttiin mieluisimpia tapoja kertoa myönteinen tai kielteinen mielipide kaupungin asioista. Aikaisemman tutkimuksen perusteella tiedettiin, että naiset ovat miehiä aktiivisempia osallistumaan ja he myös pyrkivät vaikuttamaan kansalaisjärjestöjen ja muun kollektiivisen toiminnan kautta miehiä enemmän. Miehet luottivat enemmän henkilökohtaisiin yhteydenottoihin. (Kurikka 1996, 33.)

Suosituimmaksi tavaksi antaa sekä myönteistä että kielteistä palautetta osoittautui mielipidekyselyyn vastaaminen. Suurin ero myönteisen ja kielteisen palautteen

annossa oli halu antaa kielteinen palaute myönteistä mieluummin henkilökohtaisesti. Varsinkin puhelimeen tartutaan selvästi useammin annettaessa kielteistä kuin myönteistä palautetta. Jos kielteisen palautteen antoon puhelin oli toiseksi paras väline, annettiin myönteistä palautetta toiseksi mieluiten netin välityksellä. Palautetta ei halunnut antaa millään tavalla pari prosenttia vastanneista.

Naiset käyttävät mielipidekyselyjä ja palautelaatikoita useammin kuin miehet. Miehet taas kertovat naisia useammin mielipiteistään lehtien palstoilla ja tiedotustilaisuuksissa. Eli tämän tutkimuksen tulokset osoittavat ainakin osittain samaan suuntaan kuin aiempi tutkimus. Internet nousi myönteisissä asioissa toiseksi eniten käytetyksi palautteenantotavaksi alle 55-vuotiailla. 56–65-vuotiailla se oli puhelin ja vanhimmalla ikäryhmällä tiedotustilaisuudet. Negatiivisessa palautteessa henkilökohtainen yhteydenotto joko suoraan, tai puhelimitse ajaa internetpalautteen ohi kolmekymppisistä ylöspäin. Nuoret suosivat muita enemmän lehtiä, palautelaatikkoo ja nettiä. 36–45-vuotiaat käyttävät muita enemmän sähköpostia ja 46-vuotiaista ylöspäin suositaan henkilökohtaisia palautteenantotapoja.

Yleistäen voi siis sanoa, että iän lisääntyessä henkilökohtainen palautteenanto yleistyy ja siirtymäkauden välineenä siirryttäessä julkisista palautteenantotavoista henkilökohtaisiin käytetään sähköpostia. Palautekanavissa on myös muita kuin ikään liittyviä eroja. Vanhimmat ja heikoimmin koulutetut pitivät selvästi muita useammin parhaana palautteenantokanavana kunnallispoliittikkoa. Internet ja sähköposti ovat nuorten lisäksi selvästi muita useammin korkeakoulutettujen suosiossa.

## **7.4 Asukkaan ja kunnan suhde**

### **7.4.1 Asukas vai asiakas?**

Kuntalaisten suhdetta kuntaan on määritelty ja tutkittu mm. kunnan jäsenenä, palvelujen käyttäjänä, rahoittajana, vaikuttajana, järjestöosallistujana, päätösten arvioitsijana, äänestäjänä, veronmaksajana, kansalaisena ja asiakkaana (Helander & Pekola-Sjöblom & Sjöblom 2002, 7-10; Pekola-Sjöblom 2002, 39; Nieminen 2000,



113). Julkisessa keskustelussa painottuvat varsinkin palvelujen käyttäjän, asiakkaan, äänestäjän ja veronmaksajan roolit. Tämän tutkimuksen perusteella kuntalaiset eivät kuitenkaan miellä itseään ensisijaisesti asiakkaiksi vaan asukkaiksi. 62,5 % vastanneista koki itsensä ensisijaisesti asukkaina ja vain 12,4 % koki ensisijaisesti olevansa asiakas tai palvelujen käyttäjä. Korostunein rooli oli 36–45-vuotiailla, joista lähes 23 % ilmoitti ensisijaisen suhteen kaupunkiin perustuvan asiakkuuteen. Mielenpidekirjoituksissa usein esiintyvä nimimerkki ”veronmaksaja” ei ollut niin yleinen kuin julkisuudesta voisi olettaa. Veronmaksajia koki ensisijaisesti olevansa hieman reilut 20 % vastaajista. Veronmaksajasuhde korostui 46–55-vuotiailla, joista reilu kolmannes piti sitä parhaana suhdettaan kuvaavana terminä.

Tuloksia voisi tulkita niin, että varsinkin mediassa korostetaan veroja maksavan asiakkaan roolia vastoin asukkaiden enemmistön omaa mielipidettä. Tähän lienee syynä median tarve kärjistää ja yksinkertaistaa asioita myyvämpään muotoon. Kunnan omaa viestintää tarkasteltaessa on kuitenkin helpottavaa huomata, että valtaosa kuntalaisista suhtautuu kuntaansa neutraalisti. Tulos on haasteellinen kuntien viestinnälle, sillä neutraalisti suhtautuvat ihmiset ovat varmasti vaikeampia saada kiinnostumaan. Toisaalta varsinkin positiivisilla viesteillä on paremmat mahdollisuudet saavuttaa kuulijansa kuin tilanteessa, jossa viestin vastaanottaja olisi tyytymättömän asiakkaan ja veronmaksajan roolissa kaikessa lähtökohtaisesti kuntaa vastaan.

#### **7.4.2. Suhteen tilaan vaikuttavat ikä ja asuinaika**

Perinteisen PR:n tutkimuksen keinot loppuvat selvitetessä vastaajien ja tutkittavan organisaation suhdetta ja mahdollisuuksia vaikuttaa suhteeseen viestinnällä. Suhteen muodostumiseen ja ylläpitoon keskittyvässä PR:n tutkimuksessa on pyritty luomaan teoriapohjaa ja tutkimusvälineistöä ns. PR:n suhdeteorian avulla (Broom, Casey & Ritchey 1997; Grunig & Hon 1999; Ledinghamin & Bruningin & Wilson 1999, Ledingham & Bruning 2000). Tämä lähestymistapa viestinnän vaikutusten mittaamiseen on mielenkiintoinen etenkin tutkittaessa organisaatiota, jonka viestinnän onnistumisesta ei voi vetää johtopäätöksiä myyntilukujen tai asiakasvirtojen mukaan. Tässä tutkimuksessa halusin kokeilla, löytyisikö Ledinghamin ja Bruningin sekä

Grunigin ja Honin vuosituhanen vaihteessa esittelemistä suhdeteorian tutkimusmalleista keinoa kaupungin ja asukkaiden välisen suhteen kuvaamiseen ja viestinnän toimivuuden analysointiin.

Tulokset osoittivat, että asukkaat olivat pääsääntöisesti varsin sitoutuneita Jyväskylään ja heidän yhteisösuhteensa ja tyytyväisyytensä kuntaan oli varsin vahva. Sen sijaan luottamus ja ennen kaikkea usko keskinäiseen kontrollin toimivuuteen olisi voinut olla parempikin. Tarkemmin tarkasteltaessa huomataan, että asukkaan ja kaupungin väliseen suhteeseen vaikutti ennen kaikkea ikä ja asumisaika. Sukupuolella tai koulutuksella ei ollut yhtä suurta merkitystä. Faktoreista ainoastaan yksi, suhteeseen sitoutuminen, näytti kasvavan iän ja asuinvuosien karttuessa. Kaikissa muissa faktoreissa (henkilökohtainen suhde, yhteisöllinen suhde, ammatillinen suhde, luottamus, keskinäinen kontrolli, tyytyväisyys suhteeseen, vaihtosuhde sekä yhteisösuhde) 36–55-vuotiaiden ja 11–15-vuotta kaupungissa asuneiden suhde kaupunkiin oli selvästi muita heikompi. Nuorimmat ja vanhimmat kokivat suhteensa lähes yhtä hyväksi ja asuinajan mukaan tarkasteltuna kuherruskuukautta kaupungin kanssa viettivät 1–5-vuotta kaupungissa asuneet.

Suhteen kehitystä asuinajan mukaan voi tulkita monella tavalla. Yksi tulkinta on, että vasta vähän aikaa kaupungissa asunut vastaaja on kerinnyt jo sopeutua, mutta ei vielä tunnista ongelmia. Tällöin suhdekin on vielä kunnossa. Seuraavassa vaiheessa huomaa, ettei kaikki olekaan niin hyvin, kunnes viimein tottuu vallitsevaan olotilaan, ja suhdekin taas paranee. Toinen selitys voisi olla kulttuurishokin teoria, tosin tässä hieman hidastetussa aikataulussa. Amerikkalaiset mainitsevat mahdollisena selityksenä myös ensimmäisten vuosien ”kuherruskuukauden”, mutta toisena selityksenä he tarjoavat vaihtoehtoa, jonka mukaan ne, jotka ovat suhteeseen eniten kyllästyneitä, ovat viimeistään viidentoista vuoden jälkeen vaihtaneet maisemaa, jolloin vastaajiin jäävät vain ne, joiden mielestä suhde on kunnossa (Ledinghamin & Bruningin & Wilson 1999, 179).

Huomio keski-ikäisten ja yli kymmenen vuotta asuneiden suhteen notkahduksesta antaa arvokasta informaatiota viestinnän suunnitteluun. Jos kunnissa on ylipäättään mietitty viestinnän kohdentamista, niin ei varmasti ainakaan muutenkin eniten tietoa saavalle ryhmälle. 36–55-vuotiaat eivät ehkä tarvitsekaan sitä perinteistä

palvelutiedottamista nykyistä enempää, mutta uskon, että nämä ”notkahdusryhmät” hyötyisivät kohdennetusta viestinnästä. Viestinnässä voisi esimerkiksi tarjota palveluja, joilla katkaista harmaa työn, perheen ja vakiintuneiden harrastusten täyttämä arki. Siis viestintää varsinkin kulttuuri- ja liikuntapalveluista ja herättelyä tyyliin ”tiesitkös kotikaupungistasi tätä...”.

Suhdefaktorien tulosten vertaaminen vastaajien kiinnostukseen kaupungin asioista todisti myös vanhan ”tieto lisää tuskaa” -väitteen paikkansapitävyyden. Tutkimuksen mukaan eniten kaupungin asioita seuraavilla oli kaupunkiin huonoin suhde ja vähiten kaupungin asioista piittaavat kokivat suhteensa kaupunkiin parhaaksi. Tämä tulos on asukkaiden aktivointiin ja osallistumisen lisäämiseen tähtäävän viestinnän kannalta hieman huolestuttava. Jos todella on niin, että asukkaan kuntaa kohtaan osoittaman kiinnostuksen ja tietomäärän kasvaessa hänen suhteensa kuntaan huononee, niin kumpi lopulta katsotaan tärkeämmäksi, osallistuva ja asioista kiinnostunut vai tyytyväinen kuntalainen?

Kulttuurieroista, tutkimuskohteista ja supistetummasta kysymysrungosta huolimatta tutkimukseni tulokset olivat hyvin samansuuntaisia kuin esimerkkinä olleissa tutkimuksissa. Esimerkiksi eri faktoreiden saamat keskiarvot olivat hyvin suhteessa esimerkkitutkimuksiin (ks. esim. Ledingham 2001, 290-292; Gruning & Hon 1999, 32-37). Yhdysvaltalaisissa tutkimuksissa faktoreita ei vertailtu taustamuuttujittain kovin laajasti, mutta niiltä osin kuin vertailukohtia löytyi, olivat tulokset näiltäkin osin hyvin samansuuntaisia. Alle viisi vuotta kaupungissa asuneiden positiivisin suhtautuminen ja 10 asuinvuoden jälkeen suhtautumisessa tapahtuva notkahdus näkyy selvästi myös Leginghamin, Bruningin ja Wilsonin (1999, 178-179) tuloksissa. Erojakin löytyi, johtuen varmasti tutkimuskohteiden erilaisuudesta. Tässä tutkimuksessa varsinkin asukkaiden sitoutuminen organisaatioon oli omaa luokkaansa. Myös yhteisöllisyyttä kuvaava faktori nousi yhdysvaltalaisia tutkimuksia selvemmin esiin. Keskinäinen kontrolli näyttäisi tämän tutkimuksen perusteella olevan sen sijaan varsin heikko. Vaikka myös Gruningin ja Honin tutkimuksessa kyseinen faktori sai usein alhaisimpia keskiarvoja, ei se mielestäni saisi olla suomalaisessa demokraattiseen järjestelmään perustuvassa kunnassa niin heikko kuin se nyt on. Tulos on kuitenkin valitettavan hyvin linjassa muihin tämän tutkimuksen tuloksiin. Aikaisemmatkin vastaukset kertovat siitä, etteivät asukkaat oikein tiedä, kuinka he

voisivat vaikuttaa kaupungin asioihin, vaikka toisaalta koetaan, että kaupunki vaikuttaa paljon heidän asioihinsa.

Testattavana ollut suhdeteoria on osoittanut toimivuutensa kunnan ja kuntalaisen välisen suhteen kuvaamisessa. Kriittikinä todettakoon, että vaikka faktorit sinänsä olivatkin yhtä lukuun ottamatta reliaabeleja, voisi jatkotutkimuksessa olla syytä sovittaa kysymyksiä paremmin Suomen kunnalliselle sektorille sopivaksi. Samalla myös faktoreiden määrä ja sisältö tulisi ottaa uudelleen tarkasteluun. Tästä tarpeesta hyvänä esimerkkinä oli vaihtosuhteen faktori, jonka reliabiliteetti osoitti sen olevan täydellisesti väärässä paikassa suomalaisesta kuntakontekstista puhuttaessa. PR:n suhdeteorian istuttaminen suomalaiseen viestinnän tutkimukseen vaatisi vielä lisätutkimuksia ja testausta. Toivon, että tämän tutkimuksen tulokset osaltaan rohkaisevat muita tutkijoita kokeilemaan tätä tuoretta organisaatioviestinnän lähestymistapaa omissa tutkimuksissaan.

## **7.5 Kuntalaisviestinnän tärkeimmät tehtävät**

Asukkaiden mielestä kaupungin viestinnän tärkein tehtävä oli palveluista tiedottaminen. Kuntalaisviestinnän informaatiofunktio tulee siis edelleen pitää viestintää keskeisesti määrittävänä tekijänä. Toiseksi tärkeimmäksi katsottiin valmisteilla olevista asioista tiedottaminen, mielipiteiden kuuntelemisen ja päätöksistä tiedottamisen tullessa aivan tuntumassa. Seuraavana tuli oikeuksista ja velvollisuuksista tiedottaminen eli perinteinen viranomaistiedottaminen ja vasta sen jälkeen innostaminen suunnitteluun ja päätöksentekoon. Tulokset osoittavat vastaajien ymmärtäneen sen, mistä viestinnässä oikein on kysymys, koska tiedottamisen ohella viestinnän tärkeimpien tehtävien rinnalle nousi kuunteleminen. Kuunteleminen sisältää viestinnän kaksisuuntaisuuden, joka on olennainen osa niin Abrahamssonin kommunikaatioperiaatetta, van Rulerin viestinnän nelikentän strategioita, osallistumisselonteon mukaista osallistumaan aktivoivaa viestintää, deliberatiivista demokratiakäsitystä ja kuin Kuntaliiton ohjeidenkin mukaista viestintää. Tuloksen pohjalta tilausta voisi olla myös habermasilaiseen ajatukseen pohjautuvalle julkisen keskustelun foorumille.

### **7.5.1 Tärkeintä on palveluista tiedottaminen**

Palveluista tiedottaminen nousi alimmin koulutettuja lukuun ottamatta kaikkien tutkittujen taustamuuttujaryhmien vastauksissa tärkeimmäksi viestinnän tehtäväksi. Naisista kolmella neljästä ja miehistä puolella se oli kolmen tärkeimmän viestinnän tehtävän joukossa. Tärkeimpänä sitä piti naisista joka toinen ja miehistä joka kolmas. 26–35-vuotiaista lähes 80 %:lla ja muissakin ikäryhmissä, vanhinta lukuun ottamatta, yli puolella palveluista tiedottaminen kuului kolmen tärkeimmän viestinnän tehtävän joukkoon. Myös korkeakoulutetuista noin 80 %:lla palvelutiedottaminen oli kolmen tärkeimmän viestinnän tehtävän joukossa ja puolella vastaajista tärkeimpänä tehtävänä. Ero vähiten kouluttautuneisiin oli erittäin merkitsevä, sillä alimman koulutuksen saaneista vähemmän kuin joka kolmas piti palvelutiedottamista tärkeimpänä viestinnän tehtävänä.

### **7.5.2 Valmisteilla olevista asioista tiedottaminen tulee toisena**

Valmisteilla olevista asioista tiedottamista piti tärkeimpänä tai toiseksi tärkeimpänä viestinnän tehtävänä lähes viidennes vastaajista. Miehet ja 46–65-vuotiaat pitivät muita useammin valmisteltavina olevista asioista tiedottamista tärkeimpänä viestinnän tehtävänä. Toiseksi tärkeimpänä viestinnän tehtävän sitä pitivät 25–36-vuotiaat ja korkeakoulutetut. Vaihtoehto nousikin toiseksi kokonaistarkastelussa miehillä, 26–45-vuotiailla sekä korkeakoulutetuilla. Kuvaavaa on, että valmisteilla olevista asioista tiedottamista pitivät tärkeimpänä juuri ne ryhmät, jotka kokivat parhaiten voivansa vaikuttaa kaupungin asioihin. Vaikuttamisen mahdollisuudet ovat siis parhaat niillä, jotka osaavat vaatia valmisteilla olevista asioista tiedottamista. Valmisteilla olevista asioista tiedottamisen ohella olisi syytä panostaa myös siihen, että saataisiin ihmisten tietoisuus nousemaan niistä mahdollisuuksista, joilla jo nyt on mahdollista saada tietoa valmisteilla olevista asioista. Ja samalla kiinnittää huomiota siihen, ettei ainakaan kunnan omassa viestinnässä sekoiteta valmisteilla olevaa asiaa jo päätettyyn asiaan. Siis välttää menemästä mukaan tiedotusvälineissä usein esiintyvään uutisointiin, jossa esityksistä kerrotaan jo päätettyinä asioina.

### **7.5.3 Mielenpiteen kuuntelu on tärkeä osa viestintää**

Mielenpiteen kuuntelua pidettiin vaihtoehtoisista useimmin viestinnän kolmanneksi tärkeimpänä tehtävänä. Se oli kolmen tärkeimmän viestinnän tehtävän joukossa yli puolella nuorimmista sekä vähiten koulutetuista vastaajista. Alimmin koulutetuilla mielenpiteen kuuntelu nousi kolmen tärkeimmän tehtävän yhteenlasketuissa tuloksissa jopa palvelutiedottamisen edelle. Nämä ryhmät varmasti tarvitsevatkin kuuntelijaa ja puolestapuhujaa kaupungin suuntaan muita useammin, sillä heillä ei ole välttämättä täysiä mahdollisuuksia tuoda mielenpiteitään julki muita väyliä pitkin. Nuorista osa ei ole vielä edes äänestysikäisiä ja nettipalautteen antaminen tai lehtikirjoittelu voi olla vain peruskoulutuksen saaneille yksinkertaisesti liian työlästä. Keskustelutilaisuuksia ja muita vuorovaikutukseen perustuvia tilanteita suunniteltaessa viestinnässä tulisikin ottaa nämä muuten mielenpiteineen taustalle jäävät ryhmät entistä paremmin huomioon.

### **7.5.4 Päätöksistä, oikeuksista ja velvollisuuksista tiedottaminen**

Päätöksistä tiedottaminen oli vasta neljänneksi tärkein kunnan viestinnän tehtävä, kun tarkastellaan kokonaistuloksia. Päätöksistä tiedottamisen selkeä erityispiirre oli, että sitä pidettiin kolmesta tärkeimmästä viestinnän tehtävästä useimmin toiseksi tärkeimpänä. Varsinkin naisilla, yli 36-vuotiailla ja vähintään ylioppilas- tai ammattitutkinnon suorittaneilla se keräsi selvästi eniten kakkossijoja. Päätöksistä tiedottamisesta ei voi sanoa oikeastaan muuta kuin että sitä pidetään tärkeänä, mutta ei tärkeimpänä osana kunnan viestintää. Päätöksistä saadaan nykyään jo melko hyvin tietoa esimerkiksi internetin välityksellä. Voi olla, että ihmiset kokevat, että tietoa päätöksistä on jo saatavilla, eikä se siksi nouse monellakaan tärkeimmäksi viestinnän tehtäväksi. Toiseksi, vaikka päätöksistä tarvitaankin tietoa, monelle riittää kun saa tietoa palveluista ja valmisteilla olevista asioista. Saman tulokinnan voisi tehdä myös oikeuksista ja velvollisuuksista tiedottamisesta, vaikka se käytännössä onkin hyvin tärkeä osa kunnan perusviestintää.

## 7.6 Pohdintaa tutkimuksen päähuomioista

Teoriaosan perusteella kuntalaisviestinnän määritelmä tiivistyi tässä tutkimuksessa seuraavasti:

- Kuntalaisviestinnän tulee olla suunnitelmallista, tuntea lain vaatimukset, viestinnän kohderyhmät ja heidän tarpeensa.
- Kuntalaisviestinnän tulee toimia asioiden valmisteluvaiheesta lähtien julkisen keskustelun virittäjänä, palvella kuntalaisia palvelujen käyttäjinä (informoida) ja kunnan toimintaan vaikuttavina osallistujina (aktivoida).
- Kuntalaisviestinnän tulee perustua kommunikaatioperiaatteeseen, olla avointa ja tarjota riittävästi ja tasapuolisesti tietoa herättääkseen kuntalaisessa mielipiteitä kunnan asioista.
- Kuntalaisviestinnän tulee luoda ja ylläpitää kunnan ja kuntalaisen välistä suhdetta, jota kuvaa luottamus, avoimuus ja molemminpuolinen sitoutuminen.
- Kuntalaisviestinnän tulee käyttää monipuolisesti sekä suoria että välillisiä kanavia.

Edellä esitetty tiivistys ei ole kaiken kattava kuvaus kuntalaisviestinnästä, mutta tämän tutkimuksen kannalta ja empiirisen osan rajauksessa se toimi hyvin. Tiivistykseen sisältyy tarpeeksi näkökulmia tulosten tarkasteluun ja tärkeimpien havaintojen esiin nostamiseen. Toivon, että määritelmää voi käyttää kuntalaisviestinnän strategisen suunnittelun apuna ja miksei myös käytännön viestinnän tukena. Kuntalaisviestinnän tutkimuksen kannalta on toivottavaa arvioida määritelmää kriittisesti ja täydentää ja korjata sitä tarpeen mukaan. Joitakin tarkennuksia voisi tehdä myös tämän tutkimuksen empiirisen osan perusteella. Yksi niistä on nostaa dialogin periaatteen rinnalle kuntalaisilta tulevien heikkojen signaalien kuuntelun tärkeys.

Tulokset osoittavat myös, että kuntalaisviestintään tulee jatkossa panostaa yhä laajemmalla rintamalla. Tutkimuksen mukaan asukkaat seuraavat kunnan asioita ja ennen kaikkea kokivat tarvitsevansa tietoa kaupungin asioista. Lisäksi asukkaat keskustelevat kaupungin asioista vilkkaasti, jos ei julkisesti, niin ainakin kahvipöydissä ja tuttavien kesken. Kaupungin toimilla on suurimalle osalle ihmisistä

selvästi merkitystä. Kaikki tutkimuksessa kysytyt kunta-aiheet kiinnostivat vähintään kolmea neljäsosaa asukkaista. Tiedon saannissa oli kuitenkin selviä puutteita. Kaupungin hallintoon liittyvistä aiheista kuten kunnallispoliitikkojen toiminnasta, vaikuttamismahdollisuuksista ja virkamiesten toiminnasta tietoa tarvitsevista jäi ilman tietoa yli kolmannes. Tämä selvä viestinnän kehittämistarve on syytä muistaa erityisesti mietittäessä kunta- ja palvelurakennemuutoksen mukanaan tuomia viestintätarpeita.

Tutkimuksen perusteella viestinnässä tulee jatkossa panostaa eniten vaikuttamismahdollisuuksista, osallistumismahdollisuuksista ja kaupungin suunnitelmista ja päätöksistä sekä kuluttaja-asioista kertomiseen. Näiden asioiden kohdalla tietoa haluavien ja tietoa saamattomien ristiriita oli suurin. Toisaalta panostaminen uusiin asioihin ei saa heikentää perusviestinnän resursseja, koska lainsäädännön velvoitteet vaativat viestintää myös vähemmän kiinnostusta herättävistä aiheista. Kun lähes puolet kaupunkilaisista koki, ettei saa kunnallispoliitikkojen ja virkamiesten toiminnasta lainkaan tietoa, on selvä, ettei hallinnon julkisuus ainakaan ole ollut liiallista. Tässä yhteydessä on hyvä muistaa myös sisäisen tiedonkulun tärkeys, sillä kunnan omien työntekijöiden rooli kuntatiedon välittäjänä on merkittävä. Se ei välttämättä ole sitä työajalla työntekijän roolissa, vaan vapaa-aikana omassa ystäväpiirissä naapurin tai muun tuttavan roolissa.

### **7.6.1 Kuuntelun tärkeys lisääntyy ja sanansaattajan rooli kasvaa**

Pelkän viranomaistiedottamisen tai valistuksen ja informoinnin aika on ohi. Tätä näkemystä tukevat sekä tutkimuksen teoria että empiria. Viestinnän tehtävä on yhä enemmän myös kuuntelemista. Kuuntelun tärkeys korostuu eniten nuorten ja vähän koulutettujen kohdalla eli ryhmillä, joiden tiedonsaanti, kiinnostus ja osallistumishalu oli kaikkein vähäisintä.

Dialogiin perustuvassa keskustelun kulttuurissa viestinnän yksi uusi rooli on koota ja tuoda julki eri tahoilta kuultuja mielipiteitä. Viestinnän rooli voidaan nähdä myös luhmannilaisittain systeemin ja sen ympäristön tiedonvälittäjänä. Tätä näkökulmaa



tukee empiirisen osan tulos, jonka mukaan viestinnän roolia asukkaiden tiedonvälittäjänä organisaation suuntaan tulisi asukkaiden mielestä lisätä.

Kunnissa työskentelevien esimiesten olisi syytä yhä paremmin ymmärtää kuntalaiset keskustelukumppanina. Viestinnän ammattilaisille tämä sanansaattajan rooli tuo tehtävään paljon lisää vastuuta. Enää ei ollakaan vastuussa vain tiedotteiden oikeellisuudesta, vaan rinnalle tulee myös vastuu kuntalaisilta välitetyistä mielipiteistä. Habermasilaisen ajatuksen mukaan viestijän tulisi roolissaan pystyä poimimaan ja arvioimaan saamiaan viestejä. Julkisesta keskustelusta pitää löytää se ydin, joka yhdistää useampaa mielipidettä. Tässä roolissa on ehdottoman tärkeää puolueettomuus ja kokonaisuuksien ymmärtäminen sekä toisaalta myös nopeus ja kyky huomata olennaiset muutokset mielipiteissä ja yleisessä keskustelussa. Toisaalta, jos tarkastellaan samaa välitystehtävää systeemiteoreettisesta näkökulmasta, systeemin kannalta tärkeintä on olennaisen tiedon poimiminen jatkokäsittelyyn. Tällöin viestintä ei ota vastuulleen tiedon käsittelyä, vaan ainoastaan sen välittämisen. Nämä molemmat näkökulmat voi olla hyödyllistä pitää mielessä ja painottaa viestinnän roolia tilanteen mukaan.

### **7.6.2 Nuorten vähäisestä kiinnostuksesta ei ehkä tarvitsekaan huolestua**

Alle 25-vuotiaiden kiinnostus kunnan toimintaa ja varsinkin hallintoa kohtaan on hyvin vähäistä. Lisäksi he käyttävät tietolähteitä selvästi muita ryhmiä vähemmän ja heidän arvionsa tiedon saannista ovat heikompia kuin muilla. Tästä huolimatta mielipiteeni on, että huoli nuorten passivoitumisesta on liioiteltua. Vaikka kunnalliset asiat kiinnostavat nuoria muita vähemmän, he kokevat vaikutusmahdollisuutensa muita paremmiksi. Lisäksi nuorten luottamus eri kuntatiedon lähteisiin on melko hyvä. Kiinnostus myös kasvaa nopeasti iän myötä. Enemmän tulokset kertovat yhteiskunnan rakenteiden muutoksesta kuin ”menetetystä sukupolvesta”. Vaikka nuoret aikuistuvat entistä aikaisemmin ja heillä on vahva usko itseensä, yhteiskunnallisten ja varsinkin kuntatason asioiden sijaan nuorten ajatukset ja kiinnostuksen kohteet liikkuvat aiempia sukupolvia pitempään esimerkiksi opiskelun ympärillä. Nykyään myös seurusteluvaihe ja vakiintuminen kestävät aiempia

sukupolvia pidempään, mikä vie varmasti nuorten kiinnostusta yhteiskunnallisista asioista.

Jos tästä huolimatta haluaa panostaa nykyistä enemmän viestinnän voimavaroja nimenomaan nuoriin, nettisivuille pitää saada sellaista materiaalia ja sellaisessa muodossa, että nuoret löytävät mitä etsivät. Ja jos kuntaa pitää oman kunnan asukasryhmälle ylipäättään mainostaa, ovat nuoret varmasti paras kohderyhmä. He seuraavat mainontaa ja luottavat mainoksiin muita enemmän. Visiona voisi olla hyvin toteutettu mainoskampanja kaupungin ilmoitustauluilla ei kuitenkaan virallisilla, sillä muuten melko vaikeasti tavoitettavissa olevat nuoret lukevat ilmoitustauluja ikäryhmistä eniten. Myös kaupungin virallisessa tiedotuksessa on nuorten suhteen parannettavaa. Tutkimuksen mukaan nuoret lukivat ja saivat kaupungin omasta tiedotuslehdessä tietoa selvästi muita vähemmän. Olisiko ratkaisu tiedotuslehdessä julkaistavat nuorille suunnatut mainosmaiset ja lyhyet kunnan palvelujen ”tuote-esittelyt”?

Tekemäni kyselyn jälkeen Jyväskylässä on aloitettu sekä Nuorten Foorumi vuonna 2006, että Lasten Parlamentti vuonna 2007. Nämä foorumit kasvattavat omalta osaltaan jo nuoresta ymmärtämään kunnan toimintaa ja hallintoa. Toivottavaa olisi, että nämä osallistumuodot kasvattavat uusia osallistuvia ikäryhmiä. Jos käytännöt vakiintuvat on mahdollista, että vuosikymmenen päästä meillä on äänestysiässä nykyistä osallistuvampia ikäluokkia. Kehitykselle voisi hakea rohkaisevan esimerkin esimerkiksi lasten taiteen perusopetuksen saavutuksista. 1980-luvulla vahvistunut musiikki- ja kuvataidekoulujen verkosto on suuressa määrin vaikuttanut siihen, että 2000-luvulla Suomessa on väkilukuun suhteutettuna suuri joukko taiteen huipposaaajia, joiden ura on auennut kansainvälisille areenoille asti.

### **7.6.3 Nuorille aikuisille yleistietoa, keski-ikäisille uusia ideoita**

Viestintää voi kohdentaa joko viestin sisällön tai viestin kohderyhmän mukaan. Tässä tutkimuksessa löytyi selvästi yksi kohderyhmä, joka rajautuu selvemmin iän kuin jonkin tietyn tiedollisen tarpeen mukaan. Ryhmä on nuoret aikuiset. 26–35-vuotiaana kiinnostus kaupungin asioita kohtaan alkaa selvästi kasvaa, mutta ikäryhmällä oli

tutkimuksen mukaan suhteellisesti eniten ongelmia tiedon saannissa ja he olivat joutuneet etsimään tai kysymään tietoa selvästi muita useammin. Jos kaikki kuntalaisviestintä tulisi kohdentaa vain yhdelle ikäryhmälle, olisi se nuoret aikuiset. Nuorten aikuisten vaatimukset viestinnälle voi tiivistää toteamukseen, että riittää kun ajantasainen tieto on saatavilla mahdollisimman monesta lähteestä. Näin varmistetaan tiedon löytyminen silloin kun sitä tarvitaan. Internetsivut ovat tietenkin yksi tärkeimmistä kanavista, mutta esimerkiksi asiakas- ja puhelinpalveluun olisi myös syytä panostaa nuorten aikuisten näkökulmasta. Jos nuori aikuinen kokee saavansa hyvää palvelua asioidessaan ensimmäisiä kertoja kunnan kanssa, on todennäköistä, että hänen aiemmin hyvinkin selkiytymätön käsityksensä kunnasta vahvistuu positiiviseen suuntaan. Samalla on kyse kunnan ja nuoren aikuisen suhteen lujittumisesta. Positiiviset ensikokemukset vahvistavat suhdetta ja luovat tukevamman pohjan tulevalle mahdollisesti vuosikymmeniä jatkuvalla dialogille.

Keski-ikäisille ei ole tärkeintä kuntaviestinnän määrä vaan laatu. Keski-ikäisten suhde kaupunkiin on lamassa, ja vaikka he seuraavat kaupungin asioita aktiivisesti ja saavat tietoa hyvin, jotakin puuttuu, sillä suhde kaupunkiin oli ikäryhmistä huonoin. Heille kohdennettu viestintä tarkoittaisi palvelu- ja viranomaisviestinnän seasta esiin nostettuja erikoisempia aiheita herättämään uinuva mielenkiinto kuntaa kohtaan. Ja koska keski-ikäisillä oli tutkimuksen mukaan jo valmiiksi melko hyvä tietotaso kunnan asioista, heidät olisi ehkä viestinnällisestä näkökulmasta helpointa saada osallistumaan ja vaikuttamaan aktiivisemmin. Ongelma on vain se, että keski-ikäiset elävät elämänsä kiireisintä aikaa, eikä osallistuminen yhteisiin asioihin muiden kiireiden keskellä tunnu houkuttavalta. Tätä elämänkiertoon liittyvää tosiasiaa voi olla viestinnän keinoin vaikea muuttaa.

#### **7.6.4 Ikääntyvät iso haaste viestinnälle**

Ikääntyvien kasvava ryhmä on todellinen haaste kuntien viestinnälle. Vanhimmat vastaajat luottivat vähiten lähes kaikkiin kunnan omiin tietolähteisiin. Lisäksi vanhimmat ikäryhmät eivät hyödy jatkuvasti laajenevasta internetistä, jota kunnissa yleisesti pidetään nykyään jo tärkeimpänä kuntatiedon lähteenä. Tämä näkyi mm. siinä, että vanhimmat kokivat saavansa selvästi muita huonommin tietoa esimerkiksi

kunnan päätöksistä, jotka ovat olleet saatavilla Jyväskylässäkin varsin kätevästi internetin kautta jo vuosia. Lisää haastetta viestintään tuo se, että vanhimpien usko osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin oli vastaajaryhmien heikointa. Toki voi ajatella, että vanhimmat vastaajat ovat jo luovuttaneet, mutta toisaalta he ovat kasvava ryhmä, jonka tarpeet pitäisi pystyä huomioimaan jatkossa yhä paremmin. Juuri vanhimpien kuntalaisten kohdalla olisi hyvin tärkeää kehittää tiedonjako- ja palauteväyliä, jotka perustuvat niihin kontakteihin, joita asukkaalla vielä on kaupunkiin. Siksi esimerkiksi vanhuspalveluiden työntekijöillä pitäisi olla viestinnällisiä valmiuksia kuunnella ja välittää ikääntyvien näkökulmaa ja mielipiteitä kaupungin organisaatioon. Lisäksi kuntien viestinnässä pitäisi muistaa median palvelu siitä näkökulmasta, että ikääntyvät seuraavat ja luottavat niin radioihin kuin lehtiinkin muita kuntalaisia enemmän.

#### **7.6.5 Osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia on mahdollista parantaa**

Tutkimuksen mukaan asukkaat kokevat vaikuttamismahdollisuudet Jyväskylässäkin melko huonoina. Tilanteen parantamiseksi tutkimus pystyy kuitenkin osoittamaan ainakin yhden keinon, jonka toteutus on vieläpä kaupungin omissa käsissä ja viestintäihmisten tehtävissä. Tarkasteltaessa kuntatiedon lähteitä selvisi, että asukkaat pitivät kaupungin omaa tiedotuslehteä parhaana tapana kertoa vaikutusmahdollisuuksista. Näin ollen on kaupungin omissa käsissä parantaa lehden sisältöä vaikutusmahdollisuuksista kertomisen osalta. Tiedotuslehden etuna on myös sen luotettavuus. Lehtihän arvioitiin kuntatiedon lähteistä luotettavimmaksi.

Edustuksellisen demokratian ja varsinkin sitä edustavien kunnallispoliitikkojen on tämänkin tutkimuksen perusteella uudistuttava. Edustuksellinen demokratia elää nykyään taantumuksen aikaa. Siitä kertoo osaltaan se, että käytännössä vain vanhimmist ja vähiten koulutetuista löytyi niitä, jotka pitivät edustuksellista demokratiaa muita parempana vaikuttamiskeinona, luottivat poliitikkoihin ja käyttivät heitä tietolähteenään. Valitettavasti samat ryhmät olivat niitä, jotka kokivat vaikutusmahdollisuutensa huonoimpina. Edustuksellisen demokratian kriisi näkyy myös siinä, että asukkailta puuttui keskinäisen kontrollin tunne. Lisäksi luottamus organisaatioon oli heikkoa. Periaatteessa keskinäisen kontrollin tunteen ja

luottamuksen pitäisi olla erittäin vahva organisaatiossa, joka on julkinen ja suhteen ”yleisö”-osapuolikin osallistuu jopa päätöksentekoon.

Perinteisen politikoinnin tilalle kuntalaiset kaipaisivat avointa keskustelua ja tarvitsisivat ennen kaikkea hyvää kuuntelijaa. Tässä tehtävässä puoluekannan taakse piiloutuvan poliitikon sijaan olisi tilausta ihmisenä esittäytyville, keskusteleville ja kuntalaisia kuunteleville luottamushenkilöille.

Kunnan viranhaltijakoneiston tulisi puolestaan rasvata erityisesti palautteenkeruurattaansa ja panostaa etenkin mielipidekyselyihin ja keskustelutilaisuuksiin. Lisäksi tulisi kertoa enemmän keinoista, joilla valmisteilla olevista asioista saa jo nyt tietoa ja tietenkin lisätä edelleen oma-aloitteista valmisteilla olevista asioista kertomista. Mielipideareenoista nykyään helposti ainoana tai ainakin helpoimpana koettu internet on edelleen nuorten, koulutettujen ja työssäkäyvien väline. Siinä missä vielä työelämässä olevat joutuvat tutustumaan internetiin, on jo eläkkeelle siirtyneissä paljon sellaisia, joille internetistä ei tule koskaan olemaan tiedonsaantikeinoksi tai mielipideareenaksi. Kun vielä muistaa, että kuntalaiset antavat palautetta mielellään myös henkilökohtaisesti, tulee internetin ohella panostaa myös kaupungin työntekijöiden koulutukseen huomata, ottaa vastaan, ohjata eteenpäin ja käsitellä henkilökohtaisesti saamaansa palautetta. Tälläkin saralla Jyväskylässä on työt jo aloitettu. Erilaisia kuntalaisille avoimia foorumeja esimerkiksi asuinalueiden ja erityispalvelujen kehittämiseen on järjestetty entistä enemmän ja niiden tulokset ovat olleet rohkaisevia. Kaupungissa on parhaillaan lautakuntien lausuntokierroksella myös uudet periaatteet kaupungin ja kolmannen sektorin yhteistyöstä.

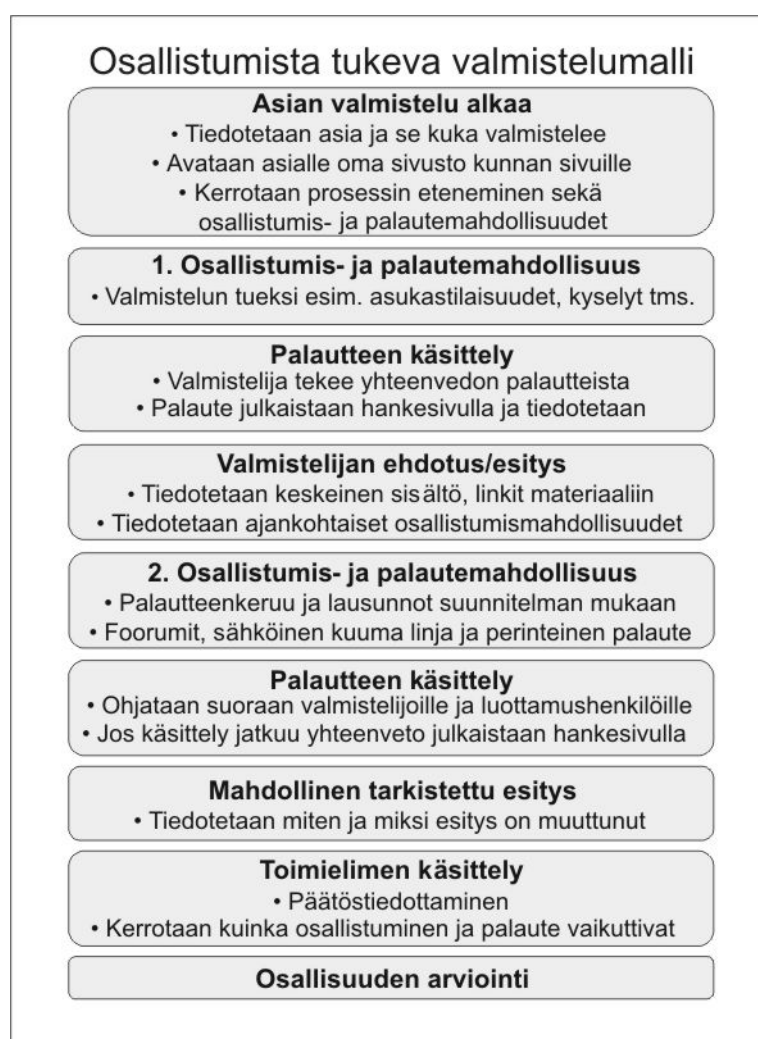
#### **7.6.6 Tiedonsaanti valmistelusta avainasemassa**

Osallistumisen kannalta on tärkeä saada tietoa valmisteltavista asiakokonaisuuksista ja niiden syy-seuraussuhteista riittävän aikaisin. Myös vaikuttavuuden kannalta tehokkainta on aktiivisuus heti asioiden valmistelun alkuvaiheessa, jolloin mielipiteet ja näkökulmat saadaan kanavoitua hallitusti jo asian valmistelun taustatiedoksi. Tutkimus kuitenkin osoitti, etteivät asukkaat koe saavansa tarpeeksi tietoa

valmisteltavista asioista, kaupungin suunnitelmista, tai osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksista.

Viestintä ja osallistumiskäytännöt tulisi integroida entistä paremmin osaksi valmistelu- ja päätöksentekoprosessia. Oikein suunniteltuna viestinnän keinoin on varmasti mahdollista parantaa asukkaiden tietämystä kaupungin toiminnasta, aktivoida kaupunkilaisia osallistumaan sekä edistää valmistelun ja päätöksenteon avoimuutta.

Ratkaisuksi esitän kuvion 17 mukaista, vähintään kaksi osallistumis- ja palautemahdollisuutta sisältävää viestinnän perusmallia. Malli on läheistä sukua kaavoitusprosessille, jonka osallistumiskäytäntöjä ohjaa maankäyttö- ja rakennuslaki. Esitetty malli ei kuitenkaan ole yhtä raskas. Se antaa enemmän liikkumavaraa esimerkiksi osallistumisen keinojen ja viestinnän toteutustapojen suhteen.



**Kuvio 17:** Osallistumista tukeva valmistelun ja päätöksenteon periaatemalli.

Esitettyä mallia voi soveltaa valmisteltavien asioiden ja hankkeiden osallistumismuotojen suunnittelussa ja seuraamisessa sekä hankkeen viestintäsuunnitelman laadinnassa. Viestinnän näkökulmasta malli helpottaa asioiden käsittelyn seuraamista, kun valmisteluun sisältyvät aina tietyn peruskaavan mukaan etenevät osallistumisen ja viestinnän vaiheet, vaikkakin käytännöt voivat vaihdella tapauskohtaisesti. Ennalta sovittu malli helpottaa asioiden seuraamista, päätöksentekoprosessin ymmärtämistä ja näin myös osallistumista asian käsittelyyn.

### **7.6.7 Kuntalaisviestintä uuden kynnyksellä**

Tässä tutkimuksessa kuntalaisviestintää on tarkasteltu useasta näkökulmasta. Tutkimus on lähestynyt kuntalaisviestinnän käsitettä sekä teoreettisesti että toivon mukaan myös riittävän käytännönläheisesti. Tutkimuksen tavoite on ollut ajatusten ja toimintaehdotusten antaminen käytännön kuntalaisviestinnän suunnittelun ja toteutuksen tueksi. Tulevaisuuden ennustaminen ei ole helppoa, mutta yritän seuraavaksi tarkastella tutkimuksen antia lyhyesti myös tästä näkökulmasta. Pohdinnasta tekee haasteellisen se, ettei tätä kirjoitettaessa kuntakentässä ole varmaa muu kuin se, että kuntarakenne tulee lähivuosina muuttumaan.

Menossa oleva kunta- ja palvelurakennemuutoksen ehdotuksia työstetään kunnissa parhaillaan, ja niiden tulee olla valtioneuvostossa elokuun 2007 loppuun mennessä. Kuntien laatimissa esityksissä kuntien määrä tulee varmuudella vähenemään ja etenkin kasvukeskukset ympäristöineen vahvistuvat, mutta miten käy esimerkiksi niiden väliin jääville kuntaryypäille? Palvelurakennemuutuksessa haetaan mm. tehokkaampia ja hallintoa keventäviä tapoja tuottaa kuntien palveluja. Viestinnän kannalta kuntauudistus tuo moneen yhdistyvään kuntaan aivan uudenlaisen tarpeen viestinnän ammattimaiseen hoitamiseen. Esimerkiksi muutaman tuhannen tai vaikkapa kymmentuhannen asukkaan kuntien yhdistymiset lisäävät maantieteellisesti hyvin laajojen, useita keskuksia omaavien, asukasmäärältään kymmenien tuhansien asukkaiden kuntia, joiden palveluksessa ei entuudestaan ole ainoatakaan viestinnän ammattilaista. Näissä tapauksissa kuntalaisen hallinnosta etäännyttämisen ja päätöksenteosta vieraantumisen riski kasvavat selvästi, koska

viestinnän tarve kasvaa, mutta tarpeeseen ei pystytä vastaamaan. Toisaalta kasvukeskusten ympärillä sijaitsevien pikkukuntien tilanteen uskoisi viestinnän käytäntöjen osalta jopa parantuvan, kun kunta liittyy isompaan naapuriin, jossa viestintää on hoidettu ammattimaisesti jo vuosikymmenten ajan.

Viestinnän organisoinnin kannalta on aivan eri asia, jos yhdistymässä on kaksi tai useampia alle 10 000 asukkaan kuntaa, joissa ei ole viestintähenkilöstöä, kuin jos yhdistymässä on viestinnän ammattimaisesti hoitava iso kunta ja sen pieni naapuri, jossa viestintä on yksin kunnanjohtajan harteilla. Uskoisinkin, että kuntiin tarvitaan jatkossakin, kuntaliitoksista huolimatta, osaavaa viestintäväkeä, ehkä jopa nykyistä enemmän.

Kuntarakenteen lisäksi myös palvelurakenteiden uusiminen asettaa viestinnälle uusia haasteita. Kuten Kuntaliiton ohjeetkin (2004) toteavat, kunnan viestinnälle tyypillinen avoimuus tulee säilyttää myös ulkoistetuissa palveluissa. On mielenkiintoista nähdä, kuinka ihmiset suhtautuvat yksityisten yritysten hoitamaan viestintään perinteisesti kunnalle kuuluneessa palvelussa. Esimerkkejä on jo sekä hyvistä että huonoista kokemuksista. Viestinnän periaatteet onkin hyvä kirjata kaikkiin sopimuksiin niin, etteivät ne tule kunnalle tai yritykselle yllätyksenä. En usko, että kuntalaisen kannalta on suurtakaan väliä sillä, kuka viestinnän hoitaa, kunhan se toimii.

Viestintää suurempi ongelma ulkoistamisessa on demokratian mahdollinen kaventuminen. Tähän on ratkaisuna palvelukohtainen demokratian vahvistaminen ja kuntalaisten managerialistinen palvelutasolla tapahtuva päätöksentekoon osallistuminen (Niemi-Ilahti & Niemelä 2001). Tässä kehityksessä tulee huomioida se, että kunnalla on maksajan roolissa edelleen oltava mahdollisuus vaikuttaa palveluun. Viestinnän kannalta tämä tarkoittaa uudenlaisia yhteistyöverkostoja, joissa risteilevät niin yrittäjän, asiakkaan kuin maksajankin intressit. Puhutaanko silloin kunnan sisäisestä vai ulkoisesta viestinnästä?

Kunta- ja palvelurakenteen teemojen rinnalla kuntaviestinnän ohjeissa yhdeksi viestinnän pääteemaksi otetaan muutosviestintä (Kunnan viestintä 2005). En ole tässä tutkimuksessa paneutunut syvällisesti muutosviestinnän periaatteisiin enkä tutkinut sitä empiirisessä osassa. Syytä valintaan voi hakea työn rajauksesta. Tärkeämpi syy on



kuitenkin se, että tässä tutkimuksessa kuntalaisviestinnästä käyttämäni määritelmän periaatteiden mukaan hoidettu perusviestintä vastaa hyvin pitkälle myös muutosviestinnän tarpeisiin. Jos kunta panostaa viestinnässään erityisesti muutosviestintään, miten käy kun muutos on ohi? Eihän kuntalaisten tarve saada tietoa kunnan asioista mihinkään häviä. Jos kunta aktivoituu viestimään vain muutosprosessin takia, toivon sellaiselle kunnalle loputonta ja jatkuvaa muutosta.

Esimerkiksi kuntien yhdistymisneuvotteluissa on kyllä syytä kiinnittää erityistä huomiota viestinnän vastuisiin ja siihen, kuka tekee mitä, mutta se on kuitenkin lähinnä operatiivista johtamista. Sen sijaan muutosviestinnän strategisten tavoitteiden ei tarvitse mielestäni poiketa normaalista hyvin hoidetusta kuntalaisviestinnästä. Olen sitä mieltä, että tutkimuksessa esittämieni kuntalaisviestinnän peruseriaatteiden omaksumisella ja käyttöönotolla on kuntien viestinnälle paljon suurempi merkitys kuin tiettyyn muutostilanteeseen hiotulla muutosviestinnän strategialla.

Itse näen kunnissa muutosviestintää tärkeämmäksi teemaksi osallistumisen ja vaikuttamisen kehittämisen. Sen kehittämistarpeesta ei pääse eroon sen kummemmin teorian kuin kuntalaiskyselyn tulostenkaan perusteella. Kuten teoria ja tulokset kertovat, viestinnältä odotetaan osallistumiskehityksessä keskeistä roolia. Realistisesti täytyy kuitenkin todeta, ettei ainoastaan viestintää loputtomasti tehostamalla ole mahdollista ratkaista kaikkia osallistumisen esteitä. Kyse on ennen kaikkea asenteiden ja toimintatapojen uudistamisesta ja jossain määrin uuden kulttuurin synnyttämisestä.

Tällä hetkellä osallistumismahdollisuuksien eteen on tehty eniten työtä suurissa kaupungeissa. Paras esimerkki lienee Tampere osallistumiskehitystä koordinoivine demokratiayksiköineen. Myös muualla asiaan on herätty. Viestinnällisesti tällä hetkellä ehkä mielenkiintoisin on Espoon internetissä ylläpitämä Avoin Espoo-sivusto. Tässä tutkimuksessa kappaleessa 7.6.6 esittelemäni perusmalli osallistumisen tehostamisesta on puolestaan Jyväskylän kaupungille tekemäni ehdotus. Siinä on piirteitä useasta osallistumisen mallista. Kaikissa näissä malleissa ja käytännöissä olennaista viestinnän kannalta on se, että valmisteltavat asiat tuodaan julki mahdollisimman aikaisin eli silloin, kun niihin on todella mahdollista vaikuttaa. Lisäksi keskeistä on, että osallistumisen vaikutuksista kerrotaan prosessin aikana.

Tämä ei sinänsä vaadi viestinnällisesti ihmeitä, vaan jälleen kerran kyse on enemmän asenteista ja rutiinien uudistamisesta.

Vaikka en tutkimuksessa käsittelekään kriisiviestintää, haluan esittää tässä yhden ajatuksen siihen liittyen. Tämänkin tutkimuksen tulokset osoittivat, että vaikka kunnan asioita seurataan, ne eivät juurikaan herätä tunteita tai ainakaan innosta keskustelemaan ja osallistumaan asioiden käsittelyyn. Kun seuraa esimerkiksi mediassa julkishallinnosta, tai oikeastaan mistä tahansa yrityksestä tai instituutiosta käytävää keskustelua, tuntuu siltä, että kansalaisten laajan kiinnostuksen saavuttamiseksi tarvitaan organisaatiossa aina jonkinasteinen kriisi. Media saattaa kyllä kertoa ”tavallisista” julkishallinnon päätöksistä ja palveluista osana uutisvirtaa, mutta laajan kansalais- tai kuntalaiskeskustelun aikaansaamiseksi tarvitaan radikaali uutinen, joka sisältää vastakkainasettelua, intressiristiriitoja tai organisaatiota kohdanneen kriisin. Näihin tilanteisiin myös julkishallinnossa tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Sen lisäksi että tehdään toimintaohjeita ”kriisin” akuutin vaiheen hoitamiseen, tulee suunnitella jo valmiiksi se, miten akuutin vaiheen jälkeinen keskustelulle otollinen ilmapiiri voitaisiin hyödyntää.

Kunnissa voisikin ajatella kriisiviestintää ja erityistilanteiden viestintää hieman avarammin. Päätöksenteon ristiriitatilanteet voivat johtaa yritysmaailmassa vakavaan kriisiin, mutta avoimesti ja tasapuolisesti viestivälle kunnalle pieni ristiriita ja jännitteet päätöksenteossa voivat olla otollinen mahdollisuus tuoda organisaation kannalta tärkeitä asioita julkisen keskustelun kohteeksi. Kuntaviestinnän ongelmahan ei sinänsä ole asioiden saaminen julki, vaan ihmisten kiinnostuksen herättäminen asiaa kohtaan ja sitä kautta aktivointi jopa osallistumaan. Voisiko siis kuntalaisviestinnässäkin miettiä hajuttoman, mauttoman ja toteavan viestinnän sijaan jopa hieman kärjistyksiä ja asioiden dramatisointia? Ainakin valmistelijat voisivat esiintyä rohkeammin esitystensä kanssa ja antautua näin rohkeammin julkiseen keskusteluun, tuoden esiin oman näkökulmansa. Tai miksei poliittisesta päätöksenteosta voisi tehdä kiinnostavampaa nostamalla julkiseen keskusteluun sellaisia päätettäväksi tulevia asioita, joista ei ehkä olekaan vielä kokousta ennen kabineteissa sovittua selvää yksimielisyyttä? Viestinnältä tämäkään ei vaadi mitään uutta ja mullistavaa, vaan kyse on taaskin enemmän asenteista, sovitusta pelisäännöistä ja ehkä uskalluksesta.

Asenteiden muuttamisesta on kyse myös Jyväskylässä aloitetussa päätösviestinnän uudistamisprojektissa, jonka yhtenä alkusysäyksenä voidaan pitää tämän tutkimuksen empiiristä aineistoa. Tätä kirjoittaessa näyttää siltä, että kaupungin viestinnän ja hallinnon ohjausryhmän yhteistyöllä tehdyt päätösviestinnän uudet pelisäännöt otetaan käyttöön Jyväskylässä vähitellen vuoden 2007 aikana. Uskallan väittää Jyväskylän kaupungin päätösviestinnän ohjeistuksesta ja käytännöstä tulevan maan edistyksellisimpiä ja näin malli myös muille kunnille. Kyseessä ei ole viestintäteknisesti maata mullistava muutos tai uusi innovaatio, vaan enemmän periaatteiden ja käytäntöjen virtaviivaistaminen. Esitettyihin periaatteisiin kuuluu tiedotteiden laatiminen tärkeimmistä lautakuntien päätettäväksi tulevista aiheista etukäteen reilusti ennen kokousta sekä listojen saaminen internetiin samaan aikaan, kun ne lähtevät postissa luottamushenkilöille. Tämä mahdollistaa kuntalaisille aiempaa paremmat edellytykset palautteenantoon poliitikoille kokouksessa käsiteltävistä asioista. Myös luottamuselinten päätöstiedotteista tehdään vakiokäytäntö ja päätökset laitetaan internetiin heti kokousten jälkeen. Näin asiat voi lukea heti kokouksen jälkeen kaupungin omilta internetsivuilta sen sijaan, että esimerkiksi työntekijöiden tarvitsisi lukea työyhteisöä koskevia päätöksiä seuraavan päivän lehdestä. Erityisen periaatteista tekee se, että ne on tarkoitus julkaista eräänlaisena kunnan päätösviestinnän palvelulupauksena, mikä tietenkin velvoittaa tehokkaammin kuin vain periaatteelliset puheet viestinnän tehostamisesta. Periaatteita hiotaan parhaillaan käytännöiksi ja tulevaisuus näyttää, kuinka työssä onnistutaan. Jos periaatteet eivät päädy joltakin osin käytännöiksi, ei kyseessä ainakaan ole tahdon ja yhteisen päämäärän puutteesta, vaan käytännön työn lopulta tekevien resurssien riittävydestä.

### **7.6.8. Lopuksi**

Tässä tutkimuksessa paneuduttiin kuntalaisviestinnän keskeisiin teemoihin kuten palveluviestintä, avoimuus, valmistelun ja päätöksenteon julkisuus, kuntatiedon lähteet ja viestinnän kanavat, osallistuminen ja vaikuttaminen sekä viestinnän dialogisuus. Teoriaosassa näkökulmia haettiin viestinnän tutkimuksen lisäksi historiasta sekä tutustumalla kuntalaisviestinnän erityispiirteisiin. Tutkimuksen

empiirisessä osassa ääneen pääsivät kuntalaisviestinnän kohderyhmä eli kunnan asukkaat. Tutkimuksen tarkoitus oli teoriaan tutustumalla määrittää tutkimuskohde ja sen sisältämät teemat ja saada sitten näistä teemoista tietoa asukkaiden näkökulmasta. Tutkimuksen ensisijainen tehtävä ei siis ollut tarkasti etukäteen määriteltyjen hypoteesien testaus vaan tutkittavan kohteen monipuolinen kartoitus. Tutkimuksesta saadut tulokset sen sijaan tarjoavat nyt materiaalia uusille pohdinnoille ja hypoteeseille, jotka voisivat toimia pohjana tarkemmalle jatkotutkimuksille.

Jatkotutkimuksen tarve on ilmeinen, sillä tutkimuksen empiiriset tulokset osoittavat, että asioiden teoreettinen pohdiskelu ei kovin kattavasti tavoita sitä todellisuutta, missä kuntalaisviestinnässä tällä hetkellä kuntalaisten mielestä mennään. Lisäksi tutkimuksen kyselyosa olisi jo aika uusia. Siitä voisi laatia tiiviimmän ja päivitetyn version, kuitenkin hukkaamatta vertailtavuutta tähän tutkimukseen. Tarkempaa perehtymistä vaatisi myös van Rulerin viestintäverkon periaatteiden räätälöinti nimenomaan kuntaviestinnän työkaluksi tai Habermasin julkisuuspiirin idean käytännön testaaminen ja raportointi. Jatkotutkimusta tarvittaisiin myös, jotta tämän tutkimuksen tuloksille saataisiin laajempaa vertailupohjaa. Nyt tulosten vertailu jouduttiin tekemään vain muutaman olemassa olevan samansuuntaisen tutkimuksen pohjalta. Vertailukohtien puutteesta huolimatta tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti on hyvä. Tämän takaa suuri vastaajamäärä ja se, että vastaajat edustivat hyvin perusjoukkoa. Lisäksi kysely kattoi teoriaosassa määritellyn tutkittavaksi otetun kokonaisuuden.

Tutkimuksen suuri vastaajamäärä ja kyselyn laajuus olivat kuitenkin samalla tutkimuksen suurin ongelma, sillä mielenkiintoisia tuloksia oli tarjolla enemmän kuin tutkimuksessa oli mahdollista käsitellä. Tämän ymmärtäminen, mielenkiintoisten tulosten karsiminen ja esiteltyjen tulosten analysoinnin rajaaminen vain muutamiin taustamuuttujiin oli henkilökohtaisesti koko tutkimusprosessin rankin ja myös eniten aikaa vienyt tehtävä. Samalla sen kuitenkin voi katsoa olleen minulle tämän tutkimusprojektin parasta antia. Toivon tämän tutkimuksen vievän osaltaan suomalaista julkishallinnon ja erityisesti kuntaviestinnän kehitystä pienen askeleen eteenpäin.

## LÄHTEET

- Abrahamsson, Kenneth. 1976. Samhällskommunikation. Om Kontakten mellan myndigheter och medborgare. Samhälle i Utveckling nr 2. Lund: Studentlitteratur.
- Aula, Pekka. & Hakala, Salli. 2000. Kasvokuva. Teoksessa Aula, Pekka. & Hakala, Salli. (toim.) Kolmet kasvot. Näkökulmia organisaatioviestintään. Helsinki: Loki-Kirjat, 9-14.
- Broom, Glen M. & Casey, Shawna. & Ritchey, James. 1997. Toward a Concept and Theory of Organization—Public Relationship. *Journal of Public Relations Research* 9(2), 83-98.
- Bruning, Stephen D. 2002. Relationship building as a retention strategy: linking relationship attitudes and satisfaction evaluation to behavioral outcomes. *Public Relations Review* 28, 39-48.
- Bruning, Stephen D. & Ledingham, John A. 1999. Relationships Between Organizations and Publics: Development of a Multi-Dimensional Organization-Public Relationship Scale. *Public Relations Review* 25 (2), 157-170.
- Eskola, Antti. 1975. Sosiologian tutkimusmenetelmät I. Porvoo-Helsinki: WSOY
- Carey, James W. 1992. *Communication as culture: essays on media and society*. Reprint. New York: Routledge.
- Cutlip, Scott M. & Center, Allen H. & Broom, Glen M. 1994. *Effective Public Relations*. 7. painos. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Grunig, James E. & Grunig Larissa A. 1992. *Models of Public Relation and Communication*. Teoksessa Grunig, James E. (toim.) *Excellence in Public Relations and Communication Management*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 285-325.
- Grunig, Larissa A. & Grunig, James E. & Ehling, William P. 1992. *What is an effective organization?* Teoksessa Grunig, James E. (toim.) *Excellence in Public Relations and Communication Management*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 65-89.
- Grunig, James. E. & Hon, Linda. 1999. *Guidelines For Measuring Relationships In Public Relations*. Tulostettu 20.8.2006.  
[http://ipr.wieck.com/files/uploads/1999\\_MeasuringRelations.pdf](http://ipr.wieck.com/files/uploads/1999_MeasuringRelations.pdf)

- Grunig, James. E. & Huang, Yi-Hui. 2000. From Organizational Effectiveness to Relationship Indicators: Antecedents of Relationships, Public Relations Strategies, and Relationship Outcomes. Teoksessa Ledingham, John A. & Bruning, Stephen D. (toim.) *Public Relations as Relationship Management. A Relational Approach to the Study and Practice of Public Relations*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 23-53.
- Gröönroos, Matti. 2003. *Johdatus tilastotieteeseen, kuvailu, mallit ja päättely*. Tampere: Tammer-Paino.
- Habermas, Jürgen. 2004. *Julkisuuden rakennemuutos. Tutkimus yhdestä kansalaisyhteiskunnan kategoriasta*. Suomennos Vastapaino ja Veikko Pietilä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- Hakala, Salli. 2000. *Julkisen organisaation olosuhteet*. Teoksessa Aula, Pekka. & Hakala, Salli. (toim.) *Kolmet kasvot. Näkökulmia organisaatioviestintään*. Helsinki: Loki-Kirjat, 79-108.
- Harjula, Heikki. & Prättälä, Kari. 1996. *Kuntalaki – taustat ja tulkinnat*. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.
- Heikkilä, Heikki & Kunelius, Risto. 2000 *Julkisuuskoe. Kansalaiskeskustelun opetuksia koneistolle. Kunnallisanalan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 21*. Vammala: Vammalan kirjapaino.
- Heikkilä, Tarja. 2004. *Tilastollinen tutkimus. (5. uudistettu painos)*. Helsinki: Edita Publishing.
- Helander, Voitto. & Pekola-Sjöblom, Marianne. & Sjöblom, Stefan. 2002. *Kuntalainen kunnan jäsenenä*. Teoksessa Helander, Voitto. & Pekola-Sjöblom, Marianne. & Sjöblom, Stefan. *Kuntalaisen monet roolit. KuntaSuomi 2004 –tutkimuksia. nro 37. Acta nro 147*. Helsinki: Kuntatalon paino.
- Heuru, Kauko. 1995. *Uusi Kuntalaki*. Helsinki: Painatuskeskus.
- Hirsjärvi, Sirkka. & Remes, Pirkko. & Sajavaara, Paula. 2004. *Tutki ja kirjoita. (10 p.)* Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.
- Holmström, Susanne. 1996. *An intersubjective and a social systemic public relations paradigm. Public relations interpreted from systems theory (Niklas Luhmann) in opposition to the critical tradition (Jürgen Habermas)*. Public Relations dissertation. University of Roskilde. Tulostettu 16.2.2006. <http://www.susanne-holmstrom.dk/SH1996UK.pdf>
- Hon, Linda & Brunner, Brigitta. 2001. *Measuring public relationships among students and administrators at the University of Florida*. *Journal of Communication Management* 6 (3), 227-238.

Huang, Yi-Hui. 2001. OPRA: A Cross-Cultural, Multiple-Item Scale for Measuring Organization-Public Relationship. *Journal of Public Relations Research* 13 (1), 61-90.

Jyväskylän kaupungin kuntalaisviestintä. 2003. Raportti kyselyn keskeisistä tuloksista. Kaupungin käyttöön koottu raportti.

Kaupunkien tiedotustoiminta. 1980. Kaupunkien tiedotustoimintaa koskeva suositus B 71. Suomen kaupunkiliitto. Lahti: Lahden kirjapaino ja sanomalehti Oy.

Kettunen, Pekka. 2004. Osallistua vai vaikuttaa? Kunnallisalan kehittämissäätö. 2004.

Kohonen, Kirsi. & Tiala, Toni. 2002. Johdanto. Teoksessa Kohonen, Kirsi. & Tiala, Toni. (toim.) Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Sisäasiainministeriö. Osallisuushanke. Helsinki: Art-Print

Kunnan viestintä 2001. Suomen kuntaliitto.

Kunnan viestintä 2004. Suomen kuntaliitto.

Kuntalaki 1995. 365/17.3.1995.

Kuntaliiton tiedote. 12.6.2002. Savon Sanomat vuoden kuntatiedottaja. Tiedote. Suomen kuntaliitto. Tulostettu 21.11.2006.  
[http://www.kunnat.net/k\\_perussivu.asp?path=1;29;60;498;21975;21983;6341](http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;60;498;21975;21983;6341)

Kuntapalvelut 2001. Efektia Oy

Kuntien tiedottaminen. 1986. Suomen Kaupunkiliitto, Suomen Kuntaliitto, Finlands svenska kommunförbund. Tampere: Tampereen kirjapaino, Tamprint.

Kuntien tiedottaminen - Uuden kuntalain tiedotusperiaatteet. 1995. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon painatuskeskus..

Kuntien viestintä. 1997. Inforviestinnän tekemä tutkimus. Suomen Kuntaliitto.

Kuntien viestintä. 2005. Efekon tekemä tutkimus. Suomen kuntaliitto. Tulostettu 8.11.2006.  
<http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p060714144246B.pdf>

Kurikka, Päivi. 1996. Nuorten Ääni? Nuorten Suomi 2001-tutkimus. Nro 65. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon painatuskeskus.

- Lahtonen, Katariina. 1985. Kuntien tiedotustoiminta 1980-luvulla – yleiskatsaus ja vertailu vuoteen 1974. Raportti kyselyn tuloksista. Suomen Kunnallisliitto. Suomen Kaupunkiliitto.
- Laiho, Ulla-Maija & Kurikka, Päivi & Laamanen, Elina. 2000. Kuntalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien toteutuminen kunnassa. Teoksessa Valanta, José (toim.) Kuntajohtamisen ja demokratian käytännöt 1997–2000. Suomen Kuntaliitto. Helsinki
- Laiho, Ulla-Maija. 2000. Miten muualla – tarkastelussa kansalaisten osallistuminen eri Euroopan maissa. Teoksessa Laiho, Ulla-Maija (toim.) Katse kansalaiseen – osallisuudesta ja osallisuushankkeen tuloksista. Katsaus. Helsinki: Sisäasiainministeriö, 21-28.
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 1999. 621/21.5.1999.
- Ledingham, John A. 2001. Government-community relationships: extending the relational theory of public relations. *Public Relations Review* 27, 285-295.
- Ledingham, John A. & Bruning, Stephen D. 1998 .Relationship Management in Public Relations: Dimensions of an Organization-Public Relationship. *Public Relations Review* 24(1), 55-65.
- Ledingham, John A. & Bruning, Stephen D. & Wilson Laurie J. 1999. Time as an indicator of the Preceptions and Behavior of Members of a Key Public: Monitoring and Predicting Organization-Public Relationships. *Journal of Public Relations Research* 11(2), 167-183.
- Ledingham, John A. & Bruning, Stephen D. 2000A Longitudinal Study of Organization-Public Relationship Dimensions: Defining the Role of Communication in the Practice of Relationship Management. Teoksessa Ledingham, Jhon A. & Bruning, Stephen D. (toim.) *Public Relations as Relationship Management. A Relational Approach to the Study and Practice of Public Relations*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 55-70.
- Lehtonen, Jaakko. 1999. Yhteisöt, viestintä ja yhteiskunta. Virkaanastujaisesityelmä 21.4.1999.
- Leino-Penttilä, Marjatta. 1991. Peruskartoitus Suomen kuntien tiedotustoiminnasta. Suomen Kunnallisliitto. Suomen Kaupunkiliitto. Helsinki: Suomen Kunnallisliiton monistamo.
- Lindenmann, Walter. K. 2003. Guidelines for measuring the effectiveness of PR programs and activities. Tulostettu 20.8.2006. [http://ipr.wieck.com/files/uploads/2002\\_MeasuringPrograms.pdf](http://ipr.wieck.com/files/uploads/2002_MeasuringPrograms.pdf)
- Luhmann, Niklas. 2004. Ekologinen kommunikaatio. Suomalainen laitos. Helsinki: Gaudeamus kirja.



Muutosviestinnän avaimet kuntaliitoksissa. 2006. Suomen Kuntaliitto. Tulostettu 20.6.2006.

<http://www.kunnat.net/attachment.asp?path=1;29;355;103098>

Niemi-Iilahti, Anita. & Niemelä, Antti. 2001. Kansalais- ja asiakasvaikuttaminen. Julkisen hallinnon legitimiteetti ja responsiivisuus: case Vaasa. Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia 239. Hallintotiede 28.

Nieminen, Hannu. 1998. Viestintä ja demokratia. Kohti pluralistista julkisuutta? Teoksessa Kivikuru, Ulla-Maija. & Kunelius, Risto. (toim.) Viestinnän jäljillä. Näkökulmia uuden ajan ilmiöön. Juva: WSOY, 275-299

Nieminen, Hannu. 2000. Julkisyhteisön viestintä. Kohti kansalaisnäkökulmaa. Teoksessa Aula, Pekka. & Hakala, Salli. (toim.) Kolmet kasvot. Näkökulmia organisaatioviestintään. Helsinki: Loki-Kirjat, 109-130.

Nummenmaa, Tapio. & Konttinen, Raimo. & Kuusinen, Jorma. & Leskinen, Esko. 1997. Tutkimusaineiston analyysi. Porvoo: WSOY

Pietilä, Veikko. 1981. Selittämisestä yhteiskuntatieteessä. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitos. Sarja C:27

Pikkala, Sari. 2006. Kunta osallistumisen edistäjänä. Kuntien demokraatiatilinpäätös, teema II. Kuntademokratian toimintatavat. Suomen Kuntaliitto. Helsinki

Ruusula, Matti. 2001. Palveleeko verkko kuntalaisia. Suomen kuntien verkkosivustojen laadullinen vertailu 2001. JUNA-Julkaisuja 2/2001. Helsinki

Ryynänen, Aimo. 2002. Kunnallinen päätöksenteko muutoksessa – sopeutuminen kansainvälisiin haasteisiin ja kansalliseen kehitykseen. Teoksessa Kohonen, Kirsi. & Tiala, Toni. (toim.) Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Sisäasiainministeriö. Osallisuushanke. Helsinki:Art-Print, 19-22.

Ryynänen, Aimo. 2000. Aukkaasta osalliseksi. Teoksessa Laiho, Ulla-Maija (toim.) Katse kansalaiseen – osallisuudesta ja osallisuushankkeen tuloksista. Katsaus. Helsinki: Sisäasiainministeriö, 7-20.

Ryynänen, Aimo. 1999. Strategies for Strenghtening Citizen Participation. Kunnallistieteellinen aikakauskirja 3/1999, 211-217

Räihälä, Leena. 1980. Kunnallinen tiedotustoiminta. Teoksessa Pietilä J. (toim.) 1980. Tiedotustoiminta ja sen kehitys. Tiedotusopin laitos. Opetusmoniste 35/1980. Tampere: Tampereen yliopisto.

Räihälä, Leena. 1984. Kunnallinen tiedotustoiminta. Teoksessa Pietilä J. (toim.) 1984. Tiedottaja, tiedotus, toimittaja. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Taskila, Maija. 1995. Suomen kuntien tiedotuksen peruskartoitus. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.

Tietoja Jyväskylästä. Tulostettu 12.2.2007.  
<http://www.jyvaskyla.fi/info/sivu.php>

Tilastokeskus ”Äänestysprosentti nousi 2,7 prosenttiyksikköä edellisistä vaaleista”. Tulostettu 21.8.2006.  
[http://www.stat.fi/til/kvaa/2004/kvaa\\_2004\\_2004-10-25\\_kat\\_002.html](http://www.stat.fi/til/kvaa/2004/kvaa_2004_2004-10-25_kat_002.html).

Tutkimus kuntien viestinnästä 2001. Suomen Kuntaliitto, Inforviestintä Oy. Tulostettu 14.2.2005.  
<http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p040209144029W.pdf>.

Valli, Raine. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS Kustannus.

Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittymisestä. 2002. Tulostettu 8.7.2002.  
[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/C93962CC359D6F51C2256B91003EDEE1/\\$file/osallisuusselonteko.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/C93962CC359D6F51C2256B91003EDEE1/$file/osallisuusselonteko.pdf).

van Ruler, Betteke. 2004. The communication grid: an introduction of a model of four communication strategies. *Public Relations Review* 30. 123–143.

van Ruler, Betteke. & Vercic, Dejan. 2004. *Public Relations and communication management in Europe: A nation-by-nation introduction to public relations theory and practice*. Berliini: Mouton de Gryter.

Wiio, Osmo A. 1973. *Ymmärretäänkö sanomaasi?* 5. uudistettu painos. Tapiola: Weilin + Göös.

Yhdyskuntatekniset palvelut 2002. 2002. Efektia Oy.

## LIITE 1: Kysymyslomake

## JYVÄSKYLÄN KUNTALAISVIESTINNÄN TUTKIMUS 2002

## I VIESTINTÄ

1-33. Alla on lueteltu joitakin Jyväskylän kaupungin palveluja sekä toimintoja. **Kuinka paljon seuraat seuraavia kaupungin palveluihin ja toimintaan liittyviä aiheita?** Ympyröi kunkin asian kohdalta parhaiten sopiva vaihtoehto asteikolla 5 = seuraan paljon ... 1 = en seuraa lainkaan.

	Paljon	Melko paljon	Jonkin verran	Vähän	En lainkaan
<b>Asuminen</b>					
1. Vuokra-asunnot	5	4	3	2	1
2. Tontit	5	4	3	2	1
<b>Koulu- ja sivistyspalvelut</b>					
3. Koulut	5	4	3	2	1
4. Työväenopisto	5	4	3	2	1
5. Kirjasto	5	4	3	2	1
6. Kuvataide- ja musiikkiopetus	5	4	3	2	1
<b>Terveyspalvelut</b>					
7. Neuvolat	5	4	3	2	1
8. Terveyskeskus	5	4	3	2	1
9. Hammashoito	5	4	3	2	1
<b>Sosiaalipalvelut</b>					
10. Päivähoito	5	4	3	2	1
11. Nuorisotyö	5	4	3	2	1
12. Toimeentuloasiat	5	4	3	2	1
13. Vanhuspalvelut	5	4	3	2	1
14. Vammaispalvelut	5	4	3	2	1
<b>Tekniset palvelut</b>					
15. Jätehuolto	5	4	3	2	1
16. Katujen ja teiden hoito	5	4	3	2	1
17. Vesihuolto	5	4	3	2	1
18. Rakentaminen	5	4	3	2	1
19. Liikenne	5	4	3	2	1
20. Puistot	5	4	3	2	1
21. Palo- ja pelastustoimi	5	4	3	2	1
<b>Kulttuuripalvelut</b>					
22. Museot/näyttelyt	5	4	3	2	1
23. Teatteri	5	4	3	2	1
24. Sinfoniaorkesteri	5	4	3	2	1
25. Liikuntapalvelut	5	4	3	2	1
26. Kuluttajaneuvonta	5	4	3	2	1
27. Elinkeinopolitiikka	5	4	3	2	1
28. Kaupungin talous	5	4	3	2	1
29. Kaupunkisuunnittelu ja kaavoitus	5	4	3	2	1
30. Ympäristöasiat	5	4	3	2	1
31. Nähtävyydet, tapahtumat	5	4	3	2	1
32. Virkamiesten toiminta	5	4	3	2	1
33. Kunnallispoliitikkojen toiminta	5	4	3	2	1

34 - 52. **Saatko tarvitsemasi tiedon seuraavista kaupungin palveluista ja toiminnoista?** Ympyröi saamasi tiedon määrä. Jos et tarvitse tietoa, valitse 0.

	Saan riittävästi tietoa	Saan jonkinverran tietoa	En saa tietoa	En tarvitse tietoa
34. Asumisesta	3	2	1	0
35. Koulu- ja sivistyspalveluista	3	2	1	0
36. Terveyspalveluista	3	2	1	0
37. Sosiaalipalveluista	3	2	1	0
38. Liikuntapalveluista	3	2	1	0
39. Teknisistä palveluista	3	2	1	0
40. Kulttuuripalveluista	3	2	1	0
41. Kaupungin taloudesta	3	2	1	0
42. Kaupunkisuunnittelusta ja kaavoituksesta	3	2	1	0
43. Ympäristöasioista	3	2	1	0
44. Kuluttaja-asioista	3	2	1	0
45. Kaupungin elinkeinopolitiikasta	3	2	1	0
46. Kaupungin hallinnosta	3	2	1	0
47. Kaupungin päätöksistä	3	2	1	0
48. Kaupungin suunnitelmista	3	2	1	0
49. Osallistumismahdollisuuksista	3	2	1	0
50. Vaikuttamismahdollisuuksista	3	2	1	0
51. Virkamiesten toiminnasta	3	2	1	0
52. Kunnallispoliitikkojen toiminnasta	3	2	1	0

53 - 74. Alla on lueteltu eri tapoja saada kaupunkia koskevaa tietoa. **Mistä saat tarvitsemasi tiedon kaupungin palveluista ja toiminnoista?** Ympyröi saamasi tiedon määrä. Jos et käytä tietolähdettä, valitse 0.

	Saan riittävästi tietoa	Saan jonkinverran tietoa	En saa tietoa	En käytä
53. Keskisuomalaisesta	3	2	1	0
54. Suur-Jyväskylän lehdestä	3	2	1	0
55. Kaupungin internetsivuilta	3	2	1	0
56. Kaupungin tiedotuslehdestä	3	2	1	0
57. Tiedotteista/Esitteistä	3	2	1	0
58. Yleisö-/tiedotustilaisuuksista	3	2	1	0
59. Radio Keski-Suomesta	3	2	1	0
60. Radio Jyväskylästä	3	2	1	0
61. TV-Jyväskylästä	3	2	1	0
62. TV2:n Keski-Suomen uutisista	3	2	1	0
63. Kunnallispolitiikolta	3	2	1	0
64. Kaupungin työntekijältä	3	2	1	0
65. Tuttavalta	3	2	1	0
66. Mainoksista	3	2	1	0
67. Virallisista lehti-ilmoituksista	3	2	1	0
68. Kaupungin ilmoitustauluilta	3	2	1	0
69. Kaupungin neuvontapalveluista	3	2	1	0
70. Messuilta	3	2	1	0
71. Puhelinluettelosta	3	2	1	0
72. Kaupunki-info -luettelosta	3	2	1	0
73. Kirjastosta	3	2	1	0
74. Muualta, mistä?				

75. Oletko joutunut etsimään tai kysymään jotakin tietoa kaupungin asioista tai palveluista?

En  Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

76. Jos vastasit edelliseen kyllä, mistä olet tiedon löytänyt tai saanut? Vastaa omin sanoin.

\_\_\_\_\_

77 - 92. Millaista on Jyväskylän kaupungin tiedotus? Valitse ympäröimällä vastakohtaparin välistä se piste, joka kertoo oman kantasi.

77.	Avointa	•	•	•	•	•	Salailevaa
78.	Ajankohtaista	•	•	•	•	•	Vanhentunutta
79.	Nopeaa	•	•	•	•	•	Hidasta
80.	Riittävää	•	•	•	•	•	Liian vähäistä
81.	Yhtenäistä	•	•	•	•	•	Ristiriitaista
82.	Oma-aloitteista	•	•	•	•	•	Pakon sanelemaa
83.	Puolueetonta	•	•	•	•	•	Poliittisesti leimautunutta
84.	Vaihtoehtoista kertovaa	•	•	•	•	•	Määräilevää
85.	Monipuolista	•	•	•	•	•	Yksipuolista
86.	Rentoa	•	•	•	•	•	Jäykkää
87.	Selkeää	•	•	•	•	•	Vaikeaselkoista
88.	Vuorovaikutteista	•	•	•	•	•	Yksisuuntaista
89.	Kertoo asioista	•	•	•	•	•	Kertoo ihmisistä
90.	Suunnattu kaupunkilaisille	•	•	•	•	•	Suunnattu ulkopaikkakuntalaisille
91.	Modernia	•	•	•	•	•	Vanhanaikaista
92.	Helposti saatavilla	•	•	•	•	•	Vaikeasti saatavilla

93. Kaupungin viestinnällä on useita tehtäviä. **Numeroi mielestäsi kolme tärkeintä kaupungin viestinnän tehtävää.** Laita tärkeimmän tehtävän eteen 1, toiseksi tärkeimmän eteen 2 ja kolmanneksi tärkeimmän tehtävän eteen 3. Jos valitset kohdan ”muu, mikä?”, kirjoita viivalle oma ehdotuksesi.

___ Tiedottaa palveluista	___ Tiedottaa asukkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista
___ Tiedottaa päätöksistä	___ Toimia keskustelun avaajana
___ Tiedottaa valmisteilla olevista asioista	___ Kuunnella kaupunkilaisten mielipiteitä
___ Innostaa kansalaistoimintaan	___ Vahvistaa kaupunkilaisten kuvaa Jyväskylästä
___ Innostaa asukkaita vaikuttamaan suunnitteluun ja päätöksentekoon	___ Vahvistaa ulkopaikkakuntalaisten kuvaa Jyväskylästä
	___ Muu, mikä? _____

94. Käytätkö internetiä?

1. Kyllä      2. Ei      jos vastasit ei, voit siirtyä kysymykseen 97

95. Missä pääasiassa käytät internetiä?

1. Kotona      2. Työpaikalla      3. Yleisökoneella (koulu, kirjasto, palvelupiste, ym.)

96. Kuinka usein käyt Jyväskylän kaupungin internet-sivuilla (www.jyvaskyla.fi)?

1. lähes päivittäin      4. noin kerran kuukaudessa  
 2. noin kerran viikossa      5. pari kertaa vuodessa  
 3. pari kertaa kuukaudessa      6. en koskaan

97 - 108 . **Missä toivoisit kaupungin MIELUITEN tiedottavan seuraavista asioista?** Merkitse rastilla vain yksi vaihtoehto kullekin riville.

	sanomalehti	ilmaisjakelulehti	kaupungin internetsivut	kaupungin tiedotuslehti	tiedote/esite	yleisö-/tiedotustilaisuus	sähköposti	radio	TV	maksettu ilmoitus/mainos	puhelinluettelo/ palveluhakemisto	kirjasto	kaupungin neuvontapalvelut	jokin muu
97. Palvelujen aukioloajat														
98. Palvelujen hinnat														
99. Muutokset palveluissa														
100. Uudet palvelut														
101. Julkinen rakennushanke														
102. Väliaikaiset liikennejärjestelyt														
103. Suunnitelmat/valmisteilla olevat asiat														
104. Vaikuttamismahdollisuudet														
105. Päätökset														
106. Kaupungin talous														
107. Tapahtumat														
108. Kaupungin organisaatio														

109 - 128. **Arvioi kuinka luotettavaa tietoa kaupungin palveluista ja asioista saat seuraavista lähteistä?** Ympyröi kultakin riviltä sopivin vaihtoehto asteikolla 5 = luotettava ... 1 = epäluotettava. Jos et käytä kyseistä lähdetä, ympyröi 0.

	Luotettava	Melko luotettava	En osaa sanoa	Ei kovin luotettava	Epäluotettava	En käytä
109. Keskisuomalainen	5	4	3	2	1	0
110. Suur-Jyväskylän lehti	5	4	3	2	1	0
111. Kaupungin internetsivut	5	4	3	2	1	0
112. Kaupungin tiedotuslehti	5	4	3	2	1	0
113. Tiedotteet/Esitteet	5	4	3	2	1	0
114. Yleisö-/tiedotustilaisuus	5	4	3	2	1	0
115. Radio Keski-Suomi	5	4	3	2	1	0
116. Radio Jyväskylä	5	4	3	2	1	0
117. TV-Jyväskylä	5	4	3	2	1	0
118. TV 2:n Keski-Suomen uutiset	5	4	3	2	1	0
119. Kunnallispoliitikko	5	4	3	2	1	0
120. Kaupungin työntekijä	5	4	3	2	1	0
121. Tuttava	5	4	3	2	1	0
122. Mainokset	5	4	3	2	1	0
123. Viralliset lehti-ilmoitukset	5	4	3	2	1	0
124. Kaupungin ilmoitustaulut	5	4	3	2	1	0
125. Kaupungin neuvontapisteet	5	4	3	2	1	0
126. Puhelinluettelo	5	4	3	2	1	0
127. Kaupunki-info -luettelo	5	4	3	2	1	0
128. Kirjasto	5	4	3	2	1	0

## II KAUPUNKIKUVA

129. Kuvaile Jyväskylää parilla ensiksi mieleesi tulevalla sanalla.

130 - 143. Millainen Jyväskylän kaupunki mielestäsi on? Vastaa väitteisiin ympyröimällä omaa kantaasi vastaava numero asteikolla 5 = samaa mieltä ... 1 = eri mieltä.

Jyväskylä on:		Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
130.	Jyväskylä on hyvä paikka asua ja elää	5	4	3	2	1
131.	Jyväskylä on viihtyisä	5	4	3	2	1
132.	Jyväskylä on nuorekas	5	4	3	2	1
133.	Jyväskylään on liikenteellisesti helppo tulla	5	4	3	2	1
134.	Jyväskylä on turvallinen	5	4	3	2	1
135.	Jyväskylän palvelut ovat monipuolisia	5	4	3	2	1
136.	Jyväskylä on messu- ja kongressikaupunki	5	4	3	2	1
137.	Jyväskylä on monipuolinen ja vilkas tapahtumien keskus	5	4	3	2	1
138.	Jyväskylä on Alvar Aallon kaupunki	5	4	3	2	1
139.	Jyväskylä on liikuntakaupunki	5	4	3	2	1
140.	Jyväskylä on kulttuurikaupunki	5	4	3	2	1
141.	Jyväskylä on opiskelijakaupunki	5	4	3	2	1
142.	Jyväskylä on kasvukeskus	5	4	3	2	1
143.	Jyväskylä on kansainvälinen	5	4	3	2	1

## III OSALLISTUMINEN JA PALAUTTEENANTO

144. Mielestäni äänestämällä kunnallisvaaleissa voin vaikuttaa kunnan toimintaan.

Kyllä

Ei

145. Miten kaupungin pitäisi mielestäsi selvittää kaupunkilaisten mielipiteitä? Merkitse mielestäsi kolme parasta tapaa numeroin 1 = paras 2 = toiseksi paras 3 = kolmanneksi paras.

\_\_\_ Mieli-pidekyselyillä

\_\_\_ Kuuntelemalla kansalaisliikkeitä

\_\_\_ Kansanäänestyksillä

\_\_\_ Internetkyselyillä

\_\_\_ Järjestämällä keskustelu- ja tiedotustilaisuuksia

\_\_\_ Palautelaatikoilla

\_\_\_ Muuten, miten? \_\_\_\_\_

146 - 155. **Vastaa seuraaviin väittämiin.** Ympyröi omaa mielipidettäsi vastaava numero asteikolla 5 = samaa mieltä ... 1 = eri mieltä.

		Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
146.	Haluan vaikuttaa kaupungin asioihin.	5	4	3	2	1
147.	Jos haluan, pystyn vaikuttamaan kaupungin asioihin.	5	4	3	2	1
148.	Saan riittävästi tietoa osallistuakseni ja vaikuttaakseni kaupungin toimintaan.	5	4	3	2	1
149.	Jos haluan, voin ilmaista mielipiteeni kaupungin asioista.	5	4	3	2	1
150.	Tiedän miten toimia, jos haluan ilmaista mielipiteeni kaupungin asioista.	5	4	3	2	1
151.	Kaupunki kuuntelee mielipidettäni.	5	4	3	2	1
152.	Mielipiteelläni on vaikutusta.	5	4	3	2	1
153.	Vuoropuhelu kaupungin ja kaupunkilaisten välillä toimii hyvin.	5	4	3	2	1
154.	Tiedän miten toimia, jos haluan antaa palautetta kaupungille.	5	4	3	2	1
155.	Jyväskylässä on hyvät mahdollisuudet antaa palautetta kaupungille.	5	4	3	2	1

156. **Oletko osallistunut Jyväskylää tai sen palveluja koskevaan keskusteluun?** Ympyröi käyttämäsi keinot.

- |  |   |
|--|---|
| 1. Internetissä                              | 2. Käymällä keskustelu-/tiedotustilaisuudessa |
| 3. Lehtien palstoilla                        | 4. Kahvipöytäkeskustelussa                    |
| 5. Ottamalla yhteyttä kaupungin työntekijään | 6. Ystävien kesken                            |
| 7. Ottamalla yhteyttä kunnallispoliitikkoon  | 8. En ole keskustellut kenenkään kanssa       |

157. **Miten mieluiten kertoisit MYÖNTEISEN mielipiteen kaupungin toiminnasta tai palveluista:** Valitse ympyröimällä vain yksi vaihtoehto.

- |   |  |
|---|--|
| 1. Kaupungin internetsivujen keskustelu-/kysymyspalstalla | 6. Ottamalla yhteyttä kunnallispoliitikkoon    |
| 2. Puhelimitse  | 7. Käymällä keskustelu-/ tiedotustilaisuudessa |
| 3. Sähköpostilla  | 8. Vastaamalla mielipidekyselyyn               |
| 4. Lehtien palstoilla                                     | 9. Jättämällä palautetta palautelaatikkoon     |
| 5. Ottamalla yhteyttä kaupungin työntekijään              | 10. En mitenkään                               |
|   | 11. Muuten, miten? _____                       |

158. **Miten mieluiten kertoisit KIELTEISEN mielipiteen kaupungin toiminnasta tai palveluista:** Valitse ympyröimällä vain yksi vaihtoehto.

- |  |   |
|--|---|
| 1. Kaupungin internetsivujen keskustelu- /kysymyspalstalla | 6. Ottamalla yhteyttä kunnallispoliitikkoon   |
| 2. Puhelimitse   | 7. Käymällä keskustelu-/tiedotustilaisuudessa |
| 3. Sähköpostilla   | 8. Vastaamalla mielipidekyselyyn              |
| 4. Lehtien palstoilla                                      | 9. Jättämällä palautetta palautelaatikkoon    |
| 5. Ottamalla yhteyttä kaupungin työntekijään               | 10. En mitenkään                              |
|  | 11. Muuten, miten? _____                      |



## IV JYVÄSKYLÄN KAUPUNGIN JA ASUKKAIDEN VÄLINEN SUHDE

159. Mikä on suhteesi Jyväskylän kaupunkiin? Valitse yksi parhaiten suhdettasi kuvaava vaihtoehto.

- |    |                             |    |              |
|----|-----------------------------|----|--------------|
| 1. | Palvelujen käyttäjä/asiakas | 2. | Asukas       |
| 3. | Veronmaksaja                | 4. | Päätätjä     |
| 5. | Asiantuntija                | 6. | Ulkopuolinen |

160 - 187. Mitä mieltä sinä olet Jyväskylän kaupungista? Vastaa väitteisiin ympyröimällä mielipidettäsi vastaava numero asteikolla 5 = samaa mieltä ... 1 = eri mieltä.

	5	4	3	2	1
160. Luotan, että kaupunki tekee mitä lupaa.	5	4	3	2	1
161. Kaupunki ymmärtää minunlaisiani asukkaita.	5	4	3	2	1
162. Kaupunki kertoo suunnitelmistaan avoimesti.	5	4	3	2	1
163. Kaupunki pyrkii parantamaan kaupunkia asukkaiden parhaaksi.	5	4	3	2	1
164. Kaupungilla on tärkeä rooli asukkaidensa elämässä.	5	4	3	2	1
165. Kaupunki panostaa minun ja kaupungin väliseen suhteeseen.	5	4	3	2	1
166. Kaupunki tietää mitä minä asukkaana siltä haluan.	5	4	3	2	1
167. Kaupunki toimii vastuuntuntoisesti.	5	4	3	2	1
168. Kaupunki kohtelee asukkaita reilusti ja oikeudenmukaisesti.	5	4	3	2	1
169. Kaupungin toimintaa ohjaavat järkevät ja hyvin perustellut periaatteet.	5	4	3	2	1
170. Kaupunki menestyy siinä mihin se ryhtyy.	5	4	3	2	1
171. Koen, että kaupunki haluaa minun pysyvän Jyväskylässä.	5	4	3	2	1
172. Tunnen olevani jyväskyläläinen enemmän kuin jonkun muun kunnan jäsen.	5	4	3	2	1
173. Jyväskylä on minulle paras paikka asua.	5	4	3	2	1
174. Asukkaiden on pidettävä puoliaan saadakseen oikeudenmukaista ja tasapuolista kohtelua.	5	4	3	2	1
175. Kaupunki huomioi asukkaiden näkemykset päätöksenteossaan.	5	4	3	2	1
176. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa kaupungin päätöksentekoon.	5	4	3	2	1
177. Olen pääsääntöisesti tyytyväinen minun ja kaupungin väliseen suhteeseen.	5	4	3	2	1
178. Olen tyytyväinen Jyväskylään.	5	4	3	2	1
179. Kaupunki ei pysty vastaamaan asukkaiden tarpeisiin.	5	4	3	2	1
180. Koen saavani Jyväskylässä vastinetta maksamilleni kunnallisveroille.	5	4	3	2	1
181. Kaupungin päätöksentekoa ohjaa oman edun tavoittelu asukkaiden kustannuksella.	5	4	3	2	1
182. Kaupunki huolehtii kuntalaistensa hyvinvoinnista.	5	4	3	2	1
183. Kaupungilla ei ole tapana väheksyä asukkaitaan.	5	4	3	2	1
184. Pidän Jyväskylän kaupunkia ystävällisenä kuntana.	5	4	3	2	1
185. Asukkaat ovat kaupungille tärkeämpiä kuin ulkoinen maine.	5	4	3	2	1



## **VI VAPAA SANA**

196. Onko sinulla terveisiä, kehittämisideoita tai kommentteja Jyväskylän kaupungin viestinnästä tai kaupungin toiminnasta ylipäätään?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**KIITOS VASTAUKSISTA!**

### Liitetaulukko 1: Palvelujen ja asioiden seuraaminen/sukupuoli

	t	p	Mies	Nainen
Liikuntapalvelut	,412	,681	3,60	3,57
Liikenne	2,159	0,31	3,59	3,42
Nähtävyydet, tapahtumat	-4,403	,000	3,28	3,60
Katujen ja teiden hoito	2,608	,009	3,58	3,37
Terveyskeskus	-4,776	,000	3,14	3,55
Kirjasto	-4,834	,000	3,08	3,47
Jätehuolto	,430	,667	3,21	3,17
Ympäristöasiat	-,942	,346	3,13	3,20
Puistot	-1,375	,170	3,10	3,21
Koulut	-4,625	,000	2,79	3,20
Rakentaminen	4,233	,000	3,25	2,90
Teatteri	-7,658	,000	2,62	3,29
Hammashoito	-2,981	,003	2,84	3,11
Vesihuolto	2,410	,016	3,04	2,83
Kaupunkisuunnittelu ja kaavoitus	5,945	,000	3,20	2,71
Kaupungin talous	5,003	,000	3,10	2,67
Museot/näyttelyt	-4,989	,000	2,51	2,94
Työväenopisto	-6,431	,000	2,45	2,97
Palo- ja pelastustoimi	,913	,362	2,80	2,72
Virkamiesten toiminta	,812	,417	2,76	2,68
Vanhuspalvelut	-3,865	,000	2,28	2,65
Kuluttajaneuvonta	-1,400	,162	2,38	2,49
Toimeentuloasiat	-2,334	,020	2,29	2,50
Nuorisotyö	-2,920	,004	2,25	2,49
Elinkeinopoliittikka	3,575	,000	2,47	2,17
Vuokra-asunnot	-2,279	,023	2,11	2,30
Kuvataide- ja musiikkiopetus	-4,126	,000	1,95	2,28
Päivähoito	-3,768	,000	1,91	2,28
Vammaispalvelut	-4,302	,000	1,91	2,27
Neuvolat	-5,254	,000	1,80	2,27
Sinfoniaorkesteri	-3,964	,000	1,86	2,21
Tontit	3,241	,001	2,17	1,91
Kunnallispoliitikkojen toiminta	,815	,415	2,64	2,57

### Liitetaulukko 2: Palvelujen ja asioiden seuraaminen/ikä

	F	p	15–25	26–35	36–45	46–55	56–65	66–75
Liikuntapalvelut	2,178	,055	3,60 <sup>abc</sup>	3,77 <sup>ab</sup>	3,61 <sup>abc</sup>	3,56 <sup>abc</sup>	3,29 <sup>ac</sup>	3,58 <sup>abc</sup>
Liikenne	11,567	,000	3,02 <sup>a</sup>	3,45 <sup>b</sup>	3,70 <sup>b</sup>	3,75 <sup>b</sup>	3,53 <sup>b</sup>	3,70 <sup>b</sup>
Nähtävyydet, tapahtumat	2,475	,031	3,37	3,59	3,68	3,45	3,39	3,28
Katujen ja teiden hoito	31,637	,000	2,71 <sup>a</sup>	3,25 <sup>bc</sup>	3,60 <sup>bcd</sup>	3,85 <sup>cd</sup>	3,85 <sup>cd</sup>	3,91 <sup>cd</sup>
Terveyskeskus	35,662	,000	2,52 <sup>a</sup>	3,33 <sup>bcd</sup>	3,68 <sup>bcd</sup>	3,46 <sup>bcd</sup>	3,89 <sup>ce</sup>	4,08 <sup>ce</sup>
Kirjasto	4,512	,000	3,11 <sup>abc</sup>	3,18 <sup>abcde</sup>	3,62 <sup>cde</sup>	3,47 <sup>bcd</sup>	3,39 <sup>abcde</sup>	3,19 <sup>abcde</sup>
Jätehuolto	41,415	,000	2,37 <sup>a</sup>	2,86 <sup>b</sup>	3,44 <sup>c</sup>	3,52 <sup>c</sup>	3,73 <sup>c</sup>	3,79 <sup>c</sup>
Ympäristöasiat	18,422	,000	2,68 <sup>a</sup>	2,90 <sup>a</sup>	3,55 <sup>b</sup>	3,45 <sup>b</sup>	3,34 <sup>b</sup>	3,41 <sup>b</sup>
Puistot	11,047	,000	2,68 <sup>a</sup>	3,13 <sup>b</sup>	3,43 <sup>b</sup>	3,39 <sup>b</sup>	3,16 <sup>b</sup>	3,42 <sup>b</sup>
Koulut	12,580	,000	2,99 <sup>abcde</sup>	2,93 <sup>abdef</sup>	3,73 <sup>c</sup>	3,06 <sup>abcde</sup>	2,85 <sup>abdef</sup>	2,48 <sup>bef</sup>
Rakentaminen	9,283	,000	2,61 <sup>ade</sup>	3,06 <sup>bcd</sup>	3,29 <sup>bcd</sup>	3,36 <sup>bee</sup>	2,92 <sup>abcde</sup>	3,03 <sup>abcde</sup>
Teatteri	8,666	,000	2,63 <sup>ab</sup>	2,78 <sup>ab</sup>	3,24 <sup>c</sup>	3,24 <sup>c</sup>	3,34 <sup>c</sup>	3,21 <sup>bc</sup>
Hammashoito	19,205	,000	2,29 <sup>a</sup>	2,95 <sup>bd</sup>	3,52 <sup>cd</sup>	3,14 <sup>abcd</sup>	3,37 <sup>bcd</sup>	3,13 <sup>bcd</sup>
Vesihuolto	38,697	,000	2,11 <sup>a</sup>	2,55 <sup>b</sup>	3,12 <sup>c</sup>	3,34 <sup>c</sup>	3,45 <sup>c</sup>	3,43 <sup>c</sup>
Kaupunkisuunnittelu ja kaavoitus	13,159	,000	2,40 <sup>ab</sup>	2,76 <sup>abd</sup>	3,33 <sup>cd</sup>	3,18 <sup>cd</sup>	3,03 <sup>bcd</sup>	2,89 <sup>bcd</sup>
Kaupungin talous	31,693	,000	2,06 <sup>a</sup>	2,58 <sup>b</sup>	3,00 <sup>c</sup>	3,29 <sup>c</sup>	3,26 <sup>c</sup>	3,31 <sup>c</sup>
Museot/näyttelyt	6,107	,000	2,44 <sup>abd</sup>	2,58 <sup>abcde</sup>	2,97 <sup>bcd</sup>	2,90 <sup>bcd</sup>	2,89 <sup>abcde</sup>	3,11 <sup>ode</sup>
Työväenopisto	8,603	,000	2,30 <sup>a</sup>	2,77 <sup>b</sup>	2,96 <sup>b</sup>	3,02 <sup>b</sup>	2,85 <sup>b</sup>	2,84 <sup>b</sup>
Palo- ja pelastustoimi	24,478	,000	2,08 <sup>a</sup>	2,55 <sup>bc</sup>	2,89 <sup>bcd</sup>	3,10 <sup>cd</sup>	3,01 <sup>cd</sup>	3,33 <sup>cd</sup>
Virkamiesten toiminta	41,308	,000	1,76 <sup>a</sup>	2,54 <sup>b</sup>	2,95 <sup>c</sup>	3,24 <sup>c</sup>	3,16 <sup>c</sup>	3,05 <sup>c</sup>
Kunnallispoliitikkojen toiminta	51,501	,000	1,61 <sup>a</sup>	2,25 <sup>b</sup>	2,82 <sup>c</sup>	3,15 <sup>c</sup>	3,19 <sup>c</sup>	3,16 <sup>c</sup>
Vanhuspalvelut	55,961	,000	1,64 <sup>a</sup>	1,94 <sup>a</sup>	2,48 <sup>bc</sup>	2,85 <sup>bcd</sup>	3,26 <sup>cde</sup>	3,71 <sup>de</sup>
Kuluttajaneuvonta	13,832	,000	1,99 <sup>ab</sup>	2,27 <sup>abc</sup>	2,48 <sup>cd</sup>	2,78 <sup>cd</sup>	2,64 <sup>bcd</sup>	2,83 <sup>cd</sup>
Toimeentuloasiat	1,312	,257	2,43	2,34	2,38	2,39	2,35	2,75
Nuorisotyö	9,837	,000	2,15 <sup>abc</sup>	2,21 <sup>abcde</sup>	2,96 <sup>cd</sup>	2,56 <sup>bcd</sup>	2,34 <sup>abcde</sup>	2,18 <sup>abcde</sup>
Elinkeinopoliittikka	17,175	,000	1,76 <sup>a</sup>	2,01 <sup>a</sup>	2,41 <sup>b</sup>	2,61 <sup>b</sup>	2,59 <sup>b</sup>	2,67 <sup>b</sup>
Vuokra-asunnot	6,346	,000	2,61 <sup>a</sup>	2,32 <sup>ab</sup>	1,93 <sup>b</sup>	2,09 <sup>b</sup>	2,06 <sup>b</sup>	2,15 <sup>b</sup>
Kuvataide- ja musiikkiopetus	4,063	,001	1,98 <sup>ac</sup>	1,98 <sup>ac</sup>	2,49 <sup>bc</sup>	2,26 <sup>abc</sup>	2,12 <sup>abc</sup>	2,21 <sup>abc</sup>
Päivähoito	19,867	,000	1,69 <sup>a</sup>	2,68 <sup>b</sup>	2,85 <sup>b</sup>	1,85 <sup>a</sup>	1,99 <sup>a</sup>	1,71 <sup>a</sup>
Vammaispalvelut	18,271	,000	1,63 <sup>a</sup>	1,74 <sup>a</sup>	2,27 <sup>b</sup>	2,41 <sup>b</sup>	2,46 <sup>b</sup>	2,67 <sup>b</sup>
Neuvolat	23,388	,000	1,69 <sup>a</sup>	2,80 <sup>b</sup>	2,65 <sup>b</sup>	1,74 <sup>a</sup>	1,81 <sup>a</sup>	1,70 <sup>a</sup>
Sinfoniaorkesteri	6,568	,000	1,78 <sup>ab</sup>	1,78 <sup>ab</sup>	2,18 <sup>abc</sup>	2,30 <sup>bc</sup>	2,34 <sup>bc</sup>	2,27 <sup>abc</sup>
Tontit	10,138	,000	1,57 <sup>a</sup>	2,19 <sup>bc</sup>	2,29 <sup>bc</sup>	2,20 <sup>bc</sup>	2,03 <sup>bc</sup>	1,83 <sup>ab</sup>

Yläindeksi keskiarvojen yhteydessä kertoo ryhmien välisestä tilastollisesta erosta (p<.05) Tamhanen testillä mitattuna.

**Liitetaulukko 3: Palvelujen ja asioiden seuraaminen/koulutus**

	F	p	perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti- korkeakoulu.
Liikuntapalvelut	1,506	,223	3,54	3,55	3,72
Liikenne	,245	,783	3,53	3,49	3,46
Nähtävyydet, tapahtumat	6,008	,003	3,27 <sup>a</sup>	3,53 <sup>b</sup>	3,60 <sup>b</sup>
Katujen ja teiden hoito	2,084	,125	3,60	3,43	3,38
Terveyskeskus	8,115	,000	3,68 <sup>a</sup>	3,32 <sup>b</sup>	3,22 <sup>b</sup>
Kirjasto	3,509	,030	3,18 <sup>a</sup>	3,33 <sup>ab</sup>	3,48 <sup>b</sup>
Jätehuolto	1,994	,137	3,33	3,14	3,15
Ympäristöasiat	,072	,930	3,18	3,18	3,21
Puistot	,364	,695	3,13	3,17	3,23
Koulut	7,722	,000	2,89 <sup>a</sup>	2,98 <sup>a</sup>	3,35 <sup>b</sup>
Rakentaminen	,722	,486	3,00	3,02	3,13
Teatteri	5,082	,006	2,90 <sup>a</sup>	2,99 <sup>a</sup>	3,28 <sup>b</sup>
Hammashoito	4,107	,017	3,24 <sup>a</sup>	2,95 <sup>b</sup>	2,91 <sup>b</sup>
Vesihuolto	1,658	,191	3,05	2,87	2,88
Kaupunkisuunnittelu ja kaavoitus	1,390	,250	2,79	2,96	2,91
Kaupungin talous	2,553	,079	2,90	2,75	2,98
Museot/näyttelyt	5,642	,004	2,60 <sup>a</sup>	2,77 <sup>ab</sup>	3,01 <sup>b</sup>
Työväenopisto	5,391	,005	2,55 <sup>a</sup>	2,81 <sup>b</sup>	2,91 <sup>b</sup>
Palo- ja pelastustoimi	5,168	,006	2,97 <sup>a</sup>	2,72 <sup>b</sup>	2,60 <sup>b</sup>
Virkamiesten toiminta	1,036	,355	2,81	2,66	2,75
Kunnallispoliitikkojen toiminta	1,491	,266	2,74	2,55	2,58
Vanhuspalvelut	12,39	,000	2,92 <sup>a</sup>	2,38 <sup>b</sup>	2,35 <sup>b</sup>
Kuluttajaneuvonta	2,736	,065	2,60	2,44	2,34
Toimeentuloasiat	10,834	,000	2,72 <sup>a</sup>	2,41 <sup>b</sup>	2,13 <sup>c</sup>
Nuorisotyö	1,404	,246	2,51	2,34	2,44
Elinkeinopolitiikka	2,697	,068	2,36	2,20	2,41
Vuokra-asunnot	4,173	,016	2,28 <sup>abc</sup>	2,30 <sup>ab</sup>	2,01 <sup>ac</sup>
Kuvataide- ja musiikkiopetus	3,167	,043	2,06	2,13	2,34
Päivähoito	2,490	0,84	1,95	2,18	2,26
Vammaispalvelut	6,062	,002	2,38 <sup>a</sup>	2,03 <sup>b</sup>	2,08 <sup>b</sup>
Neuvolat	1,371	,255	1,97	2,09	2,20
Sinfoniaorkesteri	12,693	,000	1,88 <sup>a</sup>	2,01 <sup>a</sup>	2,46 <sup>b</sup>
Tontit	,298	,742	1,97	2,02	2,06

Yläindeksi keskiarvojen yhteydessä kertoo ryhmien välisestä tilastollisesta erosta ( $p < .05$ ) Tamhanen testillä mitattuna.

**Liitetaulukko 4: Ei tarvitse tietoa kaupungin asioista/sukupuoli**

	$\chi^2$	p	Mies	Nainen
Terveyspalveluista	,128	,721	4,6%	4,0%
Liikuntapalveluista	,459	,498	8,6%	7,2%
Ympäristöasioista	1,505	,220	10,4%	7,7%
Kaupungin suunnittelusta	1,330	,249	7,8%	10,4%
Kaupungin päätöksistä	1,008	,315	9,9%	12,4%
Kulttuuripalveluista	5,613	,018	16,1%	10,1%
Kuluttaja-asioista	,228	,633	12,1%	13,3%
Vaikuttamismahdollisuuksista	,357	,550	15,3%	13,7%
Osallistumismahdollisuuksista	,001	,980	15,2%	15,3%
Kaupungin taloudesta	4,626	,031	12,4%	18,4%
Kaupunkisuunnittelusta ja kaavoituksesta	6,289	,012	13,2%	20,4%
Koulu- ja sivistyspalveluista	,583	,445	19,5%	17,3%
Sosiaalipalveluista	,080	,777	20,0%	19,1%
Teknisistä palveluista	28,837	,000	10,3%	26,7%
Kaupungin hallinnosta	,225	,635	23,4%	21,9%
Kunnallispoliitikkojen toiminnasta	,856	,355	20,9%	23,9%
Virkamiesten toiminnasta	,398	,528	21,6%	23,6%
Kaupungin elinkeinopolitiikasta	1,276	,259	24,5%	28,3%
Asumisesta	,721	,396	25,4%	28,3%

Taulukossa esitetty niiden vastaajien osuudet, jotka valitsivat vaihtoehdon ”ei tarvitse tietoa”.

**Liitetaulukko 5: Ei tarvitse tietoa kaupungin asioista/ikä**

			15–25	26–35	36–45	46–55	56–65	66–75
Terveyspalveluista	21,774	,001	10,1%	2,9%	0%	2,1%	6,0%	2,7%
Liikuntapalveluista	23,112	,000	12,0%	3,6%	1,8%	4,9%	15,2%	10,5%
Ympäristöasioista	15,715	,008	15,1%	9,4%	3,6%	4,2%	9,2%	9,6%
Kaupungin suunnitelmista	32,866	,000	19,4%	10,2%	1,8%	3,5%	8,1%	10,5%
Kaupungin päätöksistä	45,549	,000	25,0%	13,1%	4,5%	3,5%	9%	7,9%
Kulttuuripalveluista	7,371	,194	16,4%	14,5%	8%	8,3%	12,1%	14,7%
Kuluttaja-asioista	17,678	,003	21,3%	13,8%	6,3%	9,3%	9%	14,5%
Vaikuttamismahdollisuuksista	32,667	,000	23,9%	13,9%	6,3%	4,9%	16%	22,4%
Osallistumismahdollisuuksista	38,669	,000	25,2%	14,6%	4,5%	6,3%	17%	26,3%
Kaupungin taloudesta	106,568	,000	41,9%	11,7%	6,3%	4,9%	14%	7,9%
Kaupunkisuunnittelusta ja kaavoituksesta	29,826	,000	30,2%	16,1%	9,8%	9,7%	16%	22,4%
Koulu- ja sivistyspalveluista	56,335	,000	11,3%	17,4%	4,4%	16,7%	34,7%	37,3%
Sosiaalipalveluista	10,157	,071	23,4%	19,6%	12,6%	16%	27,3%	17,1%
Teknisistä palveluista	54,107	,000	38,8%	15,9%	12,6%	8,3%	18%	26,3%
Kaupungin hallinnosta	72,908	,000	45,3%	24,8%	11,6%	9%	17%	18,7%
Kunnallispoliitikkojen toiminnasta	82,156	,000	46,9%	27%	12,6%	11,1%	11%	15,8%
Virkamiesten toiminnasta	98,095	,000	49,4%	25,5%	11,7%	7,6%	12%	21,1%
Kaupungin elinkeinopolitiikasta	49,695	,000	46,9%	26,3%	20,5%	13,4%	21,2%	27,6%
Asumisesta	32,067	,000	20,0%	17,4%	28,3%	25,9%	43%	42,1%

Taulukossa esitetty niiden vastaajien osuudet, jotka valitsivat vaihtoehdon ”ei tarvitse tietoa”.

**Liitetaulukko 6: Ei tarvitse tietoa kaupungin asioista/koulutus**

	$\chi^2$	p	perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti- korkeakoulut.
Terveyspalveluista	,743	,690	4,5%	3,7%	5,2%
Liikuntapalveluista	1,759	,415	8,6%	8,2%	5,3%
Ympäristöasioista	7,107	,029	12,1%	8,8%	4,1%
Kaupungin suunnitelmista	4,496	,106	13%	7,4%	9,4%
Kaupungin päätöksistä	7,914	,019	16,9%	10%	8,2%
Kulttuuripalveluista	14,913	,001	20,6%	10%	8,8%
Kuluttaja-asioista	3,401	,183	16,6%	11,1%	11,7%
Vaikuttamismahdollisuuksista	12,100	,002	21,6%	13,5%	8,8%
Osallistumismahdollisuuksista	9,771	,008	21,5%	15%	9,4%
Kaupungin taloudesta	5,074	,079	20,9%	15,3%	12,3%
Kaupunkisuunnittelusta ja kaavoituksesta	10,409	,005	24,9%	16,1%	12,3%
Koulu- ja sivistyspalveluista	18,308	,000	28%	16,3%	11%
Sosiaalipalveluista	4,349	,114	16,5%	18,3%	24,7%
Teknisistä palveluista	5,933	,051	24,3%	20,6%	14%
Kaupungin hallinnosta	,842	,656	23,9%	23%	20%
Kunnallispoliitikkojen toiminnasta	1,072	,585	25,6%	21,9%	21,6%
Virkamiesten toiminnasta	,892	,640	25,4%	22,2%	21,6%
Kaupungin elinkeinopolitiikasta	8,568	,014	33,9%	26,5%	20%
Asumisesta	3,227	,199	32,2%	24,9%	27,1%

Taulukossa esitetty niiden vastaajien osuudet, jotka valitsivat vaihtoehdon ”ei tarvitse tietoa”.

**Liitetaulukko 7: Tiedon saanti kaupungin asioista/sukupuoli**

	$\chi^2$	p		Mies	Nainen
Asumisesta	5,541	,063	Ei saa	3,3%	4,7%
			Jonkin verran	60,2%	49,8%
			Riittävästi	36,5%	45,5%
Koulu- ja sivistyspalveluista	5,527	,072	Ei saa	3,5%	2,2%
			Jonkin verran	57,7%	49,9%
			Riittävästi	38,8%	48,0%
Terveyspalveluista	3,503	,175	Ei saa	4,8%	4,9%
			Jonkin verran	54,4%	47,3%
			Riittävästi	40,7%	47,8%
Sosiaalipalveluista	2,940	,230	Ei saa	13,4%	10,9%
			Jonkin verran	62,9%	59,3%
			Riittävästi	23,7%	29,8%
Liikuntapalveluista	,690	,708	Ei saa	3,1%	2,4%
			Jonkin verran	55,1%	53,0%
			Riittävästi	41,8%	44,6%
Teknisistä palveluista	6,959	,031	Ei saa	10,3%	13,8%
			Jonkin verran	63,6%	68,7%
			Riittävästi	26,1%	17,5%
Kulttuuripalveluista	11,246	,004	Ei saa	7,2%	3,3%
			Jonkin verran	56,2%	48,5%
			Riittävästi	36,6%	48,3%
Kaupungin taloudesta	2,588	,274	Ei saa	14,6%	17,6%
			Jonkin verran	62,8%	64,5%
			Riittävästi	22,7%	17,9%
Kaupunkisuunnittelusta ja kaavoituksesta	6,825	,033	Ei saa	15,6%	15,8%
			Jonkin verran	55,3%	64,1%
			Riittävästi	29,1%	20,1%
Ympäristöasioista	1,516	,469	Ei saa	10,8%	10,3%
			Jonkin verran	67,3%	71,5%
			Riittävästi	21,9%	18,2%
Kuluttaja-asioista	4,559	,102	Ei saa	26,3%	20,8%
			Jonkin verran	63,6%	64,3%
			Riittävästi	10,1%	14,8%
Kaupungin elinkeinopolitiikasta	2,101	,350	Ei saa	24,9%	30,3%
			Jonkin verran	61,0%	58,0%
			Riittävästi	14,1%	11,7%
Kaupungin hallinnosta	6,176	,046	Ei saa	20,8%	30,3%
			Jonkin verran	61,6%	54,6%
			Riittävästi	17,6%	15,0%
Kaupungin päätöksistä	2,546	,280	Ei saa	20,5%	22,6%
			Jonkin verran	59,1%	61,8%
			Riittävästi	20,5%	15,6%
Kaupungin suunnitelmista	8,257	,016	Ei saa	24,6%	31,4%
			Jonkin verran	58,8%	58,8%
			Riittävästi	16,5%	9,8%
Osallistumismahdollisuuksista	,546	,761	Ei saa	28,9%	29,8%
			Jonkin verran	57,7%	55,1%
			Riittävästi	13,4%	15,2%
Vaikuttamismahdollisuuksista	2,187	,335	Ei saa	34,9%	39,3%
			Jonkin verran	55,0%	49,0%
			Riittävästi	10,1%	11,7%
Virkamiesten toiminnasta	6,750	,034	Ei saa	34,4%	45,1%
			Jonkin verran	55,7%	47,8%
			Riittävästi	10,0%	7,1%
Kunnallispolitiikkojen toiminnasta	4,200	,122	Ei saa	31,8%	39,9%
			Jonkin verran	56,1%	50,9%
			Riittävästi	12,1%	9,2%

**Liitetaulukko 8: Tiedon saanti kaupungin asioista/ikä**

	$\chi^2$	p		15-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75
Asumisesta	6,970	,728	Ei saa	3,1%	5,3%	3,7%	5,7%	1,8%	4,5%
			Jonkin verran	56,3%	57,0%	44,4%	52,8%	52,6%	59,1%
			Riittävästi	40,6%	37,7%	51,9%	41,5%	45,6%	36,4%
Koulu- ja sivistyspalveluista	20,064	,029	Ei saa	1,4%	3,5%	1,8%	2,5%	3,1%	6,4%
			Jonkin verran	52,8%	61,4%	40,4%	52,5%	50,0%	66,0%
			Riittävästi	45,8%	35,1%	57,8%	45,0%	46,9%	27,7%
Terveyspalveluista	17,967	,056	Ei saa	10,5%	4,5%	2,6%	4,3%	4,3%	2,7%
			Jonkin verran	53,1%	53,0%	42,1%	50,4%	50,0%	49,3%
			Riittävästi	36,4%	42,5%	55,3%	45,4%	45,7%	47,9%
Sosiaalipalveluista	21,816	,016	Ei saa	15,7%	8,1%	7,2%	9,1%	18,1%	17,5%
			Jonkin verran	64,5%	67,6%	56,7%	55,4%	56,9%	63,5%
			Riittävästi	19,8%	24,3%	36,1%	35,5%	25,0%	19,0%
Liikuntapalveluista	10,332	,412	Ei saa	2,9%	2,3%	0,9%	2,9%	4,8%	5,9%
			Jonkin verran	54,7%	51,9%	47,3%	54,0%	57,1%	60,3%
			Riittävästi	42,4%	45,9%	51,8%	43,1%	38,1%	33,8%
Teknisistä palveluista	27,755	,002	Ei saa	18,4%	19,0%	6,2%	5,3%	12,2%	16,1%
			Jonkin verran	68,4%	66,4%	68,0%	65,9%	63,4%	69,6%
			Riittävästi	13,3%	14,7%	25,8%	28,8%	24,4%	14,3%
Kulttuuripalveluista	22,320	,014	Ei saa	3,0%	3,4%	3,9%	6,8%	10,3%	1,6%
			Jonkin verran	59,4%	60,2%	41,7%	48,5%	48,3%	45,3%
			Riittävästi	37,6%	36,4%	54,4%	44,7%	41,4%	53,1%
Kaupungin taloudesta	29,479	,001	Ei saa	33,3%	14,9%	11,4%	13,1%	14,0%	14,3%
			Jonkin verran	55,9%	66,9%	66,7%	61,3%	62,8%	71,4%
			Riittävästi	10,8%	18,2%	21,9%	25,5%	23,3%	14,3%
Kaupunkisuunnittelusta ja kaavoituksesta	17,906	,057	Ei saa	22,5%	17,4%	8,9%	13,8%	15,5%	15,3%
			Jonkin verran	55,9%	63,5%	58,4%	56,9%	63,1%	71,2%
			Riittävästi	21,6%	19,1%	32,7%	29,2%	21,4%	13,6%
Ympäristöasioista	13,231	,211	Ei saa	14,1%	12,0%	6,5%	10,9%	9,0%	9,1%
			Jonkin verran	69,6%	74,4%	68,5%	63,5%	70,8%	75,8%
			Riittävästi	16,3%	13,6%	25,0%	25,5%	20,2%	15,2%
Kuluttaja-asioista	25,471	,005	Ei saa	32,5%	25,2%	18,1%	12,6%	27,5%	20,0%
			Jonkin verran	58,7%	65,5%	63,8%	68,5%	59,3%	72,3%
			Riittävästi	8,7%	9,2%	18,1%	18,9%	13,2%	7,7%
Kaupungin elinkeinopolitiikasta	38,359	,000	Ei saa	51,8%	30,7%	18,0%	19,5%	30,8%	21,8%
			Jonkin verran	37,6%	60,4%	66,3%	67,5%	52,6%	69,1%
			Riittävästi	10,6%	8,9%	15,7%	13,0%	16,7%	9,1%
Kaupungin hallinnosta	37,576	,000	Ei saa	49,4%	24,3%	21,2%	22,1%	24,1%	23,0%
			Jonkin verran	43,7%	61,2%	57,6%	55,7%	59,0%	70,5%
			Riittävästi	6,9%	14,6%	21,2%	22,1%	16,9%	6,6%
Kaupungin päätöksistä	24,825	,006	Ei saa	30,0%	21,8%	18,7%	19,4%	25,3%	14,3%
			Jonkin verran	60,0%	62,2%	57,0%	56,1%	58,2%	77,1%
			Riittävästi	10,0%	16,0%	24,3%	24,5%	16,5%	8,6%
Kaupungin suunnitelmista	13,847	,180	Ei saa	33,3%	28,5%	24,5%	29,5%	27,5%	26,5%
			Jonkin verran	54,3%	62,6%	58,2%	54,0%	62,6%	69,1%
			Riittävästi	12,4%	8,9%	17,3%	16,5%	9,9%	4,4%
Osallistumismahdollisuuksista	15,513	,114	Ei saa	33,6%	37,6%	29,0%	23,0%	28,9%	19,6%
			Jonkin verran	52,9%	54,7%	54,2%	57,8%	55,4%	67,9%
			Riittävästi	13,4%	7,7%	16,8%	19,3%	15,7%	12,5%
Vaikuttamismahdollisuuksista	19,393	,036	Ei saa	45,5%	43,2%	31,4%	32,1%	36,9%	33,9%
			Jonkin verran	44,6%	51,7%	52,4%	51,8%	53,6%	61,0%
			Riittävästi	9,9%	5,1%	16,2%	16,1%	9,5%	5,1%
Virkamiesten toiminnasta	27,104	,003	Ei saa	60,5%	37,3%	37,8%	36,8%	36,4%	43,3%
			Jonkin verran	34,6%	60,8%	51,0%	50,4%	54,5%	51,7%
			Riittävästi	4,9%	2,0%	11,2%	12,8%	9,1%	5,0%
Kunnallispoliitikkojen toiminnasta	24,138	,007	Ei saa	56,5%	32,0%	34,0%	32,0%	30,3%	40,6%
			Jonkin verran	40,0%	60,0%	53,6%	53,9%	56,2%	53,1%
			Riittävästi	3,5%	8,0%	12,4%	14,1%	13,5%	6,3%



**Liitetaulukko 9: Tiedon saanti kaupungin asioista/koulutus**

	$\chi^2$	p		perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti korkeakoulu.
Asumisesta	2,165	,705	Ei saa	5,0%	4,2%	3,2%
			Jonkin verran	58,3%	52,1%	53,2%
			Riittävästi	36,7%	43,7%	43,5%
Koulu- ja sivistyspalveluista	7,978	,092	Ei saa	5,6%	2,2%	1,3%
			Jonkin verran	50,8%	55,7%	48,4%
			Riittävästi	43,7%	42,1%	50,3%
Terveyspalveluista	1,068	,899	Ei saa	4,8%	5,5%	4,3%
			Jonkin verran	50,0%	51,1%	47,9%
			Riittävästi	45,2%	43,4%	47,9%
Sosiaalipalveluista	1,196	,879	Ei saa	12,2%	12,0%	11,7%
			Jonkin verran	59,9%	62,5%	57,8%
			Riittävästi	27,9%	25,6%	30,5%
Liikuntapalveluista	2,022	,732	Ei saa	4,4%	2,9%	1,9%
			Jonkin verran	53,5%	52,7%	54,9%
			Riittävästi	42,1%	44,4%	43,2%
Teknisistä palveluista	5,583	,233	Ei saa	15,7%	9,3%	15,0%
			Jonkin verran	66,4%	68,4%	63,3%
			Riittävästi	17,9%	22,3%	21,8%
Kulttuuripalveluista	9,256	,055	Ei saa	8,6%	4,1%	3,2%
			Jonkin verran	54,7%	51,9%	46,8%
			Riittävästi	36,7%	44,0%	50,0%
Kaupungin taloudesta	9,351	,053	Ei saa	20,0%	15,9%	13,3%
			Jonkin verran	65,7%	65,4%	59,3%
			Riittävästi	14,3%	18,7%	27,3%
Kaupunkisuunnittelusta ja kaavoituksesta	,925	,921	Ei saa	15,8%	15,5%	14,7%
			Jonkin verran	59,4%	59,9%	64,0%
			Riittävästi	24,8%	24,6%	21,3%
Ympäristöasioista	4,338	,362	Ei saa	9,8%	12,2%	7,4%
			Jonkin verran	72,5%	66,9%	74,2%
			Riittävästi	17,6%	20,9%	18,4%
Kuluttaja-asioista	,736	,947	Ei saa	22,6%	22,3%	23,8%
			Jonkin verran	65,1%	65,2%	61,6%
			Riittävästi	12,3%	12,5%	14,6%
Kaupungin elin- keinopoliitikasta	6,160	,187	Ei saa	30,8%	28,2%	26,5%
			Jonkin verran	57,3%	61,7%	55,1%
			Riittävästi	12,0%	10,1%	18,4%
Kaupungin hallinnosta	1,968	,742	Ei saa	29,1%	24,7%	28,7%
			Jonkin verran	56,7%	59,2%	53,7%
			Riittävästi	14,2%	16,1%	17,6%
Kaupungin päätöksistä	1,896	,755	Ei saa	20,4%	23,5%	18,5%
			Jonkin verran	61,2%	59,2%	64,3%
			Riittävästi	18,4%	17,3%	17,2%
Kaupungin suunnitelmista	,506	,973	Ei saa	29,9%	28,6%	26,5%
			Jonkin verran	58,4%	58,9%	60,6%
			Riittävästi	11,7%	12,6%	12,9%
Osallistumismah- dollisuuksista	1,790	,774	Ei saa	28,8%	30,4%	26,6%
			Jonkin verran	56,8%	56,2%	55,8%
			Riittävästi	14,4%	13,4%	17,5%
Vaikuttamismah- dollisuuksista	9,915	,042	Ei saa	37,0%	41,2%	30,1%
			Jonkin verran	54,3%	49,4%	53,2%
			Riittävästi	8,7%	9,5%	16,7%
Virkamiesten toiminnasta	5,202	,267	Ei saa	43,2%	42,9%	34,3%
			Jonkin verran	49,2%	50,3%	53,7%
			Riittävästi	7,6%	6,8%	11,9%
Kunnallispoliitikkojen toiminnasta	4,960	,291	Ei saa	35,1%	40,2%	29,9%
			Jonkin verran	55,7%	50,0%	57,5%
			Riittävästi	9,2%	9,8%	12,7%

**Liitetaulukko 10: Ei käytä kuntatiedon lähteenä/sukupuoli**

	$\chi^2$	p	Mies	Nainen
Suur-Jyväskylän lehti	,516	,473	3,2%	4,3%
Keskisuomalainen	1,343	,246	6,4%	8,8%
Tuttava	4,462	,035	18,9%	13,1%
Viralliset lehti-ilmoitukset	1,932	,165	17,8%	14,0%
Puhelinluettelo	3,468	,063	18,7%	13,5%
Kaupungin tiedotuslehti	1,903	,168	15,7%	19,8%
TV 2 Keski-Suomen uutiset	2,936	,087	15,3%	20,4%
Tiedotteet/esitteet	,294	,588	19,9%	18,2%
Mainokset	7,589	,006	24,1%	15,9%
Kirjasto	10,263	,001	30,6%	20,1%
Kaupunki-info -luettelo	1,439	,230	27,5%	23,5%
Radio Keski-Suomi	5,687	,017	38,1%	47,1%
Kaupungin työntekijä	,104	,747	45,4%	44,2%
Kaupungin internetsivut	3,475	,062	45,7%	52,8%
Radio Jyväskylä	5,441	,020	47,9%	56,7%
Messut	3,552	,059	52,5%	59,6%
Yleisö-/tiedotustilaisuudet	2,782	,095	56,9%	63,1%
Kunnallispoliitikko	10,269	,001	53,5%	65,5%
Kaupungin neuvontapalvelut	1,501	,221	63,7%	59,1%
TV-Jyväskylä	2,181	,140	61,2%	66,6%
Kaupungin ilmoitustaulut	,087	,768	73,0%	74,0%

Taulukossa esitetty niiden vastaajien osuudet, jotka valitsivat vaihtoehdon ”en käytä”.

**Liitetaulukko 11: Ei käytä kuntatiedon lähteenä/ikä**

	$\chi^2$	p	15–25	26–35	36–45	46–55	56–65	66–75
Suur-Jyväskylän lehti	11,156	,048	6,3%	3,6%	0,9%	2,1%	8,2%	2,6%
Keskisuomalainen	26,894	,000	16,3%	10,1%	4,4%	3,5%	2,0%	6,6%
Tuttava	23,242	,000	8,1%	9,6%	14,3%	18,2%	22,0%	27,6%
Viralliset lehti-ilmoitukset	5,392	,370	20,0%	11,7%	15,0%	13,2%	18,2%	13,5%
Puhelinluettelo	15,690	,008	24,5%	10,3%	10,7%	13,2%	18,2%	15,1%
Kaupungin tiedotuslehti	89,657	,000	40,9%	23,9%	8,0%	5,6%	10,0%	9,5%
TV 2 Keski-Suomen uutiset	29,444	,000	32,5%	18,1%	11,5%	14,6%	13,1%	13,2%
Tiedotteet/esitteet	17,171	,004	28,3%	22,5%	13,3%	16,0%	13,1%	13,3%
Mainokset	6,783	,237	13,1%	19,6%	17,7%	23,6%	23,0%	18,4%
Kirjasto	25,380	,000	16,9%	21,2%	16,1%	25,2%	35,4%	39,2%
Kaupunki-info -luettelo	15,840	,007	23,4%	14,5%	24,1%	31,9%	28,3%	34,2%
Radio Keski-Suomi	85,603	,000	69,6%	49,3%	49,6%	29,9%	26,0%	21,3%
Kaupungin työntekijä	23,869	,000	57,5%	46,4%	37,2%	35,0%	37,0%	53,9%
Kaupungin internetsivut	101,883	,000	40,6%	30,7%	42,5%	48,3%	76,5%	89,2%
Radio Jyväskylä	18,282	,003	63,5%	58,0%	54,9%	48,6%	49,0%	36,8%
Messut	20,488	,001	65,2%	55,1%	63,7%	43,1%	62,0%	50,0%
Yleisö-/tiedotustilaisuudet	46,273	,000	78,1%	67,2%	64,3%	47,2%	52,0%	44,0%
Kunnallispoliitikko	62,607	,000	79,9%	71,7%	63,4%	47,6%	48,0%	40,0%
Kaupungin neuvontapalvelut	12,714	,026	68,6%	64,5%	61,9%	49,7%	61,2%	57,3%
TV-Jyväskylä	18,346	,003	73,1%	70,8%	67,0%	55,6%	58,0%	53,9%
Kaupungin ilmoitustaulut	2,329	,802	71,3%	73,9%	75,0%	71,3%	76,8%	78,4%

Taulukossa esitetty niiden vastaajien osuudet, jotka valitsivat vaihtoehdon ”en käytä”.

**Liitetaulukko 12: Ei käytä kuntatiedon lähteenä/koulutus**

	$\chi^2$	p	perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti korkeakoulu.
Suur-Jyväskylän lehti	,958	,619	5,2%	3,4%	4,1%
Keskisuomalainen	1,468	,480	5,7%	8,4%	8,7%
Tuttava	5,735	,057	20,7%	13,2%	13,4%
Viralliset lehti-ilmoitukset	4,456	,108	10,9%	17,7%	14,5%
Puhelinluettelo	1,154	,562	14,3%	16,8%	13,5%
Kaupungin tiedotuslehti	1,771	,413	16,7%	19,5%	15,1%
TV 2 Keski-Suomen uutiset	18,169	,000	11,4%	16,8%	28,5%
Tiedotteet/esitteet	1,053	,591	17,7%	19,8%	16,3%
Mainokset	3,371	,185	15,8%	18,2%	23,3%
Kirjasto	3,742	,154	28,9%	23,0%	20,3%
Kaupunki-info -luettelo	3,374	,185	30,1%	22,8%	25,1%
Radio Keski-Suomi	26,598	,000	29,4%	44,2%	56,7%
Kaupungin työntekijä	,416	,812	44,6%	45,4%	42,4%
Kaupungin internetsivut	50,089	,000	70,1%	48,9%	32,2%
Radio Jyväskylä	25,895	,000	37,9%	55,3%	64,3%
Messut	3,924	,141	53,1%	55,3%	62,9%
Yleisö-/tiedotustilaisuudet	9,643	,008	50,6%	64,1%	62,6%
Kunnallispoliitikko	9,261	,010	51,1%	63,5%	64,9%
Kaupungin neuvontapalvelut	,828	,661	58,6%	62,4%	59,9%
TV-Jyväskylä	13,019	,001	54,8%	64,8%	73,3%
Kaupungin ilmoitustaulut	5,263	,072	68,2%	73,9%	79,1%

Taulukossa esitetty niiden vastaajien osuudet, jotka valitsivat vaihtoehdon ”en käytä”.

**Liitetaulukko 13: Tiedon saanti eri kuntatiedon lähteistä/sukupuoli**

	$\chi^2$	p		mies	nainen
Keskisuomalainen	,134	,935	Ei saa	,4%	,5%
			Jonkin verran	47,5%	48,6%
			Riittävästi	52,1%	50,9%
Suur-Jyväskylän lehti	3,445	,179	Ei saa	2,6%	1,2%
			Jonkin verran	63,1%	59,4%
			Riittävästi	34,3%	39,4%
Kaupungin internetsivut	2,194	,334	Ei saa	9,3%	7,1%
			Jonkin verran	58,9%	53,8%
			Riittävästi	31,8%	39,0%
Kaupungin tiedotuslehti	3,912	,141	Ei saa	8,1%	4,2%
			Jonkin verran	58,1%	59,9%
			Riittävästi	33,9%	35,9%
Tiedotteet/esitteet	14,496	,001	Ei saa	22,1%	11,3%
			Jonkin verran	68,1%	73,3%
			Riittävästi	9,7%	15,4%
Yleisö-/tiedotustilaisuudet	2,870	,238	Ei saa	36,4%	27,4%
			Jonkin verran	58,7%	65,2%
			Riittävästi	5,0%	7,3%
Radio Keski-Suomi	5,880	,053	Ei saa	14,9%	7,6%
			Jonkin verran	72,4%	76,7%
			Riittävästi	12,6%	15,7%
Radio Jyväskylä	4,129	,127	Ei saa	20,4%	12,4%
			Jonkin verran	68,7%	74,1%
			Riittävästi	10,9%	13,5%
TV-Jyväskylä	5,266	,072	Ei saa	31,2%	26,2%
			Jonkin verran	65,1%	62,4%
			Riittävästi	3,7%	11,4%
TV 2 Keski-Suomen uutiset	,468	,791	Ei saa	4,6%	3,9%
			Jonkin verran	75,2%	73,9%
			Riittävästi	20,2%	22,2%
Kunnallispoliitikko	3,208	,201	Ei saa	62,6%	71,2%
			Jonkin verran	35,1%	25,5%
			Riittävästi	2,3%	3,3%
Kaupungin työntekijä	9,211	,010	Ei saa	44,2%	29,3%
			Jonkin verran	44,2%	55,8%
			Riittävästi	11,7%	14,9%
Tuttava	8,138	,017	Ei saa	22,8%	15,0%
			Jonkin verran	71,9%	75,6%
			Riittävästi	5,3%	9,3%
Mainokset	14,926	,001	Ei saa	35,0%	22,1%
			Jonkin verran	60,7%	68,4%
			Riittävästi	4,2%	9,6%
Viralliset lehti-ilmoitukset	10,382	,006	Ei saa	13,0%	5,8%
			Jonkin verran	70,6%	79,1%
			Riittävästi	16,5%	15,2%
Kaupungin ilmoitustaulut	3,733	,155	Ei saa	42,1%	35,7%
			Jonkin verran	55,3%	54,8%
			Riittävästi	2,6%	9,6%
Kaupungin neuvontapalvelut	3,356	,187	Ei saa	22,5%	14,9%
			Jonkin verran	62,7%	64,6%
			Riittävästi	14,7%	20,4%
Messut	3,176	,204	Ei saa	25,4%	17,3%
			Jonkin verran	68,7%	74,9%
			Riittävästi	6,0%	7,8%
Puhelinluettelo	13,611	,001	Ei saa	12,8%	4,7%
			Jonkin verran	70,8%	75,2%
			Riittävästi	16,4%	20,1%
Kaupunki-info -luettelo	10,682	,005	Ei saa	12,3%	4,7%
			Jonkin verran	67,5%	71,3%
			Riittävästi	20,2%	24,0%
Kirjasto	7,588	,023	Ei saa	14,9%	7,6%
			Jonkin verran	71,8%	75,6%
			Riittävästi	13,3%	16,7%

**Liitetaulukko 14: Tiedon saanti eri kuntatiedon lähteistä/ikä**

	$\chi^2$	p		15–25	26–35	36–45	46–55	56–65	66–75
Keskisuomalainen	20,056	,029	Ei saa	,7%	,8%			1,0%	
			Jonkin verran	37,3%	46,0%	51,9%	61,3%	42,7%	46,5%
			Riittävästi	61,9%	53,2%	48,1%	38,7%	56,3%	53,5%
Suur-Jyväskylän lehti	19,535	,034	Ei saa	2,0%	,8%	1,8%	1,4%	1,1%	4,1%
			Jonkin verran	48,0%	60,2%	67,0%	66,9%	67,8%	59,5%
			Riittävästi	50,0%	39,1%	31,3%	31,7%	31,1%	36,5%
Kaupungin internetsivut	38,150	,000	Ei saa	4,2%	9,5%	6,2%	8,1%	8,7%	62,5%
			Jonkin verran	64,2%	52,6%	49,2%	55,4%	60,9%	37,5%
			Riittävästi	31,6%	37,9%	44,6%	36,5%	30,4%	0%
Kaupungin tiedotuslehti	26,437	,003	Ei saa	11,7%	2,9%	3,8%	5,2%	5,6%	6,0%
			Jonkin verran	70,2%	63,8%	51,0%	52,6%	56,7%	64,2%
			Riittävästi	18,1%	33,3%	45,2%	42,2%	37,8%	29,9%
Tiedotteet/esitteet	15,048	,130	Ei saa	10,5%	15,0%	11,2%	23,1%	17,4%	18,5%
			Jonkin verran	76,3%	72,9%	68,4%	66,1%	68,6%	73,8%
			Riittävästi	13,2%	12,1%	20,4%	10,7%	14,0%	7,7%
Yleisö-/tiedotustilaisuudet	9,551	,481	Ei saa	28,6%	33,3%	22,5%	35,5%	41,7%	19,0%
			Jonkin verran	60,0%	60,0%	70,0%	60,5%	52,1%	73,8%
			Riittävästi	11,4%	6,7%	7,5%	3,9%	6,3%	7,1%
Radio Keski-Suomi	3,329	,973	Ei saa	10,4%	11,4%	12,3%	11,9%	10,8%	6,8%
			Jonkin verran	75,0%	75,7%	68,4%	76,2%	75,7%	76,3%
			Riittävästi	14,6%	12,9%	19,3%	11,9%	13,5%	16,9%
Radio Jyväskylä	9,345	,500	Ei saa	8,6%	17,2%	11,8%	18,9%	25,5%	14,6%
			Jonkin verran	75,9%	72,4%	70,6%	68,9%	64,7%	77,1%
			Riittävästi	15,5%	10,3%	17,6%	12,2%	9,8%	8,3%
TV-Jyväskylä	11,708	,305	Ei saa	30,2%	35,0%	18,9%	32,8%	28,6%	20,0%
			Jonkin verran	65,1%	62,5%	75,7%	57,8%	54,8%	71,4%
			Riittävästi	4,7%	2,5%	5,4%	9,4%	16,7%	8,6%
TV 2 Keski-Suomen uutiset	7,518	,676	Ei saa	3,7%	1,8%	4,0%	5,7%	7,0%	4,5%
			Jonkin verran	74,1%	82,3%	71,0%	72,4%	69,8%	74,2%
			Riittävästi	22,2%	15,9%	25,0%	22,0%	23,3%	21,2%
Kunnallispoliitikko	14,482	,152	Ei saa	84,4%	74,4%	63,4%	66,7%	57,7%	62,2%
			Jonkin verran	15,6%	25,6%	36,6%	29,3%	34,6%	35,6%
			Riittävästi				4,0%	7,7%	2,2%
Kaupungin työntekijä	28,837	,001	Ei saa	32,4%	25,7%	23,9%	33,3%	49,2%	62,9%
			Jonkin verran	55,9%	60,8%	59,2%	48,4%	39,7%	37,1%
			Riittävästi	11,8%	13,5%	16,9%	18,3%	11,1%	
Tuttava	46,919	,000	Ei saa	8,8%	10,6%	15,6%	26,5%	30,8%	25,5%
			Jonkin verran	75,5%	81,3%	79,2%	69,2%	64,1%	74,5%
			Riittävästi	15,6%	8,1%	5,2%	4,3%	5,1%	
Mainokset	53,745	,000	Ei saa	11,5%	30,6%	25,8%	40,9%	31,2%	27,4%
			Jonkin verran	70,5%	64,9%	66,7%	53,6%	66,2%	72,6%
			Riittävästi	18,0%	4,5%	7,5%	5,5%	2,6%	
Viralliset lehti-ilmoitukset	12,558	,249	Ei saa	7,0%	5,0%	7,3%	12,0%	8,6%	12,5%
			Jonkin verran	75,0%	81,0%	71,9%	76,8%	71,6%	78,1%
			Riittävästi	18,0%	14,0%	20,8%	11,2%	19,8%	9,4%
Kaupungin ilmoitustaulut	16,711	,081	Ei saa	30,4%	27,8%	25,0%	53,7%	60,9%	31,3%
			Jonkin verran	58,7%	66,7%	67,9%	43,9%	34,8%	56,3%
			Riittävästi	10,9%	5,6%	7,1%	2,4%	4,3%	12,5%
Kaupungin neuvontapalvelut	5,365	,865	Ei saa	18,0%	14,3%	14,0%	18,1%	21,1%	21,9%
			Jonkin verran	58,0%	63,3%	65,1%	69,4%	60,5%	65,6%
			Riittävästi	24,0%	22,4%	20,9%	12,5%	18,4%	12,5%
Messut	16,094	,097	Ei saa	14,5%	21,3%	14,6%	22,0%	18,4%	36,8%
			Jonkin verran	76,4%	67,2%	80,5%	76,8%	71,1%	55,3%
			Riittävästi	9,1%	11,5%	4,9%	1,2%	10,5%	7,9%
Puhelinluettelo	17,274	,069	Ei saa	8,3%	8,2%	7,0%	8,0%	7,4%	6,5%
			Jonkin verran	62,5%	71,3%	75,0%	78,4%	76,5%	85,5%
			Riittävästi	29,2%	20,5%	18,0%	13,6%	16,0%	8,1%
Kaupunki-info -luettelo	46,196	,000	Ei saa	4,1%	5,1%	3,5%	10,2%	14,1%	16,7%
			Jonkin verran	54,5%	75,4%	80,0%	74,5%	69,0%	68,8%
			Riittävästi	41,3%	19,5%	16,5%	15,3%	16,9%	14,6%
Kirjasto	8,827	,549	Ei saa	8,3%	11,1%	10,6%	10,3%	12,5%	8,9%
			Jonkin verran	70,7%	75,9%	76,6%	79,4%	67,2%	77,8%
			Riittävästi	21,1%	13,0%	12,8%	10,3%	20,3%	13,3%

**Liitetaulukko 15: Tiedon saanti eri kuntatiedon lähteistä/koulutus**

	$\chi^2$	p		perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti korkeakoulu.
Keskisuomalainen	10,358	,035	Ei saa			1,9%
			Jonkin verran	46,1%	48,7%	49,0%
			Riittävästi	53,9%	51,3%	49,0%
Suur-Jyväskylän lehti	3,196	,526	Ei saa	1,2%	1,9%	1,8%
			Jonkin verran	60,6%	58,9%	66,5%
			Riittävästi	38,2%	39,2%	31,7%
Kaupungin internetsivut	22,172	,000	Ei saa	23,1%	6,7%	3,4%
			Jonkin verran	53,8%	53,4%	61,2%
			Riittävästi	23,1%	39,9%	35,3%
Kaupungin tiedotuslehti	7,001	,136	Ei saa	6,9%	5,9%	4,1%
			Jonkin verran	60,0%	54,8%	67,1%
			Riittävästi	33,1%	39,3%	28,8%
Tiedotteet/esitteet	1,638	,802	Ei saa	13,2%	16,1%	17,4%
			Jonkin verran	72,9%	71,7%	68,1%
			Riittävästi	13,9%	12,2%	14,6%
Yleisö-/tiedotustilaisuudet	5,575	,233	Ei saa	25,3%	30,1%	40,6%
			Jonkin verran	70,1%	61,8%	53,1%
			Riittävästi	4,6%	8,1%	6,3%
Radio Keski-Suomi	8,067	,089	Ei saa	5,6%	12,8%	12,2%
			Jonkin verran	74,4%	75,4%	75,7%
			Riittävästi	20,0%	11,8%	12,2%
Radio Jyväskylä	9,047	,060	Ei saa	8,2%	20,0%	18,0%
			Jonkin verran	75,5%	68,8%	73,8%
			Riittävästi	16,4%	11,2%	8,2%
TV-Jyväskylä	6,968	,138	Ei saa	20,0%	33,8%	23,9%
			Jonkin verran	68,8%	60,9%	65,2%
			Riittävästi	11,3%	5,3%	10,9%
TV 2 Keski-Suomen uutiset	4,701	,319	Ei saa	1,9%	4,7%	6,5%
			Jonkin verran	74,4%	73,4%	75,6%
			Riittävästi	23,7%	21,8%	17,9%
Kunnallispoliitikko	5,374	,251	Ei saa	60,5%	69,6%	70,0%
			Jonkin verran	38,4%	27,5%	25,0%
			Riittävästi	1,2%	2,9%	5,0%
Kaupungin työntekijä	14,457	,006	Ei saa	45,9%	31,4%	31,3%
			Jonkin verran	44,9%	57,0%	46,5%
			Riittävästi	9,2%	11,6%	22,2%
Tuttava	6,729	,151	Ei saa	16,7%	15,2%	23,5%
			Jonkin verran	73,9%	78,1%	67,8%
			Riittävästi	9,4%	6,7%	8,7%
Mainokset	9,704	,046	Ei saa	20,1%	26,0%	36,4%
			Jonkin verran	71,1%	66,2%	57,6%
			Riittävästi	8,7%	7,7%	6,1%
Viralliset lehti-ilmoitukset	7,181	,127	Ei saa	7,7%	7,7%	10,9%
			Jonkin verran	71,2%	77,2%	78,2%
			Riittävästi	21,2%	15,1%	10,9%
Kaupungin ilmoitustaulut	5,258	,262	Ei saa	27,3%	41,4%	44,4%
			Jonkin verran	61,8%	52,5%	52,8%
			Riittävästi	10,9%	6,1%	2,8%
Kaupungin neuvontapalvelut	,399	,983	Ei saa	18,1%	16,9%	17,4%
			Jonkin verran	65,3%	65,5%	62,3%
			Riittävästi	16,7%	17,6%	20,3%
Messut	5,057	,282	Ei saa	18,1%	18,3%	30,2%
			Jonkin verran	75,9%	73,4%	65,1%
			Riittävästi	6,0%	8,3%	4,8%
Puhelinluettelo	,437	,979	Ei saa	7,3%	7,3%	8,2%
			Jonkin verran	75,3%	74,1%	72,1%
			Riittävästi	17,3%	18,5%	19,7%
Kaupunki-info -luettelo	4,765	,312	Ei saa	4,1%	7,9%	10,9%
			Jonkin verran	72,7%	70,9%	64,8%
			Riittävästi	23,1%	21,2%	24,2%
Kirjasto	2,248	,690	Ei saa	7,3%	10,3%	11,7%
			Jonkin verran	75,6%	75,6%	71,5%
			Riittävästi	17,1%	14,1%	16,8%

**Liitetaulukko 16: Kanavien luotettavuus/sukupuoli**

	t	p	Mies	Nainen
Kaupungin tiedotuslehti	-2,538	,011	4,36	4,51
Kaupungin internetsivut	-1,049	,295	4,34	4,42
Viralliset lehti-ilmoitukset	-3,076	,002	4,27	4,44
Keskisuomalainen	-2,777	,006	4,21	4,36
Kaupungin neuvontapisteet	-3,525	,000	4,18	4,43
TV 2 Keski-Suomen uutiset	-1,507	,132	4,16	4,25
Kaupungin ilmoitustaulut	-2,653	,008	4,10	4,33
Puhelinluettelo	-,493	,622	4,02	4,05
Kirjasto	-2,585	,010	4,01	4,17
Suur-Jyväskylän lehti	-2,482	,013	4,00	4,13
Tiedotteet/Esitteet	-2,731	,006	3,98	4,16
Kaupunki-info –luettelo	-2,066	,039	3,96	4,10
Radio Keski-Suomi	,457	,648	3,80	3,77
Yleisö-/tiedotustilaisuus	-2,103	,036	3,74	3,91
TV-Jyväskylä	-1,444	,150	3,64	3,77
Radio Jyväskylä	-1,000	,318	3,63	3,71
Kaupungin työntekijä	-3,486	,001	3,19	3,48
Tuttava	-,083	,934	3,16	3,17
Mainokset	-,751	,453	2,99	3,05
Kunnallispoliitikko	-2,061	,040	2,69	2,88

**Liitetaulukko 17: Kanavien luotettavuus/ikä**

	F	p	15–25	26–35	36–45	46–55	56–65	66–75
Kaupungin tiedotuslehti	2,827	,015	4,34	4,46	4,66	4,45	4,47	4,35
Kaupungin internetsivut	1,598	,159	4,38	4,37	4,46	4,45	4,31	3,80
Viralliset lehti-ilmoitukset	1,135	,340	4,45	4,37	4,43	4,34	4,37	4,23
Kaupungin neuvontapisteet	2,040	,072	4,47	4,27	4,20	4,39	4,44	4,18
Keskisuomalainen	8,207	,000	4,54	4,33	4,28	4,06	4,19	4,38
Kaupungin ilmoitustaulut	,449	,814	4,15	4,23	4,28	4,24	4,35	4,19
TV 2 Keski-Suomen uutiset	3,746	,002	4,29	4,40	4,28	4,06	4,14	4,09
Kirjasto	1,873	,097	4,17	4,06	4,26	4,02	4,11	3,98
Tiedotteet/Esitteet	,947	,450	4,12	4,09	4,16	4,12	4,05	3,91
Suur-Jyväskylän lehti	3,353	,005	4,23	4,17	4,04	3,94	4,02	4,00
Kaupunki-info –luettelo	,753	,584	4,09	4,01	4,05	3,98	4,16	3,95
Puhelinluettelo	,326	,897	4,07	4,06	4,00	3,97	4,07	4,03
Yleisö-/tiedotustilaisuus	1,533	,178	4,03	3,95	3,78	3,78	3,79	3,71
Radio Keski-Suomi	,716	,612	3,92	3,76	3,77	3,76	3,70	3,77
TV-Jyväskylä	,282	,923	3,72	3,79	3,62	3,68	3,72	3,76
Radio Jyväskylä	1,811	,109	3,89	3,71	3,69	3,53	3,61	3,64
Kaupungin työntekijä	2,185	,055	3,54	3,51	3,34	3,31	3,20	3,14
Tuttava	10,040	,000	3,45	3,43	3,10	2,89	2,87	2,93
Mainokset	8,374	,000	3,41	3,12	2,80	2,76	2,99	2,82
Kunnallispoliitikko	1,979	,080	2,91	2,80	2,79	2,57	2,92	3,00

**Liitetaulukko 18: Kanavien luotettavuus/koulutus**

	F	p	perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti korkeakoulu.
Kaupungin tiedotuslehti	3,287	,038	4,33	4,48	4,52
Kaupungin internetsivut	3,179	,043	4,17	4,41	4,45
Viralliset lehti-ilmoitukset	1,534	,216	4,30	4,41	4,37
Kaupungin neuvontapisteet	,017	,983	4,33	4,34	4,34
Keskisuomalainen	2,046	,130	4,34	4,32	4,20
Kaupungin ilmoitustaulut	3,529	,030	4,16	4,19	4,44
TV 2 Keski-Suomen uutiset	1,393	,249	4,22	4,26	4,13
Kirjasto	,358	,699	4,11	4,09	4,15
Tiedotteet/Esitteet	8,989	,000	3,86	4,13	4,23
Suur-Jyväskylän lehti	4,491	,012	4,09	4,13	3,93
Puhelinluettelo	1,308	,271	4,12	3,99	4,05
Kaupunki-info -luettelo	1,308	,271	4,14	4,01	4,03
Yleisö-/tiedotustilaisuus	1,729	,179	3,72	3,90	3,85
Radio Keski-Suomi	1,381	,252	3,84	3,81	3,68
TV-Jyväskylä	,047	,954	3,73	3,72	3,69
Radio Jyväskylä	1,333	,265	3,79	3,66	3,61
Kaupungin työntekijä	,315	,730	3,38	3,34	3,42
Tuttava	3,529	,019	3,24	3,07	3,31
Mainokset	1,974	,140	3,15	3,01	2,92
Kunnallispoliitikko	5,838	,003	3,08	2,73	2,68

**Liitetaulukko 19: Vaikuttaminen/sukupuoli**

	t	p	Mies	Nainen
Haluan vaikuttaa kaupungin asioihin	1,83	,068	3,78	3,64
Jos haluan pystyn vaikuttamaan kaupungin asioihin	1,364	,173	2,92	2,81
Saan riittävästi tietoa osallistuakseni ja vaikuttaakseni kaupungin toimintaan	2,497	,013	3,10	2,90
Jos haluan voin ilmaista mielipiteeni kaupungin asioista	3,344	,001	3,47	3,19
Tiedän miten toimia jos haluan ilmaista mielipiteeni kaupungin asioista	4,923	,000	3,18	2,74
Kaupunki kuuntelee mielipidettäni	2,483	,013	2,55	2,38
Mielipiteelläni on vaikutusta	2,872	,004	2,50	2,29
Vuoropuhelu kaupungin ja kaupunkilaisten välillä toimii hyvin	1,770	,077	2,65	2,54
Tiedän miten toimia, jos haluan antaa palautetta kaupungille	4,685	,000	3,31	2,91
Jyväskylässä on hyvät mahdollisuudet antaa palautetta kaupungille	3,612	000	3,02	2,76

**Liitetaulukko 20: Vaikuttaminen/ikä**

	F	p	15–25	26–35	36–45	46–55	56–65	66–75
Haluan vaikuttaa kaupungin asioihin	4,897	,000	3,51	3,62	3,88	3,94	3,67	3,52
Jos haluan pystyn vaikuttamaan kaupungin asioihin	2,472	,031	2,96	2,80	3,08	2,84	2,74	2,61
Saan riittävästi tietoa osallistuakseni ja vaikuttaakseni kaupungin toimintaan	1,850	,101	2,81	2,91	3,11	3,01	3,01	3,15
Jos haluan voin ilmaista mielipiteeni kaupungin asioista	2,493	,030	3,47	3,40	3,36	3,22	3,14	3,04
Tiedän miten toimia jos haluan ilmaista mielipiteeni kaupungin asioista	3,188	,007	2,64	2,92	2,88	3,17	2,96	2,96
Kaupunki kuuntelee mielipidettäni	1,653	,144	2,53	2,51	2,52	2,37	2,39	2,25
Mielipiteelläni on vaikutusta	2,558	,026	2,42	2,56	2,36	2,31	2,32	2,11
Vuoropuhelu kaupungin ja kaupunkilaisten välillä toimii hyvin	1,585	,162	2,66	2,62	2,53	2,48	2,52	2,75
Tiedän miten toimia, jos haluan antaa palautetta kaupungille	2,933	,012	2,78	3,09	3,15	3,25	3,14	3,06
Jyväskylässä on hyvät mahdollisuudet antaa palautetta kaupungille	,719	,610	2,87	2,90	2,74	2,82	2,98	2,87

**Liitetaulukko 21: Vaikuttaminen/koulutus**

	F	p	perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti korkeakoult.
Haluan vaikuttaa kaupungin asioihin	1,393	,249	3,62	3,71	3,79
Jos haluan pystyn vaikuttamaan kaupungin asioihin	2,796	,062	2,72	2,85	2,99
Saan riittävästi tietoa osallistuakseni ja vaikuttaakseni kaupungin toimintaan	3,169	,043	3,05	2,89	3,10
Jos haluan voin ilmaista mielipiteeni kaupungin asioista	3,958	,020	3,19	3,27	3,50
Tiedän miten toimia jos haluan ilmaista mielipiteeni kaupungin asioista	2,873	,057	2,93	2,83	3,09
Kaupunki kuuntelee mielipidettäni	1,058	,348	2,39	2,44	2,52
Mielipiteelläni on vaikutusta	1,780	,169	2,25	2,40	2,42
Vuoropuhelu kaupungin ja kaupunkilaisten välillä toimii hyvin	1,016	,363	2,65	2,59	2,52
Tiedän miten toimia, jos haluan antaa palautetta kaupungille	2,657	,071	3,09	2,98	3,23
Jyväskylässä on hyvät mahdollisuudet antaa palautetta kaupungille	,724	,485	2,91	2,88	2,79

**Liitetaulukko 22: Käynyt keskustelua/sukupuoli**

	$\chi^2$	p	Mies	Nainen
Ystävien kesken	5,420	,020	68,1%	75,9%
Kahvipöytäkeskusteluissa	1,042	,307	52,8%	56,7%
Ottamalla yhteyttä kaupungin työntekijään	1,065	,302	25,9%	22,5%
Käymällä keskustelu-/tiedotustilaisuudessa	,882	,348	18,1%	15,4%
En ole keskustellut kenenkään kanssa	1,300	,254	10,3%	7,8%
Ottamalla yhteyttä kunnallispoliittikkoon	4,792	,029	12,8%	7,8%
Internetissä	,135	,714	5,0%	5,6%
Lehtien palstoilla	,095	,758	5,7%	5,1%

**Liitetaulukko 23: Käynyt keskustelua/ikä**

	$\chi^2$	p	15–25	26–35	36–45	46–55	56–65	66–75
Ystävien kesken	17,265	,004	82,6%	78,3%	68,4%	66,7%	65,7%	67,5%
Kahvipöytäkeskusteluissa	14,722	,012	49,1%	60,9%	64,6%	59,0%	48,5%	44,2%
Ottamalla yhteyttä kaupungin työntekijään	51,293	,000	6,9%	20,3%	36,8%	36,8%	26,3%	19,5%
Käymällä keskustelu-/tiedotustilaisuudessa	44,782	,000	3,8%	8,0%	22,1%	25,0%	26,3%	22,1%
Ottamalla yhteyttä kunnallispoliittikkoon	23,996	,000	2,5%	5,8%	9,7%	14,6%	14,1%	18,2%
En ole keskustellut kenenkään kanssa	13,713	,018	11,3%	8,7%	1,8%	6,9%	11,1%	15,6%
Lehtien palstoilla	7,547	,183	3,1%	6,5%	6,2%	4,9%	10,1%	2,6%
Internetissä	15,741	,008	6,9%	7,2%	4,4%	9,0%		



**Liitetaulukko 24: Käynyt keskustelua/koulutus**

	$\chi^2$	p	perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti korkeakoulu.
Ystävien kesken	6,706	,035	66,1%	74,3%	77,9%
Kahvipöytäkeskusteluissa	28,693	,000	39,5%	57,4%	67,4%
Ottamalla yhteyttä kaupungin työntekijään	9,849	,007	15,3%	26,6%	27,3%
Käymällä keskustelu-/tiedotustilaisuudessa	1,217	,544	18,1%	15,3%	18,6%
Ottamalla yhteyttä kunnallispoliitikkoon	2,377	,305	9,0%	8,7%	12,8%
En ole keskustellut kenenkään kanssa	13,052	,001	15,3%	6,9%	5,8%
Internetissä	1,192	,551	5,1%	4,7%	7,0%
Lehtien palstoilla	,056	,972	5,1%	5,5%	5,2%

**Liitetaulukko 25: Kolme parasta tapaa selvittää mielipiteitä/sukupuoli**

	$\chi^2$	p		Mies	Nainen
Mielipidekyselyillä	7,031	,071	1	52,3%	58,4%
			2	23,7%	20,0%
			3	7,1%	9,8%
			yhteensä	83,10%	88,20%
Kansanäänestyksillä	2,612	,455	1	9,2%	9,1%
			2	15,5%	20,0%
			3	15,2%	13,1%
			yhteensä	39,90%	42,20%
Järjestämällä keskustelu- ja tiedotustilaisuuksia	6,676	,083	1	19,1%	15,8%
			2	23,0%	22,5%
			3	15,2%	22,7%
			yhteensä	57,30%	61,00%
Kuuntelemalla kansanliikkeitä	1,625	,804	1	2,8%	3,1%
			2	6,4%	8,2%
			3	15,2%	15,1%
			yhteensä	24,40%	26,40%
Internetkyselyillä	7,266	,122	1	6,7%	4,2%
			2	13,4%	12,2%
			3	17,7%	12,9%
			yhteensä	37,80%	29,30%
Palautelaatikoilla	5,619	,132	1	2,5%	4,5%
			2	8,8%	12,9%
			3	19,4%	20,0%
			yhteensä	30,70%	37,40%
Muuten miten?	6,898	,075	1	,7%	1,1%
			2	1,4%	
			3	1,8%	1,3%
			yhteensä	3,90%	1,30%

**Liitetaulukko 26: Kolme parasta tapaa selvittää mielipiteitä/ikä**

	$\chi^2$	p		15-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75
Mielipidekyselyillä	37,165	,001	1	64,0%	59,4%	55,3%	56,3%	48,0%	41,6%
			2	17,4%	20,3%	23,7%	25,0%	24,0%	18,2%
			3	9,9%	9,4%	7,9%	4,9%	13,0%	7,8%
			yhteensä	91,30%	89,10%	86,90%	86,20%	85,00%	67,60%
Kansanäänestyksillä	13,099	,595	1	6,8%	10,9%	7,0%	9,7%	12,0%	13,0%
			2	20,5%	19,6%	21,9%	16,7%	12,0%	16,9%
			3	11,2%	15,2%	11,4%	15,3%	20,0%	11,7%
			yhteensä	38,50%	45,70%	40,30%	41,70%	44,00%	41,60%
Järjestämällä keskustelu- ja tiedotustilaisuuksia	47,436	,000	1	6,8%	12,3%	18,4%	23,6%	22,0%	26,0%
			2	18,6%	19,6%	21,1%	25,7%	34,0%	19,5%
			3	20,5%	20,3%	24,6%	18,1%	16,0%	16,9%
			yhteensä	45,90%	52,20%	64,10%	67,40%	72,00%	62,40%
Kuuntelemalla kansanliikkeitä	13,385	,860	1	4,3%	2,2%	2,6%	2,8%	3,0%	2,6%
			2	6,2%	8,0%	6,1%	8,3%	8,0%	10,4%
			3	13,7%	9,4%	20,2%	17,4%	15,0%	15,6%
			yhteensä	24,20%	19,60%	28,90%	28,50%	26,00%	28,60%
Internetkyselyillä	78,326	,000	1	6,2%	9,4%	7,9%	3,5%	1,0%	
			2	21,1%	15,9%	12,3%	9,7%	6,0%	3,9%
			3	18,6%	23,9%	10,5%	15,3%	8,0%	5,2%
			yhteensä	45,90%	49,20%	30,70%	28,50%	15,00%	9,10%
Palautelaatikoilla	21,346	,126	1	6,8%	5,1%	2,6%	2,1%	3,0%	
			2	12,4%	14,5%	10,5%	11,8%	6,0%	9,1%
			3	20,5%	20,3%	18,4%	25,0%	18,0%	14,3%
			yhteensä	39,70%	39,90%	31,50%	38,90%	27,00%	23,40%
Muuten miten?	10,210	,806	1	1,9%		1,8%	,7%	1,0%	
			2	,6%	1,4%		,7%		
			3	1,9%	,7%	,9%	2,1%	1,0%	2,6%
			yhteensä	4,40%	2,10%	0,90%	3,50%	1,00%	2,60%

**Liitetaulukko 27: Kolme parasta tapaa selvittää mielipiteitä/koulutus**

	$\chi^2$	p		perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti korkeakoulu.
Mielipidekyselyillä	31,923	,000	1	51,4%	62,3%	47,1%
			2	21,5%	21,2%	20,9%
			3	5,6%	7,1%	15,7%
			yhteensä	78,50%	90,60%	83,70%
Kansanäänestyksillä	17,226	,008	1	15,8%	7,3%	7,6%
			2	18,6%	19,9%	13,4%
			3	14,1%	12,3%	17,4%
			yhteensä	48,50%	39,50%	38,40%
Järjestämällä keskustelu- ja tiedotustilaisuuksia	9,953	,127	1	15,3%	14,4%	23,8%
			2	23,2%	23,6%	21,5%
			3	16,9%	21,7%	18,0%
			yhteensä	55,40%	59,70%	63,30%
Kuuntelemalla kansanliikkeitä	14,846	,062	1	1,7%	2,9%	4,7%
			2	7,9%	6,5%	9,9%
			3	20,9%	14,4%	10,5%
			yhteensä	30,50%	23,80%	25,10%
Internetkyselyillä	25,012	,002	1	1,7%	5,8%	7,6%
			2	8,5%	12,8%	16,9%
			3	9,0%	16,0%	18,0%
			yhteensä	19,20%	34,60%	42,50%
Palautelaatikoilla	5,152	,524	1	3,4%	3,9%	3,5%
			2	9,6%	11,5%	12,8%
			3	19,8%	22,5%	15,1%
			yhteensä	32,80%	37,90%	31,40%
Muuten miten?	6,834	,337	1	,6%	,8%	1,7%
			2		,8%	,6%
			3	,6%	2,4%	,6%
			yhteensä	0,60%	4,00%	2,90%

**Liitetaulukko 28: Mieluisin tapa kertoa myönteinen mielipide/sukupuoli**

	mies	nainen
Vastaamalla mielipidekyselyyn	24,4%	37,0%
Kaupungin internetsivujen keskustelu-/kysymyspalstalla	13,4%	13,9%
Lehtien palstoilla	14,1%	9,4%
Sähköpostilla	11,5%	7,8%
Ottamalla yhteyttä kaupungin työntekijään	8,4%	9,2%
Puhelimitse	8,8%	6,4%
Jättämällä palautetta palautelaatikkoon	4,6%	8,5%
Käymällä keskustelu-/tiedotustilaisuudessa	6,9%	2,4%
Ottamalla yhteyttä kunnallispoliitikkoon	4,6%	2,1%
En mitenkään	3,1%	2,8%
Muuten	0,4%	0,5%

$\chi^2$  29,836 / p= ,001

**Liitetaulukko 29: Mieluisin tapa kertoa kielteinen mielipide/sukupuoli**

	mies	nainen
Vastaamalla mielipidekyselyyn	19,8%	28,5%
Puhelimitse	14,1%	12,7%
Kaupungin internetsivujen keskustelu-/kysymyspalstalla	14,4%	11,1%
Ottamalla yhteyttä kaupungin työntekijään	9,9%	11,8%
Sähköpostilla	11,0%	9,2%
Lehtien palstoilla	13,7%	7,3%
Jättämällä palautetta palautelaatikkoon	4,2%	10,1%
Ottamalla yhteyttä kunnallispoliitikkoon	5,3%	3,5%
Käymällä keskustelu-/tiedotustilaisuudessa	6,5%	2,8%
En mitenkään	1,1%	2,4%
Muuten		,5%

$\chi^2$  30,653 / p= ,001

**Liitetaulukko 30: Mieluisin tapa kertoa myönteinen mielipide/ikä**

	15–25	26–35	36–45	46–55	56–65	66–75
Vastaamalla mielipidekyselyyn	32,7%	36,3%	25,0%	29,2%	30,7%	40,3%
Kaupungin internetsivujen keskustelu-/kysymyspalstalla	19,2%	15,6%	17,6%	13,8%	5,7%	1,4%
Lehtien palstoilla	15,4%	10,4%	11,1%	11,5%	10,2%	5,6%
Sähköpostilla	10,3%	14,1%	14,8%	6,9%	3,4%	
Ottamalla yhteyttä kaupungin työntekijään	5,8%	3,7%	13,0%	12,3%	13,6%	8,3%
Puhelimitse	1,3%	5,2%	6,5%	11,5%	14,8%	9,7%
Jättämällä palautetta palautelaatikkoon	10,3%	8,9%	4,6%	6,9%	2,3%	5,6%
Käymällä keskustelu-/tiedotustilaisuudessa	0,6%	2,2%	2,8%	3,8%	5,7%	15,3%
Ottamalla yhteyttä kunnallispoliitikkoon	1,9%	,7%	1,9%	1,5%	6,8%	9,7%
En mitenkään	1,9%	3,0%	1,9%	2,3%	5,7%	4,2%
Muuten	,6%		,9%		1,1%	

$\chi^2 136,745 / p= ,000$

**Liitetaulukko 31: Mieluisin tapa kertoa kielteinen mielipide/ikä**

	15–25	26–35	36–45	46–55	56–65	66–75
Vastaamalla mielipidekyselyyn	22,4%	26,9%	17,8%	26,7%	26,7%	33,3%
Puhelimitse	9,0%	11,9%	15,0%	13,0%	20,0%	15,3%
Kaupungin internetsivujen keskustelu-/kysymyspalstalla	17,9%	15,7%	16,8%	10,7%	4,4%	
Ottamalla yhteyttä kaupungin työntekijään	4,5%	8,2%	15,9%	18,3%	12,2%	9,7%
Sähköpostilla	12,8%	15,7%	14,0%	5,3%	4,4%	1,4%
Lehtien palstoilla	14,7%	9,7%	7,5%	8,4%	10,0%	5,6%
Jättämällä palautetta palautelaatikkoon	9,6%	9,0%	7,5%	6,9%	5,6%	6,9%
Ottamalla yhteyttä kunnallispoliitikkoon	4,5%	,7%	1,9%	3,8%	7,8%	9,7%
Käymällä keskustelu-/tiedotustilaisuudessa	2,6%	1,5%	2,8%	4,6%	5,6%	12,5%
En mitenkään	1,3%	,7%	,9%	2,3%	2,2%	5,6%
Muuten	,6%				1,1%	

$\chi^2 113,873 / p= ,000$

**Liitetaulukko 32: Mieluisin tapa kertoa myönteinen mielipide/koulutus**

	perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti korkeakoulu.
Vastaamalla mielipidekyselyyn	33,8%	32,7%	29,3%
Kaupungin internetsivujen keskustelu-/kysymyspalstalla	6,9%	13,9%	19,5%
Lehtien palstoilla	14,4%	12,2%	6,1%
Sähköpostilla	1,9%	9,4%	15,9%
Ottamalla yhteyttä kaupungin työntekijään	7,5%	9,4%	9,8%
Puhelimitse	8,1%	7,8%	5,5%
Jättämällä palautetta palautelaatikkoon	8,1%	6,6%	6,7%
Käymällä keskustelu-/tiedotustilaisuudessa	8,8%	3,0%	2,4%
Ottamalla yhteyttä kunnallispoliitikkoon	5,0%	2,5%	1,8%
En mitenkään	5,6%	1,9%	2,4%
Muuten		,6%	,6%

$\chi^2 54,551 / p= ,000$

**Liitetaulukko 33: Mieluisin tapa kertoa kielteinen mielipide/koulutus**

	perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti korkeakoulu.
Vastaamalla mielipidekyselyyn	29,0%	25,5%	20,2%
Puhelimitse	13,6%	14,4%	10,4%
Kaupungin internetsivujen keskustelu-/kysymyspalstalla	4,3%	13,9%	16,6%
Ottamalla yhteyttä kaupungin työntekijään	7,4%	11,1%	15,3%
Sähköpostilla	3,7%	8,3%	19,6%
Lehtien palstoilla	11,7%	11,4%	4,3%
Jättämällä palautetta palautelaatikkoon	9,9%	7,2%	7,4%
Käymällä keskustelu-/tiedotustilaisuudessa	9,3%	3,6%	1,2%
Ottamalla yhteyttä kunnallispoliitikkoon	5,6%	3,6%	3,7%
En mitenkään	4,9%	,8%	1,2%
Muuten	,6%	,3%	

$\chi^2 76,120 / p= ,000$

**Liitetaulukko 34: Suhdefaktorit/sukupuoli**

	t	p	Mies	Nainen
Luottamus (k160,k168,k169,k170)	1,702	,089	3,15	3,06
Sitoutuneisuus suhteeseen (k171,k172,k173)	1,646	,100	3,78	3,67
Keskinäinen kontrolli (k151,k174k,k175,k176)	1,789	,074	2,65	2,56
Tyytyväisyys suhteeseen (k161,k177,k178,k179k)	1,791	,074	3,53	3,44
Vaihtosuhde (k180,k181k)	,666	,506	3,20	3,16
Yhteisösuhte (k182,k183,k184,k185)	2,302	,022	3,44	3,32
<b>Bruning ja Ledinghamin faktorit:</b>				
Henkilökohtainen suhde (k160,k161)	1,887	,060	3,28	3,17
Yhteisöllinen suhde (k162,k163,k164)	1,694	,091	3,63	3,54
Ammatillinen suhde (k165,k166,k167,k182)	2,798	,005	3,06	2,91

**Liitetaulukko 35: Suhdefaktorit/ikä**

	F	p	15-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75
Luottamus (k160,k168,k169,k170)	8,996	,000	3,33	3,13	2,89	2,91	3,05	3,26
Sitoutuneisuus suhteeseen (k171,k172,k173)	6,705	,000	3,45	3,62	3,81	3,76	3,84	4,07
Keskinäinen kontrolli (k151,k174k,k175,k176)	4,962	,000	2,77	2,65	2,55	2,46	2,57	2,48
Tyytyväisyys suhteeseen (k161,k177,k178,k179k)	3,093	,009	3,60	3,53	3,38	3,34	3,46	3,53
Vaihtosuhde (k180,k181k)	5,529	,000	3,37	3,18	3,06	2,95	3,20	3,28
Yhteisösuhte (k182,k183,k184,k185)	6,223	,000	3,57	3,30	3,19	3,23	3,40	3,50
<b>Bruning ja Ledinghamin faktorit:</b>								
Henkilökohtainen suhde (k160,k161)	4,337	,001	3,38	3,26	3,05	3,03	3,22	3,29
Yhteisöllinen suhde (k162,k163,k164)	2,697	,020	3,67	3,58	3,50	3,43	3,58	3,70
Ammatillinen suhde (k165,k166,k167,k182)	4,039	,001	3,12	2,92	2,85	2,86	2,97	3,12

**Liitetaulukko 36: Suhdefaktorit/koulutus**

	F	p	perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti korkeakoult.
Luottamus (k160,k168,k169,k170)	1,258	,285	3,17	3,08	3,07
Sitoutuneisuus suhteeseen (k171,k172,k173)	9,689	,000	3,96	3,65	3,60
Keskinäinen kontrolli (k151,k174k,k175,k176)	1,141	,320	2,60	2,57	2,65
Tyytyväisyys suhteeseen (k161,k177,k178,k179k)	,817	,442	3,44	3,47	3,53
Vaihtosuhde (k180,k181k)	1,816	,163	3,13	3,15	3,27
Yhteisösuhte (k182,k183,k184,k185)	2,807	,061	3,47	3,35	3,30
<b>Bruning ja Ledinghamin faktorit:</b>					
Henkilökohtainen suhde (k160,k161)	,525	,592	3,25	3,18	3,24
Yhteisöllinen suhde (k162,k163,k164)	,480	,619	3,62	3,56	3,57
Ammatillinen suhde (k165,k166,k167,k182)	2,963	,052	3,08	2,94	2,93

**Liitetaulukko 37: Suhdefaktorit/asuinaika**

	F	p	Alle vuosi	1-5	6-10	11-15	16-20	yli 20
Luottamus (k160,k168,k169,k170)	3,536	,004	3,24	3,27	3,07	2,91	3,14	3,04
Sitoutuneisuus suhteeseen (k171,k172,k173)	20,194	,000	3,20	3,32	3,44	3,58	3,71	4,01
Keskinäinen kontrolli (k151,k174k,k175,k176)	3,521	,004	2,72	2,76	2,63	2,52	2,57	2,53
Tyytyväisyys suhteeseen (k161,k177,k178,k179k)	4,053	,001	3,52	3,64	3,34	3,23	3,45	3,48
Vaihtosuhde (k180,k181k)	1,496	,189	3,30	3,26	3,10	2,97	3,14	3,18
Yhteisösuhte (k182,k183,k184,k185)	3,319	,006	3,46	3,47	3,20	3,08	3,36	3,39
<b>Bruning ja Ledinghamin faktorit:</b>								
Henkilökohtainen suhde (k160,k161)	4,090	,001	3,27	3,42	3,10	2,92	3,14	3,21
Yhteisöllinen suhde (k162,k163,k164)	1,895	,093	3,68	3,69	3,53	3,39	3,57	3,56
Ammatillinen suhde (k165,k166,k167,k182)	2,066	,068	3,04	3,07	2,91	2,74	2,98	2,97

**Liitetaulukko 39: Viestinnän kolme tärkeintä tehtävää/sukupuoli**

	$\chi^2$	p		Mies	Nainen
Tiedottaa palveluista	35,265	,000	1	27,6%	49,0%
			2	12,7%	11,8%
			3	14,1%	8,9%
			yhteensä	54,4%	69,7%
Tiedottaa päätöksistä	6,817	,078	1	10,6%	6,5%
			2	16,6%	22,5%
			3	15,5%	14,5%
			yhteensä	42,8%	43,4%
Tiedottaa valmisteilla olevista asioista	10,527	,015	1	21,9%	14,0%
			2	18,7%	16,0%
			3	11,0%	14,9%
			yhteensä	51,6%	45,0%
Innostaa kansalaistoimintaan	,184	,980	1	,4%	,2%
			2	,7%	,9%
			3	,7%	,7%
			yhteensä	1,8%	1,8%
Innostaa vaikuttamaan suunnitteluun ja päätöksentekoon	5,601	,133	1	8,1%	4,5%
			2	7,8%	8,5%
			3	7,4%	10,2%
			yhteensä	23,3%	23,2%
Tiedottaa oikeuksista ja velvollisuuksista	8,730	,033	1	6,7%	8,2%
			2	10,2%	14,9%
			3	11,7%	16,0%
			yhteensä	28,6%	39,2%
Toimia keskustelun avaajana	2,759	,430	1	1,4%	,7%
			2	2,5%	1,8%
			3	3,9%	2,4%
			yhteensä	7,8%	4,9%
Kuunnella mielipiteitä	1,922	,589	1	12,7%	11,4%
			2	16,3%	17,4%
			3	14,8%	18,3%
			yhteensä	43,8%	47,0%
Vahvistaa asukkaiden kaupunkikuvaa	1,675	,642	1	,7%	,2%
			2	2,1%	1,3%
			3	6,7%	6,7%
			yhteensä	9,5%	8,2%
Vahvistaa ulkop. kaupunkikuvaa	5,543	,136	1	,7%	,2%
			2	2,1%	,4%
			3	2,5%	2,7%
			yhteensä	5,3%	3,3%
Muu, mikä?	4,119	,128	1		0,7%
			2		
			3	1,1%	0,2%
			yhteensä	1,1%	0,9%

**Liitetaulukko 40: Viestinnän kolme tärkeintä tehtävää/ikä**

	$\chi^2$	p		15-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75
Tiedottaa palveluista	45,684	,000	1	42,2%	52,2%	41,2%	33,3%	38,0%	33,8%
			2	15,5%	12,3%	17,5%	9,7%	9,0%	5,2%
			3	11,8%	13,0%	10,5%	13,9%	6,0%	5,2%
			yhteensä	69,50%	77,50%	69,20%	56,90%	53,00%	44,20%
Tiedottaa päätöksistä	27,040	,028	1	7,5%	4,3%	9,6%	9,0%	11,0%	7,8%
			2	18,6%	14,5%	21,1%	29,2%	20,0%	15,6%
			3	14,9%	20,3%	15,8%	12,5%	17,0%	5,2%
			yhteensä	41,00%	39,10%	46,50%	50,70%	48,00%	28,60%
Tiedottaa valmisteilla olevista asioista	30,148	,011	1	11,8%	13,0%	16,7%	22,9%	21,0%	18,2%
			2	14,9%	21,7%	18,4%	18,8%	13,0%	14,3%
			3	13,0%	14,5%	23,7%	8,3%	12,0%	9,1%
			yhteensä	39,70%	49,20%	58,80%	50,00%	46,00%	41,60%
Innostaa kansalaistoimintaan	9,614	,843	1		,7%		,7%		
			2	1,9%	,7%		,7%	1,0%	
			3	,6%	,7%		1,4%	1,0%	
			yhteensä	2,50%	2,10%		2,80%	2,00%	
Innostaa vaikuttamaan suunnitteluun ja päätöksentekoon	21,801	,113	1	5,6%	5,8%	9,6%	7,6%	4,0%	
			2	8,7%	9,4%	8,8%	7,6%	7,0%	5,2%
			3	12,4%	6,5%	9,6%	12,5%	6,0%	3,9%
			yhteensä	26,70%	21,70%	28,00%	27,70%	17,00%	9,10%
Tiedottaa oikeuksista ja velvollisuuksista	11,629	,707	1	9,9%	9,4%	7,9%	7,6%	3,0%	5,2%
			2	12,4%	14,5%	15,8%	9,7%	17,0%	10,4%
			3	11,2%	15,9%	14,0%	16,0%	14,0%	16,9%
			yhteensä	33,50%	39,80%	37,70%	33,30%	34,00%	32,50%
Toimia keskustelun avaajana	17,907	,268	1	1,2%	,7%		,7%	3,0%	
			2	3,1%	3,6%	,9%	1,4%	2,0%	
			3	2,5%	5,8%	2,6%	2,1%	1,0%	3,9%
			yhteensä	6,80%	10,10%	3,50%	4,20%	6,00%	3,90%
Kuunnella mielipiteitä	15,581	,410	1	16,1%	12,3%	12,3%	13,2%	7,0%	6,5%
			2	18,0%	19,6%	14,0%	16,7%	16,0%	15,6%
			3	16,8%	11,6%	14,0%	18,8%	23,0%	19,5%
			yhteensä	50,90%	43,50%	40,30%	48,70%	46,00%	41,60%
Vahvistaa asukkaiden kaupunkikuvaa	11,487	,717	1	,6%	,7%			1,0%	
			2	1,2%	2,2%	,9%	2,1%		3,9%
			3	9,3%	5,8%	4,4%	6,9%	5,0%	7,8%
			yhteensä	11,10%	8,70%	5,30%	9,00%	5,00%	11,70%
Vahvistaa ulkop. Kaupunkikuvaa	18,797	,223	1				1,4%		1,3%
			2	2,5%	,7%			3,0%	
			3	3,7%	2,2%	2,6%	2,1%	3,0%	1,3%
			yhteensä	6,20%	2,90%	2,60%	2,10%	6,00%	1,30%
Muu, mikä?	15,692	,109	1	1,9%					
			2						
			3		1,4%		,7%		1,3%
			yhteensä	1,9%	1,4%		0,7%		1,3%

**Liitetaulukko 41: Viestinnän kolme tärkeintä tehtävää/koulutus**

	$\chi^2$	p		perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti korkeakoulu.
Tiedottaa palveluista	27,305	,000	1	30,5%	40,6%	50,6%
			2	10,2%	12,8%	13,4%
			3	9,6%	10,7%	12,8%
			yhteensä	50,30%	64,10%	76,80%
Tiedottaa päätöksistä	11,854	,065	1	10,7%	6,5%	8,7%
			2	15,3%	19,4%	26,7%
			3	14,1%	14,9%	16,3%
			yhteensä	40,10%	40,80%	51,70%
Tiedottaa valmisteilla olevista asioista	19,914	,003	1	15,8%	18,3%	15,7%
			2	14,7%	14,9%	24,4%
			3	10,2%	12,6%	19,2%
			yhteensä	40,70%	45,80%	59,30%
Innostaa kansalaistoimintaan	8,576	,199	1	,6%	,3%	
			2		1,6%	
			3		1,0%	,6%
			yhteensä	0,60%	2,90%	0,60%
Innostaa vaikuttamaan suunnitteluun ja päätöksentekoon	6,072	,415	1	4,0%	6,3%	7,0%
			2	6,8%	9,9%	5,8%
			3	10,7%	9,2%	7,6%
			yhteensä	21,50%	25,40%	20,40%
Tiedottaa oikeuksista ja velvollisuuksista	17,885	,007	1	4,5%	10,2%	4,7%
			2	12,4%	15,2%	9,3%
			3	12,4%	16,0%	12,2%
			yhteensä	29,30%	41,40%	26,20%
Toimia keskustelun avaajana	8,099	,231	1	1,1%	,3%	2,3%
			2	1,1%	2,1%	2,9%
			3	4,0%	2,4%	3,5%
			yhteensä	6,20%	4,80%	8,70%
Kuunnella mielipiteitä	15,745	,015	1	15,3%	12,8%	7,6%
			2	20,3%	16,8%	13,4%
			3	19,2%	17,0%	13,4%
			yhteensä	54,80%	46,60%	34,40%
Vahvistaa asukkaiden kaupunkikuvaa	8,448	,207	1	1,1%		,6%
			2	2,3%	1,8%	,6%
			3	4,0%	7,9%	7,0%
			yhteensä	7,40%	9,70%	8,20%
Vahvistaa ulkop. Kaupunkikuvaa	4,647	,590	1	,6%	,5%	
			2	1,7%	1,3%	
			3	1,7%	2,6%	3,5%
			yhteensä	4,00%	4,40%	3,50%
Muu, mikä?	13,070	,011	1	1,7%		
			2			
			3		1,0%	
			yhteensä	1,7%	1,0%	