

Kuntalaisviestinnän tehtävät ja niiden toteutuminen
– tutkimus kaupunkilaisten käsityksistä Jyväskylän
kaupungin kuntalaisviestinnästä

Antti Laukkarinen

Yhteisöviestinnän pro gradu -tutkielma

Kevät 2005

Viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta HUMANISTINEN	Laitos VIESTINTÄTIETEIDEN
Tekijä Antti Laukkarinen	
Työn nimi Kuntalaisviestinnän tehtävät ja niiden toteutuminen – tutkimus kaupunkilaisten käsityksistä Jyväskylän kaupungin kuntalaisviestinnästä	
Oppiaine Yhteisöviestintä	Työn laji Pro gradu -tutkielma
Aika Kevät 2005	Sivumäärä 148 + 29
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tutkimuksen tarkoitus on selkiyttää kuntalaisviestinnän käsitettä teoreettisen tarkastelun ja empiirisen tutkimuksen keinoin. Teoriaosa määrittelee kuntalaisviestinnän tarkoitusta ja funktiota useasta näkökulmasta. Historiakatsauksen jälkeen esitellään erilaisia näkökulmia 2000-luvun kuntalaisviestintään. Tarkastelu painottuu perinteisen lakisääteisen tiedottamisen sijaan julkisuuden ja avoimuuden periaatteisiin sekä viestinnän rooliin osallistumisesta ja vaikuttamisesta tukevana toimintana. Lisäksi tarkastellaan kuntalaisviestinnän kanavia sekä kuntalaisten rooleja viestin vastaanottajina. Lopuksi esitetään teoriasta johdettu kuntalaisviestinnän määritelmä. Empiirinen osa käsittelee Jyväskylän asukkaiden näkemyksiä kuntalaisviestinnästä. Viestintätutkimusten peruskysymysten lisäksi on huomioitu erityisesti osallistumiseen ja vaikuttamiseen liittyvät teemat. Lisäksi on kokeiltu PR:n Organization–Public relationship -teoriasta johdettua organisaation ja asukkaan välistä suhdetta kuvaavaa kyselyn mallia. Jyväskylässä loppuvuodesta 2002 tehtyä määrällistä tutkimusta varten lähetettiin 2000 satunnaisotannalla valitulle asukkaalle postitse laaja kysely, johon vastasi 738 asukasta. Vastausprosentiksi saatiin 37 %.</p> <p>Tulokset osoittivat, että palveluviestinnän funktio toteutuu melko hyvin. Tutkimus myös osoitti vääräksi näkemyksen, jonka mukaan kunnan asiat eivät kiinnosta asukkaita. Kaupunkilaiset seurasivat asioita ja etenkin halusivat tietoa kaupungin asioista varsin laajasti. Asukkaat myös keskustelivat kaupungin asioista luultua enemmän, joskaan ei julkisilla foorumeilla. Myös viestinnän kaksisuuntaisuutta osattiin vaatia. Asukkaat nostivat palvelutiedottamisen ja valmisteltavista asioista tiedottamisen rinnalle mielipiteen kuuntelun. Tämä korostui nuorten ja vähän koulutettujen kohdalla eli ryhmällä, joiden tiedonsaanti, kiinnostus ja osallistumishalu oli vähäisintä. Tutkimus vahvisti näkemystä edustuksellisen demokratian kriisistä. Vain vanhimmista ja vähiten koulutetuista löytyi niitä, jotka pitivät edustuksellista demokratiaa muuta parempana vaikuttamiskeinona, luottivat poliittikkoihin ja käyttivät heitä tietolähteenään. Samalla kuitenkin nämä ryhmät kokivat vaikutusmahdollisuutensa huonoimpina.</p> <p>Vastaajaryhmistä 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 haaste viestinnälle. Vanhimmat vastaajat luottivat vähiten lähes kaikkiin kunnan omiin tietolähteisiin. Lisäksi vanhimmat ikäryhmät eivät juuri käyttäneet internetiä, joka on käytännössä jo kuntatiedon laajin tietolähde.</p> <p>Tutkimukseen perustuen kuntalaisviestinnässä tulee jatkossa panostaa entistä enemmän varsinkin vaikuttamismahdollisuuksista, osallistumismahdollisuuksista ja kaupungin suunnitelmista ja päätöksistä sekä kuluttaja-asioista kertomiseen. Myös hallinnon tulee olla entistä julkisempaa, sillä lähes puolet kaupunkilaisista koki, ettei saa kunnallispoliitikkojen ja virkamiesten toiminnasta lainkaan tietoa. Kunnan virkakoneiston tulee parantaa palautteenkeruuta panostamalla etenkin mielipidekyselyihin ja keskustelutilaisuuksiin. Lisäksi tulee lisätä edelleen oma-aloitteista valmisteilla olevista asioista kertomista, mutta etenkin kertoa enemmän keinoista, joilla valmisteltavista asioista saa jo nyt tietoa. Perinteisen politikoinnin tilalle kuntalaiset kaipaavat avointa keskustelua ja tarvitsevat mielipiteen kuuntelijaa. Tässä tehtävässä puoluekannan taakse piiloutuvan poliitikon sijaan on tilausta ihmisenä esittäytyville keskusteleville ja kuntalaisia aidosti kuunteleville luottamushenkilöille.</p>	
Asiasanat kuntalaisviestintä, kunnat, viestintä, kuntalaiset, Jyväskylä, ulkoinen tiedotus, julkisuus, avoimuus, Organization–Public relationship	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto / Tourulan kirjasto	
Muita tietoja	

SISÄLTÖ

JOHDANTO	1
Tutkimuksen tavoite	1
Työn rakenne	3
1 KUNTIEN TIEDOTTAMISEN HISTORIA SUOMESSA	5
1.1 Ensiaskeleet 1950 -luvulla	5
1.2 Kiinnostus herää 1970 -luvulla	5
1.3 Periaatteet kuntoon 1980 -luvulla	7
1.4 Periaatteet käytäntöön 1990 -luvulla	11
1.4.1 Viestinnän organisointi 1990 -luvun kunnissa	14
1.4.2 Viestinnän kanavat 1990 -luvulla	15
1.4.3 Viestinnän sisällöt	16
1.4.4 Yhteenveto 1990 -luvusta	17
2 NÄKÖKULMIA KUNTALAISVIESTINTÄÄN	19
2.1 Kolme tapaa viestiä	20
2.1.1 Julkisuusperiaate	21
2.1.2 Informaatioperiaate	21
2.1.3 Kommunikaatioperiaate	21
2.2 Julkishallinnon viestintä eroaa yritysviestinnästä	22
2.2.1 Julkisuus	23
2.2.2 Avoimuus	24
2.2.3 Deliberatiivinen demokratia	26
2.3 Osallisuus	28
2.3.1 Tieto-osallisuus	30
2.3.2 Osallistumisen muodot	32
2.3.3 Osallistumisen mahdollisuudet	33
2.4 Kohteena kuntalaiset	34
2.4.1 Kuntalaisen roolit	35
2.4.2 Roolien huomioiminen viestinnässä	36
2.5 Viestinnän merkitys suhteen ylläpidossa	38
2.5.1 Perinteinen PR:n tutkimus	38
2.5.2 PR:n suhdeteorian tausta	39
2.5.3 Suhteen dimensioista	40
2.5.4 Suhdeteoria käytännössä	42
2.5.5 Suhdeteoriasta apua myös kuntien viestinnän suunnitteluun	42
2.6 Kuntalaisviestinnän kanavat	43
2.6.1 Välilliset ja suorat keinot	44
2.6.2 Internet	45
2.6.3 Median merkitys	46
3 KUNTALAISVIESTINTÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	49
3.1 Kuntalaisviestintä	49

3.2 Tutkimuskysymykset	49
4. MENETELMÄ	51
4.1 Tutkimuskohteen kuvaus.....	51
4.2 Tutkimusvälineistö	52
4.2.1 Kyselylomake.....	52
4.2.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti.....	54
4.3 Tutkimuksen kulku.....	55
4.4 Analyysimenetelmät.....	56
5 TULOKSET.....	59
5.1 Taustamuuttujat.....	59
5.2 Kaupungin palvelujen ja toiminnan seuraaminen	61
5.2.1 Seuratuimmat asiat liittyvät jokapäiväiseen elämään	61
5.2.2 Palveluja seurataan aktiivisesti.....	63
5.2.3 Hallinto ei kiinnosta kaikkia.....	66
5.3 Kuntatiedon tarve ja tiedon saatavuus Jyväskylässä	67
5.3.1 Tietoa tarvitaan.....	67
5.3.2 Tiedon saanti hallinnosta kangertelee.....	69
5.3.3 Tietoa etsinyt tai kysynyt joka toinen kaupunkilainen	72
5.3.4 Etsivä löysi tiedon puhelimitse tai internetistä	73
5.4 Asukkaiden käyttämät kuntatiedon lähteet	73
5.4.1 Printtimedia ja tuttavat käytetyimmät kuntatiedon lähteet	73
5.4.2 Suorien kuntatiedon lähteiden käyttö	75
5.4.3 Epäsuorien kuntatiedon lähteiden käyttö.....	77
5.5 Asukkaiden saama tietomäärä eri kuntatiedon lähteistä	79
5.5.1 Suorien lähteiden tietomäärissä isoja eroja.....	81
5.5.2 Suosituimmat epäsuorat lähteet melko tasavahvoja	83
5.5.3 Internet kaupungin viestinnässä	85
5.5.4 Sanomalehti vahva monissa eri tiedotustilanteissa.....	86
5.6 Kuntatiedon lähteiden luotettavuus	88
5.6.1 Kunnan omat lähteet luotetuimpia.....	88
5.6.2 Suurimmat erot suorien lähteiden luotettavuudessa	90
5.6.3 Suurimmat erot epäsuorien lähteiden luotettavuudessa.....	92
5.7 Asukkaiden halu osallistua ja vaikuttaa	93
5.7.1 Halua osallistua ja vaikuttaa on, keinot eivät tiedossa.....	93
5.7.2 Vaikuttamistavat tutumpia miehille.....	94
5.7.3 Nuoret kokevat että heitä kuunnellaan, mutta eivät halua vaikuttaa	94
5.7.4 Osallistumis- ja vaikuttamishalu suurin korkeimmin koulutetuilla.....	95
5.8 Osallistumis- ja vaikuttamistavat	96
5.8.1 Kaupungin asioista keskustelu	96
5.8.2 Merkittävimmät erot keskustelutavoittain	97
5.8.3 Äänestäminen suosituin tapa vaikuttaa.....	98
5.8.4 Mielipiteet selväksi mielipidekyselyillä	99
5.8.5 Mieluisimmat palautteenantotavat.....	101
5.8.6 Naisille henkilökohtaiset palautteenantotavat tärkeämpiä.....	102
5.8.7 Netti ja sähköposti palautekanavana vieras vain vanhimille	103
5.8.8 Lehteen kirjoittavat mieluiten vähiten koulutetut.....	104
5.9 Kaupunkilaisten suhde kaupunkiin	106
5.9.1 Kaupungin ja asukkaiden suhde PR:n suhdeteorian dimensioilla	106

5.9.2 Suhteen tämänhetkistä tilaa kuvaavat faktorit	107
5.9.3 Suhde kolmella Ledinghamin ja Bruningin faktorilla	109
5.10 Kaupungin viestinnän tärkeimmät tehtävät	110
5.10.1 Palveluista tiedottaminen tärkein viestinnän tehtävä	111
5.10.2 Jyväskylän tiedottaminen vaihtoehtopareilla tarkasteltuna	113
6 YHTEENVETO JA TARKASTELU	115
6.1 Kunnan asioiden seuraaminen	115
6.1.1 Seuratuimmat kunnan asiat	115
6.1.2 Kuntatiedon tarvetta ei ole syytä aliarvioida	117
6.1.3 Tiedon saannin ongelmat keskittyvät hallintoon	118
6.2 Kuntatiedon lähteet	120
6.2.1 Huomioita välillisistä lähteistä	122
6.2.2 Huomioita suorista lähteistä	123
6.3 Osallistuminen ja vaikuttaminen	126
6.3.1 Äänestämiseen uskotaan edelleen	126
6.3.2 Kaupungin asioista keskustellaan	126
6.3.3 Halua vaikuttaa olisi, mutta omiin mahdollisuuksiin ei uskota	127
6.3.4 Mielenpidekyselyt ja keskustelutilaisuudet vastaajien mieleen	129
6.3.5 Negatiivinen palaute annetaan mieluummin henkilökohtaisesti	130
6.4 Asukkaan ja kunnan suhde	131
6.4.1 Asukas vai asiakas?	131
6.4.2. Suhteen tilaan vaikuttavat ikä ja asuinaika	132
6.5 Kuntalaisviestinnän tärkeimmät tehtävät	135
6.5.1 Tärkeintä on palveluista tiedottaminen	135
6.5.2 Valmisteilla olevista asioista tiedottaminen tulee toisena	135
6.5.3 Mielenpitemin kuuntelu on tärkeä osa viestintää	136
6.5.4 Päätöksistä, oikeuksista ja velvollisuuksista tiedottaminen	136
6.6 Tutkimuksen päähuomiot	137
6.6.1 Kuuntelun tärkeys lisääntyy ja sanansaattajan rooli kasvaa	138
6.6.2 Nuorten vähäisestä kiinnostuksesta turha huolestua	139
6.6.3 Nuorille aikuisille yleistietoa, keski-ikäisille uusia ideoita	140
6.6.4 Ikääntyvät iso haaste viestinnälle	140
6.6.5 Osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia on mahdollista parantaa	141
6.6.6 Lopuksi	142
LÄHTEET	144

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

Kuntalaisilta ei ole juuri kyselty mielipiteitä kuntien harjoittamasta viestinnästä. Aiheesta on tehty jonkin verran kuntakohtaisia kartoituksia kuntien omaan käyttöön, mutta laajempia tieteellisiä tutkimuksia ei ole. Kuntien viestintä on kuitenkin ollut lakisääteistä jo vuodesta 1977 ja näyttääkin siltä, että viestintä on hyvin pitkään ollut ainoastaan velvoitteiden täyttämistä. Vasta 90-luvun loppupuolella kuntien viestintää ruvettiin toteuttamaan niin että se todella palvelisi kuntalaisia heidän tarpeistaan lähtien. Vaikka kuntalaisen tarpeisiin onkin teoriassa, ohjeistuksissa ja jossain määrin jopa käytännössä, pyritty vastaamaan, ei kohdetta eli kuntalaisia itseään ole juuri ehditty kuuntelemaan. Tämän tutkimuksen tarkoitus on selvittää kuntalaisten näkemyksiä siitä, mikä on kunnan viestinnässä kuntalaisten mielestä olennaista ja tarpeellista.

Ennen kuin tutkimuksessa päästään asukkaiden mielipiteisiin, aihetta on tarkasteltava aikaisemman tutkimuksen ja aiheeseen liittyvän teorian kautta. Koska koko kuntalaisviestinnän käsite ei ole vielä vakiintunut, yksi tutkimuksen keskeisistä tavoitteista on teorian avulla määrittellä, mitä kuntalaisviestintä oikein on.

Kunnan jäsen on määritelty kuntalain neljännessä pykälässä. Jäsen on henkilö, jonka kotikunta kunta on, yhteisö, laitos ja säätiö, jonka kotipaikka on kunnassa ja se, joka omistaa tai hallitsee kiinteää omaisuutta kunnassa (Kuntalaki 4 §). Tässä tutkimuksessa kuntalaisista puhuttaessa tarkoitetaan vain kunnassa asuvia ihmisiä. Tutkimuksen tavoite on siis tarkastella kuntalaisviestintää asukkaiden näkökulmasta. Luonnollista tietenkin on, että vastaajien moninaiset kytkökset kaupunkiin, muutenkin kuin henkilökohtaisella tasolla, vaikuttavat mielipiteisiin, mutta tässä tutkimuksessa keskitytään yleiseen mielipiteeseen, ei eri lain pohjalta muotoiltujen kuntalaisryhmien eroihin.

Vaikka tutkimuksen kohde on vain yksi kaupunki ja sen asukkaat, yksi tavoitteista on kokeilla tutkimuslomaketta, joka aihealueiltaan ja kysymyksiltään olisi sovellettavissa laajemminkin kuntien käyttöön. Tästä syystä metodiksi on valittu kvantitatiivinen tutkimus. Kysymyksistä osa on perinteisiä viestinnän tutkimuksen peruskysymyksiä, mutta mukana ovat myös kuntien viestinnän tämänhetkiset painopistealueet. Etenkin osallistumisen ja vaikuttamisen problematiikka on huomioitu. Lisäksi on kokeiltu PR:n Organization public relationship -teoriasta johdettua kuntaorganisaation ja asukkaan välistä suhdetta kuvaavaa kyselymallia.

Yksi tavoitteista on saada tietoa Jyväskylän kaupungin kuntalaisviestinnän suunnitteluun. Tutkimus pyrkii antamaan kaupungin viestintäorganisaatiolle tietoa, jota voi käyttää viestinnän kohdentamiseen erilaisille kohde- ja intressiryhmille. Tutkimus antaa toivottavasti neuvoja myös viestinnän kaksisuuntaisuuden kehittämiseen ja sitä kautta paljon puhuttuun kuntalaisten aktivointiin.

Kuntatiedottajien kanssa käymieni keskustelujen pohjalta tarvetta kuntalaisten viestintätyytyväisyyttä kuvaavan tutkimuksen tekemiseen löytyy ympäri Suomea. Käsitykseni mukaan kiinnostuneiden määrä kasvaa sitä mukaa kun kunnissa herätään huomaamaan viestinnän merkitys osana toimivaa kuntaa, ei vain informaatiokeinona ylhäältä alas. Kaikki kunnat kamppailevat samojen viestinnällisten kysymysten kimpussa. Viestinnästä odotetaan apua esimerkiksi kuntalaisten vieraantumisen ehkäisemiseen ja edustuksellisen demokratian kriisiin, mutta samalla käytännön tasolla pohditaan kuntalaisviestinnän roolia yleensä. Tuleeko sen painottua palveluista tiedottamiseen vai kenties erityisesti kuntalaisten osallistumisen aktivointiin? Näiden

näkökulmien selvittäminen kuntalaisen kannalta on haastava tehtävä, mutta onnistuessaan palkitseva, sillä kuntalainen jos kuka tietää mitä hän kunnaltaan haluaa.

Työn rakenne

Ensimmäinen luku esittelee kuntien viestinnän kehitystä Suomessa. Historiallinen katsaus suhteuttaa viestinnän nykytilan kuntaviestinnän kehitykseen, sillä suora vertailu esimerkiksi yksityiseen sektoriin, ei ole erilaisista viestinnällisistä painotuksista johtuen, kovin hedelmällistä. 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.

Toinen luku keskittyy nykytilanteen tarkasteluun ja esittää näkökulmia kuntalaisviestinnän määrittelyyn. Vaikka kunta on olennainen yksikkö koko suomalaisessa yhteiskunnan perusrakenteessa, painopiste säilyy viestinnällisissä kysymyksissä. Käytän teleologista selittämistä eli selvitan tutkimuksen kohteen (kuntalaisviestinnän) tarkoitusta ja funktiota. Lähdän ajatuksesta, että ilmiö (kuntalaisviestintä) on keino, jonka avulla tiettyä pyrkimystä tai aietta voidaan toteuttaa. (Pietilä 1981, 53, 55.) Samalla kuitenkin asiaa voidaan ajatella myös funktionalistisen lähestymistavan kautta, jossa ilmiö täyttää jotakin tärkeää funktiota, suorittaa jotain tehtävää ja edustaa välttämätöntä osaa toimivassa kokonaisuudessa (Pietilä 1981, 134-135).

Pyrin siis määrittelemään kuntalaisviestinnälle eri lähestymistapoja käyttäen tarkoituksen ja funktion ja samalla kuvaamaan sitä mitä kuntalaisviestintä on. 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 liittyy sen muihin käsitteisiin, sekä operationaalisen, joka liittyy sen konkreettiseen havaintomaailmaan. Operationaalinen käsite antaa säännön, jonka mukaan käsite on empiirisesti mitattavissa (Eskola 1975, 87). Ongelmaksi tulee se, että muodostuneelle teoreettiselle käsitteelle ”kuntalaisviestintä” on monta vaihtoehtoista operationaalista määritelmää. Käsitteen sisäisen valideetin lisäksi on tarkasteltava myös sen ulkoista valideettia. 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. Vaikka laaja-alainen tarkastelu on vaikea ja laaja tehtävä, se on mielestäni perusteltua, sillä näin tutkimuksen empiirisestä osasta esiin nousevat havainnot saadaan mahdollisimman kattaviksi ja monipuolisiksi.

Luvussa kolme esitän teorian pohjalta muovaamani kuntalaisviestinnän määritelmän ja määritelmän pohjalta muodostetut tutkimuskysymykset. Neljäs luku esittelee tutkittavan organisaation, tutkimusvälineistön sekä tutkimus- ja analyysimenetelmät. Viidennessä luvussa käydään läpi tulokset tutkimuskysymyksiä mukaan järjestettynä, ja kuudes luku sisältää yhteenvedon ja tarkastelun.

1 KUNTIEN TIEDOTTAMISEN HISTORIA SUOMESSA

1.1 Ensiaskleet 1950 -luvulla

Ensimmäinen askel kunnallisen tiedottamisen järjestämiseksi suomalaisessa kunnassa otettiin Helsingissä vuonna 1949, jolloin 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.)

1.2 Kiinnostus herää 1970 -luvulla

1970-luvulla tiedottamista lisättiin. Esimerkkiä otettiin Ruotsista. Alkuun uskottiin, että tiedon määrää lisäämällä varmistaa tiedon perillemenon ja lisää 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 Rähälä 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 Rähä (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. (Rähälä 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 sillä periaatteella, että jos tiedotusvälineet kysyvät, niin kerrotaan. Tyypillistä oli myös toimittajien neuvominen. Toimittajia ohjailtiin yleisesti puuttumalla mm. kirjoitusten sävyihin ja painotuksiin. (Tuusa & Itkonen, ks. Rähälä 1980, 115-118.) Rähälä (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 Rähälä 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. (Rähälä 1980, 118.)

Hakalan (2000, 89) esittämään valtionhallinnon tiedotusperiaatteiden viiteen strategiseen vaiheeseen verrattaessa 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 saatava ensin tiedotusperiaatteet kuntoon.

1.3 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 edellisien 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 oli 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.) Markkinointihenkisyys 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 mielestäni 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 mielestäni 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 aika 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 käytävissä 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 oikeastaan edes ajatuksen tasolla. Ainoastaan suurimmat kaupungit, joissa suurin osa päätoimisista tiedottajistakin työskenteli, olivat alkaneet ymmärtää tiedottamisen merkityksen tärkeänä osana toimivaa kuntaa.

1.4 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 viimeksimainittua 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 antavat kuitenkin 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 selitysteokset keskittyivät pykäliden 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).

Mielestäni huomattavaa on se, että oppaassa puhutaan 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 mielestäni 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 vuosituhaten 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, kehutaan kuinka kunnallishallinto on avoimuuden edelläkävijä muuhun julkishallintoon ja yksityiseen sektoriin nähden (Kuntien viestintä 1995, 3). Vaikka yleinen ohjeistus olikin 90-luvulla vertailukelpoinen lähes minkä tahansa organisaation viestintäperiaatteiden kanssa, antavat tutkimukset kehityksen kulusta hieman verkkaisemman kuvan.

1.4.1 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 prosenttiosuudella 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 suuriin 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 mielestäni 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.

1.4.2 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.

1.4.3 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 jonkinlaista selvyyttä.

1.4.4 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.

2 NÄKÖKULMIA KUNTALAISVIESTINTÄÄN

Kuntien viestinnän kehittyminen syntyvaiheista nykyiseen tilanteeseen on perustunut pitkälti lakeihin ja kunnallisten keskusjärjestöjen tekemiin ohjeisiin. Historiallisessa katsauksessa en ole puuttunut maassamme kulloinkin vallinneeseen yhteiskunnalliseen tilanteeseen tai viestinnän virtauksiin. Nykyistä kuntien harjoittamaa viestintää on sen sijaan syytä tarkastella valottaen vallitsevia yhteiskunnallisia ja viestinnällisiä teemoja. Näihin teemoihin perustuu myös tutkimuksen empiirinen osa. Mitkään käyttämäni lähteet eivät ensisijaisesti käsittele kunnan ja kuntalaisen välistä suhdetta, vuorovaikutusta ja kommunikaatiota, vaan lähestyvät aihetta yleisesti julkisen vallan ja kansalaisen näkökulmasta. Tästä puutteesta johtuen olen pyrkinyt itse selittämään ja kommentoimaan asiaa kuntakontekstista sekä esittelemään esimerkein kuntatason yhtäläisyyksiä.

Pohjustukseksi 2000-luvun kuntaviestinnälle sopii mielestäni Osmo A. Wiion jo 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 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 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 asukasilloja 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.)

2.1 Kolme tapaa viestiä

Kuntien viestinnän oppaaseen vasta lähempänä vuosituhanen vaihdetta omaksutut käsitykset viestinnän funktioista ovat olleet teorian tasolla valmiina jo 70-luvulla. Edellä lainattua Wiioa perusteellisemmin erityisesti julkishallinnon viestintään on paneutunut Kenneth Abrahamsson, jonka vuonna 1976 julkaistu teos Samhällskommunikation sisältää yhä käyttökelpoisen julkishallinnon viestinnän kolmiportaisen jaottelun.

Abrahamssonin lähesty viestintää 70-luvulla muodikkaalla prosessiajattelulla, jonka komponentteina ovat lähettäjä, kanava ja vastaanottaja. Mutta jos unohdetaan vanhentunut 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.

2.1.1 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.

2.1.2 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. Tämäkään ei kuitenkaan ole se tavoiteltu tila, johon kuntien viestinnän pitäisi pyrkiä.

2.1.3 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. Kommunikoiti 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.

2.2 Julkishallinnon viestintä eroaa yritysviestinnästä

Kuntaviestinnän kannalta Abrahamssonin kehittämän mallin selitysvoimaa ja kuvaavuutta pääsee vertaamaan hyvin esimerkiksi ottamalla rinnalle Grunigin mallin tiedottamisen neljästä tasosta (ks. Lehtonen 1998, 129-130). 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 siinä, että kuntapuolella kuntalaisella on aina, ainakin teoriassa, mahdollisuus saada haluamansa tieto itse etsimällä.

Näkemyistä 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).

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 mielestäni tiivistää niin, että yritysviestinnällä on päämääränä vaikuttaa viestinnän kohteen mielipiteeseen, kun taas julkishallinnon viestinnän tehtävänä korostuu se, että viestinnän kohteelle syntyy ylipäätään jonkinlainen mielipide.

2.2.1 Julkisuus

Suomessa julkishallinnon viestintä perustuu julkisuusperiaatteeseen. Jo 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. (Kuntien viestintä 2001, 45.) Julkisuusperiaatteen vastakohta on diskretioperiaate eli ns. harkintaperiaate, jossa kaikki on periaatteessa salaista ja viranomainen 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 ratkaisuista” (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 mielestäni yksi kunnan viestinnän suurimpia haasteita. Toiminnan pitäisi olla julkisen lisäksi myös avointa.

2.2.2 Avoimuus

Kuntalain tiedotuspykälä velvoittaa kunnat muuta julkishallintoa huomattavasti avoimempaan toimintaan, sillä se velvoittaa tiedottamaan kunnassa vireillä olevista asioista, suunnitelmista, asioiden käsittelystä, ratkaisuista 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 minusta 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.

2.2.3 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 päätöksiä tekeminen tämän keskustelun pohjalta ovat deliberatiivisen demokratian ominaispiirteitä. Julkiseen harkintaan perustuvan demokratian ihanteesta näyttää tulleen yksi suosituimmista edustuksellista demokratiaa paikkaavista näkemyksistä.

Perinteisesti demokratialla 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 nauttivat kansalaisten 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, kellä 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 totuneilta 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.

2.3 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 Ryyänen (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.

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.)

2.3.1 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 kunta-organisaation 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 tietö-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 edustavat lähinnä juuri tietö-osallisuutta. Kunnat sekä jakavat tietoa eri muodoin kuntalaisille valmisteilla olevista asioista sekä päätöksistä, toisaalta kuntalaisilta kootaan tietoa kyselyin, haastatteluin ja erilaisin palautteenkeruumuodoin. Kuntalaiset toimivat siten tiedon tuottajina kunnan päätöksentekoa varten. Kaksi kolmasosaa kunnista käyttää useampaa kuin yhtä tietö-osallisuuden osallistumismuotoa. (Laiho, <http://194.89.205.3/suom/osallisuus/analys.html>).

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). Laiho huomauttaa, että tiedottaminen ei sinänsä vielä lisää osallistumista. ”Tiedottamisesta ei automaattisesti seuraa, että tieto tavoittaa kuntalaiset ja lisää heidän tietoisuuttaan kunnan asioista. Suomen Kuntaliiton teettämän selvityksen mukaan joka toinen kuntalainen kertoi saaneensa riittävästi tai melko paljon tietoa kuntansa talousarviosta. Tästä huolimatta oman asuinkuntansa veroprosentin tiesi vain vajaa kolmasosa. Alle 25 -vuotiaista veroprosentin tiesi vain joka kymmenes.” (Laiho, <http://194.89.205.3/suom/osallisuus/analys.html>).

Ensimmäinen edellytys osallistumiseen on 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 kumpaan näkökulmaa, eli onko jyvaskyläläisillä kiinnostusta osallistua ja saavatko he riittävästi tietoa osallistuakseen, sekä sitä millä tavoin he haluaisivat osallistua ja vaikuttaa.

2.3.2 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 äänestysintona 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 äänestysosallistumista käytti enää noin 56 % äänioikeutetuista. Syyksi äänestysintona hiipumiseen on nähty kansalaisten heikentynyt usko kunnallispoliittisen järjestelmän toimivuuteen ja vähentynyt kiinnostus puolue toimintaa kohtaan, mikä on johtanut etäännyttämiseen 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 vetoamuksen allekirjoittaminen, osto- tai maksuboikotti, 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.

2.3.3 Osallistumisen mahdollisuudet

Kysymys kuntien luomista osallistumisen mahdollisuuksista antaa kuvan siitä, mitä kunnissa on asian hyväksi tehty. Aiheen noususta viime vuosina osaksi kuntien viestintää kertoo jotain jo se, että kysymys on mukana ensimmäistä kertaa vuoden 2001 kuntien viestintäkartoituksessa. 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 mielestäni 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. Minusta on 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.

2.4 Kohteena kuntalaiset

Tähän asti viestintää on käsitelty lähinnä kunnan toiminnan näkökulmasta, kiinnittäen huomiota niihin viestinnällisiin tavoitteisiin, joilla kunnan toiminnalle haetaan legitimizeettiä 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-Ilahti & 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 vieraantumisesta 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 tulkittamiseksi on tärkeää tutkia niitä tapoja, joilla sen jäsenet luovat yhteisiä tulkinnallisia viitekehyksiä viestinnällisten prosessien kautta (Aula & Hakala 2000, 12). Kuntalaista aktivoimaan pyrkivä ajattelu on toki tärkeää, mutta Aulan ja Hakalan jälkimmäinen ajatus sisältää mielestäni aiheeseen tärkeän laajennuksen, jonka mukaan osallistujan roolin lisäksi organisaation toimivuuden kannalta täytyy viestinnässä huomioida ja aktivoida myös muita kuntalaisen mahdollisia rooleja ja viitekehyksiä.

2.4.1 Kuntalaisen roolit

Pekola-Sjöblomin et al. ovat tutkimuksissaan selvittäneet kuntalaisen monia rooleja; kunnan jäsenenä, palvelujen käyttäjänä ja rahoittajana, vaikuttajana, järjestöosallistujana ja päätösten arvioitsijana. (Pekola-Sjöblom & Helander & Sjöblom 2002, 7-10.) Tutkimuksen perusteella kuntalaisten samaistuminen omaan kotikuntaansa on melko heikkoa. (Helander et al. 2002, 21) Toisaalta kuitenkin lähes kaikki asukkaat seuraavat kuntansa asioita ainakin tiedotusvälineiden kautta (mts. 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 kovinkaan kummallista, 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).

Omassa artikkelissaan 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. (Pekola-Sjöblom 2002, 39.)

2.4.2 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). Joku voisi tietenkin tehdä tuloksista sellaisenkin johtopäätöksen, että

kuntalaisviestintä on hoidettu huonosti, koska se koetaan viestinnän tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi. Haluan kuitenkin uskoa, että tietoisuus viestinnän tärkeydestä on yksinkertaisesti lisääntynyt ja se on herättänyt miettimään, joissakin kunnissa ehkä vasta ensimmäistä kertaa, kenelle, miten ja miksi kunnan pitää ylipäätään viestiä.

Oletusta tukee mielestäni 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 tietoja 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.

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

2.5 Viestinnän merkitys suhteen ylläpidossa

Kuntien pitäisi huomioida viestinnässään kuntalaisen monet roolit ja suunnitella ja toteuttaa viestintää kulloistenkin tavoitteiden mukaan. Tämänkaltaista laaja-alaista apua viestinnän suunnitteluun tuo mielestäni 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.

2.5.1 Perinteinen PR:n tutkimus

PR:n tutkimus on pitkään keskittynyt julkisuuden saavuttamisen ja saavutetun julkisuuden mittaamiseen. Perinteisesti PR:ää tutkittaessa keskitytään tuotosten (engl. outputs) ja lopputulosten (engl. outcomes) mittaamiseen. 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 1997, 4-5.)

Lopputuloksen mittaamisessa taas kiinnitetään huomiota siihen, onko PR-kampanjan yleisö vastaanottanut, huomionut, ymmärtänyt ja muistaako se halutun viestin. Lisäksi lopputuloksia mitattaessa pyritään 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 1997, 5.)

2.5.2 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 toteavat, että suhteet ovat avainasemassa organisaatioteorioissa, mutta huomauttavat, ettei näille ole yhtenäistä teoreettista taustaa. He myös toteavat, että organisaatioteorioiden tutkijat ovat sivuuttaneet viestinnän merkityksen työssään. He kuitenkin näkevät suhde -käsitteen merkityksen osana menestyksestä PR:ää ja päätyvät siihen, että suhteen tutkimisessa avainasemassa ovat termit vastavuoroisuus, luottamus, uskottavuus, suhteen molemminpuolinen legitiimiys, avoimuus, molemminpuolinen tyytyväisyys sekä molemminpuolinen ymmärtäminen (Grunig, Grunig & Ehling 1992, 82-83.)

Saman havainnon tekevät 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 CERP education and research -organisaation vuosina 1999–2000 toteuttama Delphi-tutkimus, jonka pohjalta PR:n eurooppalaisessa määritelmässä todetaan PR:n olevan viestinnän keinoin tapahtuvaa molemminpuoliseen yhteisymmärrykseen tähtäävää suhteen ylläpitoa (van Ruler & Vercic & Buetschi & Flodin 2000, http://www.euprera.org/engels/eboksub/thedelphistudy.htm#_ch33.)

Vaikka Cutlip et al. käyttää jo vuonna 1994 PR-määritelmässään suhde-sanaa, ei siihen paneuduta sen syvällisemmin. Varsinainen lähtölaukaus PR:n suhdesuuntaukselle oli Broomin, Caseyn ja Ritcheyn artikkeli (1997, 86-92), jossa suhde-käsitettä hahmotetaan interpersonaalisen viestinnän, psykoterapian, interorganisaationallisten suhteiden (IOR) sekä systeemiteorian 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.) Näin he päätyivät 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 käsitys ja 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 tiettyinä 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. Lopuksi kirjoittajat varoittavat, että määritelmän puute johtaa tutkijoita harhaan sekä rajoittaa teorianmuodostusta tällä PR:n osa-alueella. (Broom et al. 1997, 95-96.)

2.5.3 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 dimensioita, 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, legitimiys ja toistensa ymmärtäminen (Bruning & Ledingham 1999, 162).

Samaan aikaan James Grunig ja Linda Hon esittävät 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).

2.5.4 Suhdeteoria käytännössä

Hieman suhteen tilaa kuvaavia dimensioita pidemmälle työssään menevät 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.)

2.5.5 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. Tutkimuksessa 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.

2.6 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.)

2.6.1 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 yhä edelleen se nähdään tärkeänä tiedonvälityksen väylänä kunnan ja kuntalaisten välillä (ks. esim. Kaupunkien tiedotustoiminta 1980, 26; Kunnan viestintä 2001, 12). 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.)

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 suuren suuri, tulos on mielestäni merkittävä. Tulos vahvistaa osaltaan internetin merkitystä kuntatiedon tarjoajana. Vaikka sen

prosenttiosuus kuntalaisten mielestä tärkeimpänä tiedotuskanavana on vielä alle kymmenen prosentin luokkaa, on se jo nyt parantanut kuntien mahdollisuuksia kertoa asioista itsenäisesti ilman median välikäyttä.

2.6.2 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 käyttää viestinnässään. Lisäksi vuoden 2001 tutkimuksessa verkkoviestintä koetaan toiseksi tärkeimmäksi viestinnän kehittämishankkeeksi 61 %:lla. (Kuntien viestintä 1997, 9; Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 5.) Verkkoviestinnän nousu kehityshankkeiden kärkeen on luonnollista, sillä uutena viestintämuotona sen kehityksen uskotaan olevan vasta alussa. Nopeana ja suhteellisen edullisena suoran viestinnän kanavana verkkoviestinnältä odotetaan kunnissa paljon.

Laajin suomalainen kuntien verkkoviestinnän kartoitus julkaistiin vuonna 2001. Siinä kuntien verkkosivustoja arvioitiin laadullisesti palvelevuuden ja osallistavuuden osaluilla. Lisäksi tarkastelua on tehty kuntalaisten näkökulmasta palvelulähtöisesti ja demokratialähtöisesti. Tutkimuksen näkökulma tukee näkemystäni kunnan viestinnän tehtävistä ylipäättäen. 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). Tulevaisuus näyttää, voiko internetistä todella tulla osallistumisen väline. Vaikka internet voikin kiistattomasti madaltaa osallistumisen kynnyksiä, kovin demokraattinen kanava se ei vielä tällä hetkellä ole. Vielä tätä tutkimusta tehtäessä internet on kuitenkin ennen kaikkea hyvin koulutettujen, työssäkäyvien ja nuorten areena (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.)

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 ratkaista 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.”

2.6.3 Median merkitys

Vaikka joukkotiedotusvälineiden merkitys kuntien viestinnässä onkin viime vuosina hieman laskenut, ovat ne yhä edelleen kuntalaisviestinnän tärkein 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 kunnallsasioiden 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 pidetään edelleen yllä. 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 päättäjiille. 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 pomotella 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 yhä 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.)

3 KUNTALAISVIESTINTÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

3.1 Kuntalaisviestintä

Teoriaosan pohjalta kuntalaisviestinnän määritelmän voi tiivistää seuraavan muotoon. Kuntalaisviestinnän tulee perustua kommunikaatioperiaatteeseen, olla julkisen lisäksi avointa ja herättää kuntalaisessa mielipiteitä kunnan asioista. Kuntalaisviestinnän tulee myös toimia päätöksiä muovattaessa julkisen keskustelun virittäjänä, palvella kuntalaisia palvelujen käyttäjinä (informoida) ja kunnan toimintaan vaikuttavina osallistujina (aktivoida), luoda ja ylläpitää kunnan ja kuntalaisen välistä suhdetta, jota kuvaa luottamus, avoimuus ja molemminpuolinen sitoutuminen. Kuntalaisviestinnän tulee toimiakseen käyttää laajasti sekä suoria että välillisiä kanavia. Tätä määrittelyä käytän empiirisen osan tutkimuskysymysten pohjana.

3.2 Tutkimuskysymykset

Teoriaosan pohjalta tehdyssä tiivistyksessä on käyty läpi ne teemat, joita toimivan kuntalaisviestinnän tulisi sisältää. Empiirisen osan tavoitteena on selvittää, kohtaavatko käytäntö ja teoria Jyväskylän kuntalaisviestinnässä, eli mitä asukkaat

haluavat kuntalaisviestinnältä. Samalla saadaan paljon käytännön tietoa siitä, kuinka hyvin kuntalaisviestintä Jyväskylässä toimii. Tutkimukseni tutkimuskysymykset ovat:

Kuntalaisviestinnällä on informoiva tehtävä ja viestinnässä pitäisi panostaa julkisen lisäksi avoimuuteen. Onnistuakseen tässä tehtävässä kunta tarvitsee tietoa asukkaiden kiinnostuksen kohteista sekä heidän käsityksistään tiedon saatavuudesta. Ensimmäinen tutkimuskysymys selvittää, mitä kaupungin palveluita ja asioita asukkaat seuraavat ja saavatko he näistä palveluista ja asioista tarvitsemansa tiedon.

Kuntalaisviestinnän tulisi käyttää eri kanavia tehokkaasti ja monipuolisesti. Toisessa tutkimuskysymyksessä haetaan vastausta siihen, mistä lähteistä ja kuinka hyvin kaupunkilaiset saavat tarvitsemansa tiedon kaupungin palveluista ja asioista ja kuinka luotettavina he pitävät kuntatietoa tarjoavia eri lähteitä.

Kolmas tutkimuskysymys selvittää, löytyykö Jyväskylän kuntalaisviestinnän käytännöistä vastakaikua osallisuushankkeiden vaatimalle, kommunikaatioperiaatteen mukaiselle ja deliberatiivisen demokratian peräänkuuluttamalle asukkaita aktivoivalle ja kaksisuuntaiselle viestinnälle sekä avoimelle keskustelulle. Onko kaupunkilaisilla halua ja tällä hetkellä mahdollisuuksia osallistua, vaikuttaa ja keskustella, ja 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. Edellisten kysymysten viitoittamana tutkimuksen pitäisi pystyä vastaamaan lopulta myös siihen, mitkä ovat asukkaiden mielestä kunnan viestinnän tärkeimmät tehtävät ja kuinka näiden tehtävien täyttäminen on Jyväskylässä onnistunut.

4. MENETELMÄ

4.1 Tutkimuskohteen kuvaus

Jyväskylän kaupunki on Suomen yhdeksänneksi suurin kunta. Asukkaita kaupungissa oli kyselyn lähettämisen aikaan vuoden 2002 lopulla 81 110. (<http://www.jyvaskyla.fi/info/vaestoarvio/>). Kaupungin suhteellinen kasvu on ollut viime vuosina asukasluvulla mitattuna suurten kaupunkien nopeinta Suomessa. Kaupunkilaisten koulutustaso on yleistä suomalaista tasoa korkeampi. 30,6 % prosentilla kaupunkilaisista on korkea-asteen tutkinto. Samalla kuitenkin myös työttömyysaste on maamme keskiarvoa korkeampi, ollen vuoden 2004 lopulla 13,8 %. (<http://www.jyvaskyla.fi/info/sivu.php>.)

Jyväskylän kaupungilla on ollut 80-luvulta lähtien päätoiminen tiedotus- tai viestintäpäällikkö sekä tiedottajia suurimmissa hallintokunnissa. Viestinnän hajautettu malli on edelleen kaupungin viestinnän strateginen linjaus. Tämä tarkoittaa sitä, että keskushallinnossa (1.1. 2005 hallintokeskus) kaupungin strategista viestintää koordinoi ja toteuttaa viestintäpäällikkö sekä internet-tiedottaja, mutta palveluviestinnän vastuu on hallintokunnissa (1.1.2005 toimiala) hallintokuntien johdon alaisena työskentelevillä hallintokuntien 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.

4.2 Tutkimusvälineistö

Jyväskylän kaupungin 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.

4.2.1 Kyselylomake

Koska kyseessä oli ensimmäinen Jyväskylän kaupungin kuntalaisviestintää kartoittanut tutkimus, kyselylomakkeesta tuli varsin laaja. Lomakkeeseen haluttiin sisällyttää viestinnän peruskartoituksista tuttuja elementtejä sekä tutkimuksen teoriaosan pohjalta nousseita aiheita. 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 lähdetä, 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 ympäröimään 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 ympäröitiin 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.

4.2.2 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 (Hirsjärvi & 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 postikyselylle. Koska vastausprosentin uskottiin jäävän 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 tutkimuksessa juuri mielipidekyselyiden olevan paras tapa selvittää heidän käsityksiään kunnan asioista. Tulos on esitelty tarkemmin luvussa 5.8.4.

Tutkimuksen ja siinä käytettyjen mittareiden reliabiliteettiä 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 reliabiliteettiä on tarkasteltu lähinnä tutkimuksen sisäisesti tulosten yhteydessä. Jatkotutkimusta varten lukija voi halutessaan arvioida reliabiliteettia myös itse, tarkastelemalla liitteenä olevia taulukoita. Kokonaisuutena voi kuitenkin sanoa tutkimuksen reliabiliteetin olevan hyvä, sillä iso aineisto ja käytettyjen mittausmenetelmien moninaisuus takaavat koko tutkimuksen tasolla melko hyvän reliabiliteetin. Hyvästä reliabiliteetistä 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.

4.3 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 ratkaisuille. 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.

4.4 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 khiin-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 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 khiin-testissä havaitun tilastollisen poikkeaman aiheuttajan. Tutkimuksessa khiin-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 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 1997, 78.) Jotta keskiarvojen erojen merkittävyyttä ryhmien välillä voisi selvittää, täytyy tehdä keskiarvojen eroja selvittävä monivertailutesti. (Nummenmaa 1997, 89). Useissa opinnäytetöissä käytetään Post Hoc -testinä yhtäsuurta varianssia edellyttäviä LSD, Bonferronin tai Scheffen 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. Koska tilaajalle laadittu raportti oli huomattavasti laajempi kokonaisuus kuin pro gradu – työssä on mahdollista kattavasti raportoida, keskityin tässä työssä esittelemään tuloksia valikoiden. Käsittelytapa on myös teorialähtöisempi kuin koko aineiston kattavassa tilaajalle toimitetussa raportissa.

5 TULOKSET

5.1 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 %.

TAUSTAMUUTTUUJAT		Vastaajia	Valid%
Sukupuoli	Mies	283	38,66
	Nainen	449	61,34
Ikä	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
Koulutus	Perus-, keski- tai kansakoulu	177	24,21
	Ylioppilas tai ammatillinen tutkinto (myös opistoaste)	382	52,26
	Korkea- tai ammattikorkeakoulututkinto	172	23,53
Asunut Jyväskylässä	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
Muuttoaiheet Jyväskylästä	Kyllä	136	18,89
	Ei	584	81,11
Tulot kk	2000 tai alle	530	73,51
	2001–4000	164	22,75
	4001–6000	21	2,91
	yli 6000	6	0,83
Asema	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	
Työssäkäyntikunta	Jyväskylä	354	86,76
	Muu	54	13,24
Koettu suhde kaupunkiin	Asukas	453	62,5
	Veronmaksaja	166	22,9
	Palvelujen käyttäjä/asiakas	90	12,4
	Päätätäjä	1	0,1
	Asiantuntija	6	0,8
	Ulkopuolinen	9	1,2

Taulukko 1: 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.

5.2 Kaupungin palvelujen ja toiminnan seuraaminen

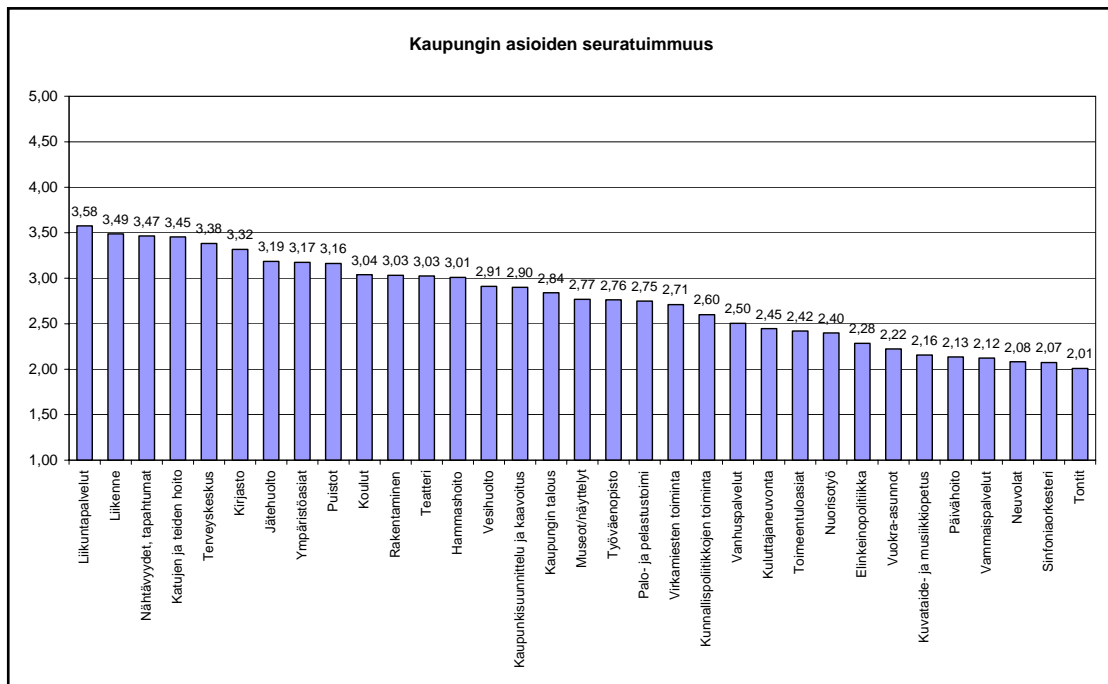
5.2.1 Seuratuimmat asiat liittyvät jokapäiväiseen elämään

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 1 sivulla 62.

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 1: 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 terveystalvveluista, mutta myös virkamiesten ja kunnallispoliitikkojen toiminta.

Edellä esitetyt ja seuraavissa luvuissa (5.2.2 ja 5.2.3) käsiteltävät tulokset sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan on esitetty kokonaisuudessaan liitteenä (liitetaulukot 1,2 ja 3).

5.2.2 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 sijoittuivat 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 aurauksiin 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.

5.2.3 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 aihtta olivat myös ainoat hallinnon aiheet, jotka saivat nuorimmalta ikäryhmältä yli kahden keskiarvon (suunnittelu 2,4 ja talous 2,06).

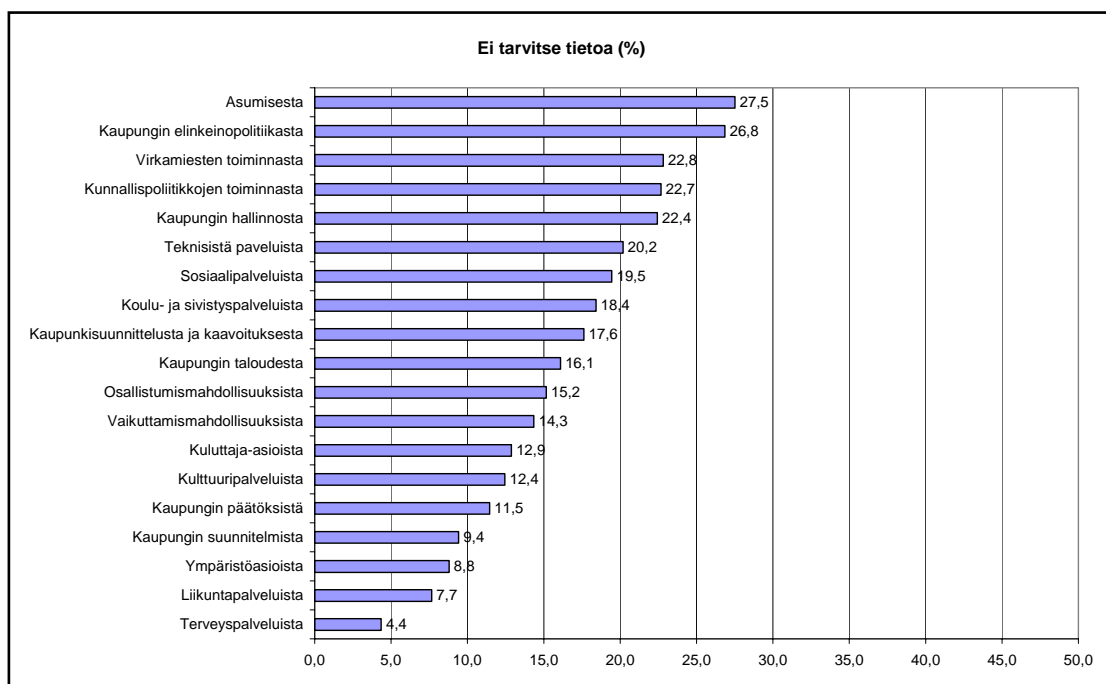
Sijoille 20 ja 21 jäivät *virkamiesten toiminta* (2,71) ja *kunnallispoliitikkojen toiminta* (2,60). Sijalla 26 oli *kaupungin elinkeinopolitiikka*, jota seurataan vain vähän (2,28). Sukupuoli tai koulutus ei vaikuttanut vastuksiin tilastollisesti merkitsevästi, mutta ikä sitäkin enemmän. Kaikissa näissä 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 kolme Keskiarvon pääsivät vasta yli 46- vuotiaat.

5.3 Kuntatiedon tarve ja tiedon saatavuus Jyväskylässä

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.

5.3.1 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. Kuvioista 2 näkyy ”ei tarvitse tietoa” -vastanneiden osuus kysymyksittäin.



Kuvio 2: Tietoa tarvitsemattomien osuudet vaihtehtoitain.

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 selittyy nuorimman ikäryhmän selvästi pienemmällä tiedon tarpeella. Nuorin ikäryhmä koki tarvitsevansa 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 tarvitsevansa 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 olleessa 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 tarvitsevansa vähiten tietoa kaupungin toiminnasta ja palveluista. Vain terveys- ja sosiaalipalveluissa alemmin koulutetut olivat eniten tietoa

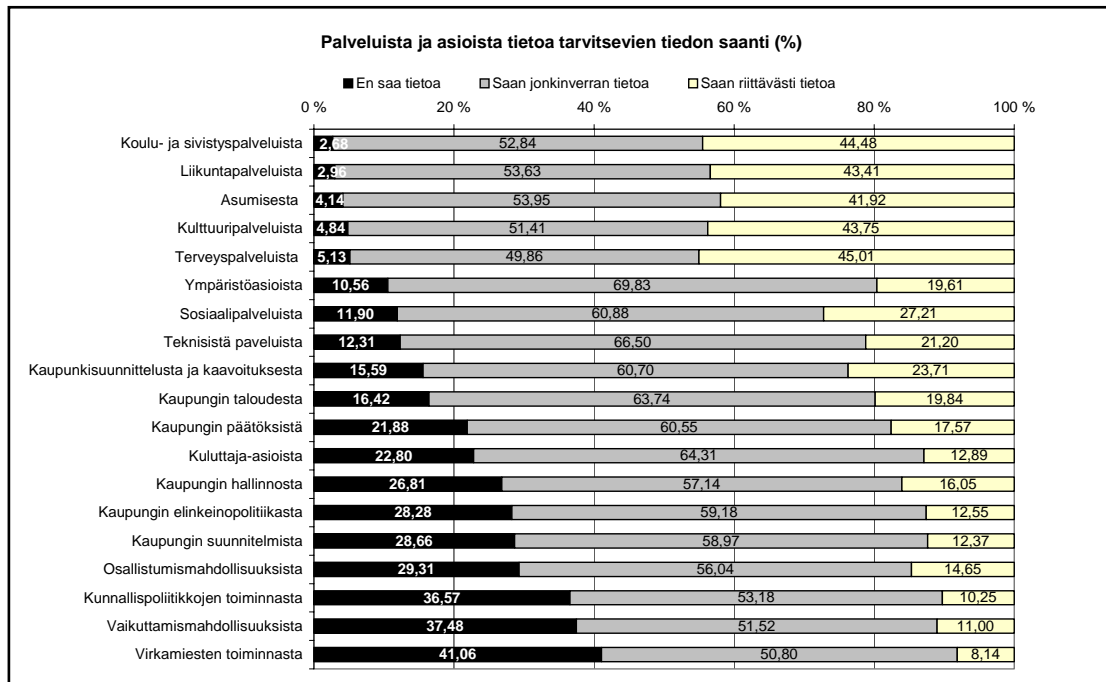
tarvitsevia. Kaiken kaikkiaan erot ryhmien välillä eivät olleet kuitenkaan suuria. Koulutusryhmien välillä oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ero koulu- ja sivistyspalveluissa ja kulttuuripalvelussa, joista tarvitsivat eniten tietoa korkeakoulutetut. Koulu- ja sivistyspalveluista tarvitsi tietoa 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 tarvitsevansa tietoa myös kaupungin elinkeinopolitiikasta (ero alimmin koulutettuihin 13,9 %), kaupunkisuunnittelusta ja kaavoituksesta 87,7 % (ero 12,6 %), ympäristöasiasta 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).

5.3.2 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 3 (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 3: Palveluista ja asioista tietoa tarvitsevien tiedon saanti.

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* ($p=0,001$) osuuskien 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 % nuorimmassa 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 nuorimmassa 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).

5.3.3 Tietoa etsinyt tai kysynyt joka toinen kaupunkilainen

Kerätyn tiedon perusteella asukkaat saivat melko hyvin tarvitsemaansa tietoa peruspalveluista. Asiaa haluttiin kuitenkin vielä selvittää toisesta näkökulmasta. Eli oliko asukas joutunut aktiivisesti itse etsimään tai kysymään tietoa kaupungin asioista tai palveluista? Vastaajista 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 2 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 2: Ne asiat tai palvelut, joista vastajat olivat etsineet tai kysyneet tietoa.

5.3.4 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 3 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	

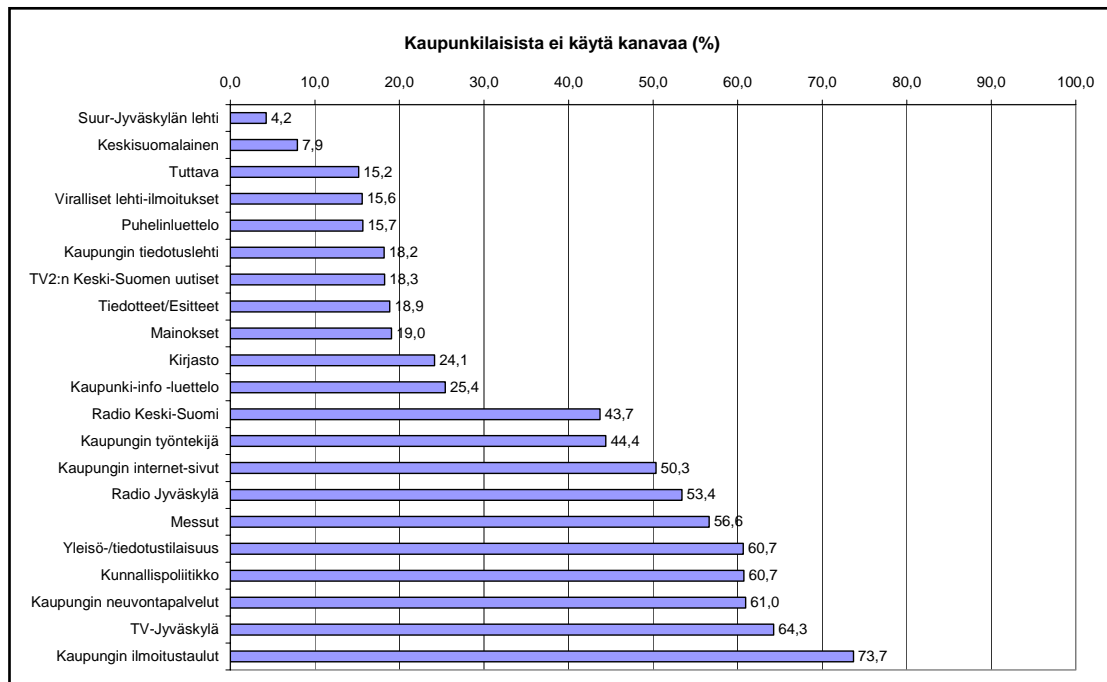
Taulukko 3: Ne keinot, jolla vastaaja oli saanut tarvitsemansa tiedon.

5.4 Asukkaiden käyttämät kuntatiedon lähteet

5.4.1 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 4: Niiden vastaajien osuudet, jotka eivät käytä kanavaa kuntatiedon lähteenä.

Kuvio 4 esittää niiden vastaajien prosentiosuuden, 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 (5.4.2 ja 5.4.3) luvuissa viitataan ovat esitetty kokonaisuudessa sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan liitteissä (liitetaulukot 10, 11 ja 12).

5.4.2 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 ($p=0,001$). Kunnallispoliitikkoa 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.

5.4.3 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* saa kiittää sijoituksestaan erityisesti naisia ja nuoria. Sukupuolten välinen ero oli melkein merkitsevä ($p=0,035$). Naisista tuttavien 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 tuttavien 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 melkien merkitsevä ($p=0,0017$) Suurimmat erot olivat siirryttäessä nuorimmasta ikäryhmästä 26–35- vuotaisiin (eroa 20,3 %) ja siirryttäessä 36–45-vuotiaista yli 46vuotiaisiin 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 ($p=0,0020$).

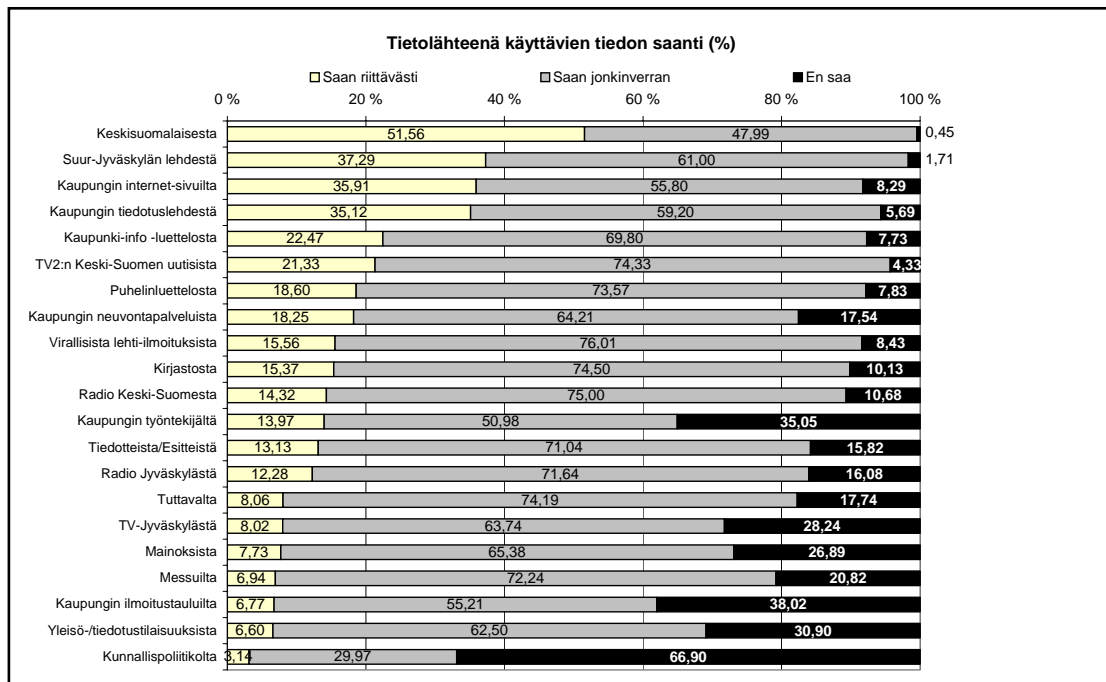
TV-Jyväskylä oli enää marginaalinen kuntatiedon lähde, tosin sitäkin käytti lähes puolet yli 66-vuotiaista ja alimmin koulutetuista vastaajista, ero ikäryhmien välillä oli merkitsevä ja koulutuksen suhteen erittäin merkitsevä ($p=0,001$).

5.5 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 kinnosti se, vaihteliko tiedon saanti taustamuuttujittain.

Kuten kuvioista 5 seuraavalla sivulla (s. 80) havaitsee, tulosten mukaan puolet lähdeä käyttävistä kaupunkilaisista sai riittävästi tietoa Keskisuomalaisesta (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 5: Lähdeitä 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 aivan 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 huonommin 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 (5.5.1 ja 5.5.2) tarkastellaan suurimpia eroja lähteittäin hieman tarkemmin. Vaihtoehtojen saamat osuudet lähteittäin sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan on esitetty kokonaisuudessaan liiteteissä (liitetaulukot 13, 14 ja 15).

5.5.1 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 vanhimmillä 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 % vanhimmaasta 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 kunnallispoliitikkoo 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 kunnallispoliitikkoo kuntatiedon lähteenä, ei saa heiltä tietoa. Riittävästi tietoa saavia löytyi ylipäättään vasta yli 46-vuotiaista, ja silloinkin korkeimmat prosentit olivat reilusti alle kymmenen.

5.5.2 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 tuttavalta saivat kuntatietoa 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 kuntatiedon lähteenä oli 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, mutta vaikka muilla ikäryhmillä luettelo ei noussutkaan yhtä korkealle, prosentuaaliset erot olivat pieniä, eikä tilastollista eroa ryhmien välillä ollut.

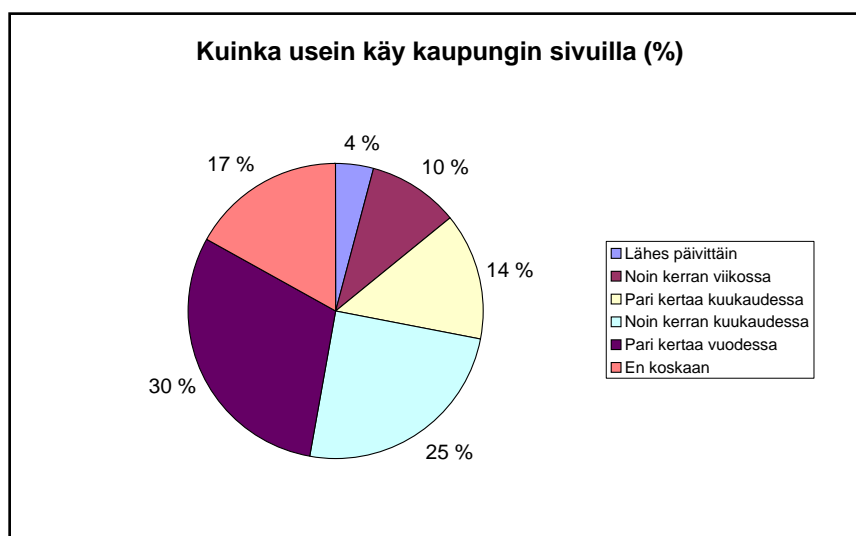
TV 2:n Keski-Suomen uutiset nousi välillisten lähteiden listasta esiin, vaikkei ryhmien välillä ollutkaan tilastollisia eroja. Uutiset tarjosivat riittävästi kuntatietoa noin reilulle viidennekselle niitä tietolähteenä käyttävistä. Nämä prosentit nostivat TV 2:n Keski-Suomen uutiset miehillä, yli 36-vuotiailla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

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

5.5.3 Internet kaupungin viestinnässä

Teoriassa ja kuntien odotuksissa internetille on asetettu suuria odotuksia, siksi halusin selvittää internetiä kuntatiedon lähteenä 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 6). 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 6: 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 4.

	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 4. Kuinka usein eri ikäiset käyvät kaupungin sivuilla.

5.5.4 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 5.

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

Taulukko 5: 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 puhelinluetteloä 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.

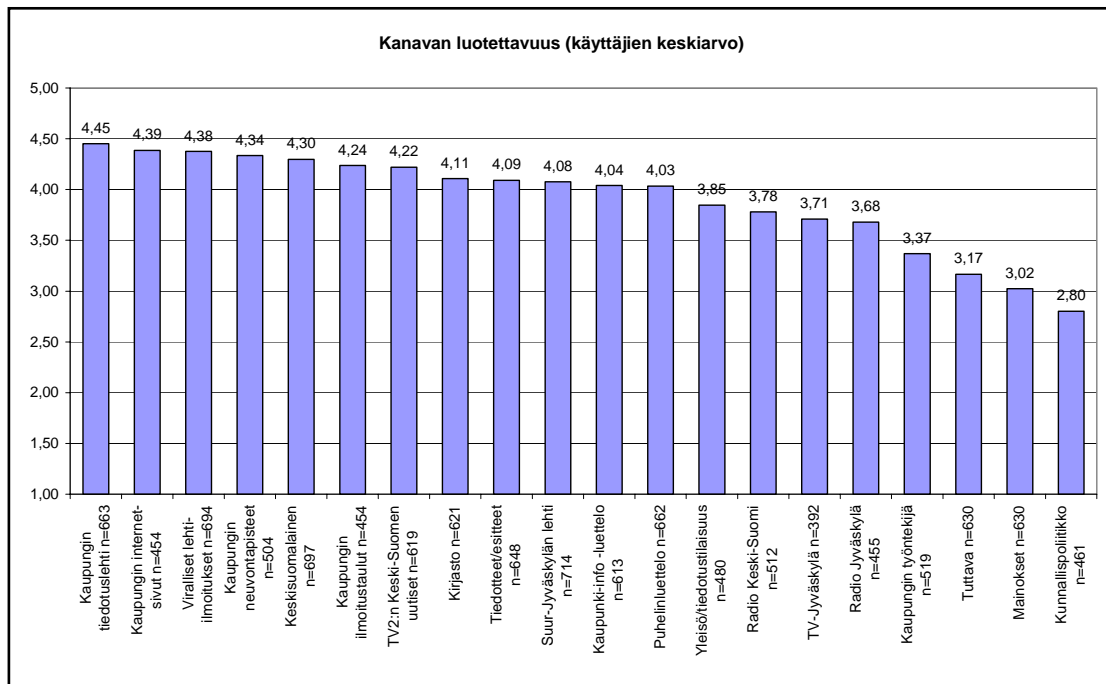
5.6 Kuntatiedon lähteiden luotettavuus

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.

5.6.1 Kunnan omat lähteet luotetuimpia

Vastausten perusteella kaupunkilaiset pitivät kahta kolmasosaa kysytyistä kanavista vähintään melko luotettavina. Kuten kuvio 7 seuraavalla sivulla (s. 89) 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 7: Kuntatiedon lähteiden luotettavuus. Kanavan perässä kanavaa käyttävien vastaajien määrä.

Naiset kokivat lähteet Radio-Keski Suomea lukuunottamatta 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, lukuunottamatta 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 (5.6.2 ja 5.6.3) paneudutaan, on sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan esitetty kokonaisuudessaan liitteenä olevissa taulukoissa (liitetaulukot 16, 17 ja 18).

5.6.2 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 epäluuloisinta ryhmää eli 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.

5.6.3 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.

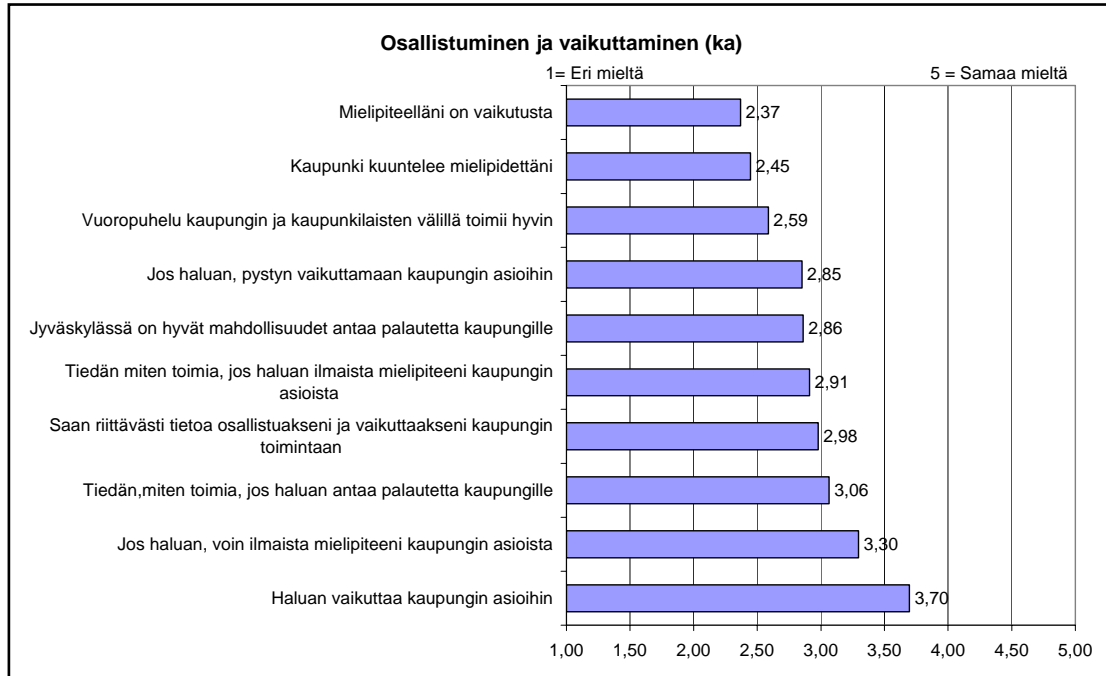
Tuttavan luotettavuudessa oli tilastollisesti merkitseviä eroja ikäryhmien välillä. Tuttavaan luottivat eniten 15–25-vuotiaiden (3,45) ja 26–35-vuotiaiden (3,43)

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 tuttavien luotettavuudessa kuntatiedon lähteenä oli myös korkeimmin koulutettujen (3,31) ja ylioppilas- tai ammatillisen tutkinnon suorittaneiden (3,07) välillä.

5.7 Asukkaiden halu osallistua ja vaikuttaa

5.7.1 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 8: Keskiarvot osallistumisesta ja vaikuttamisesta koskevilla väittämillä.

Väittämien saamat keskiarvot (Kuvio 8) 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 (5.7.2, 5.7.3 ja 5.7.4) esiteltävät tulokset on esitetty kokonaisuudessaan sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan liitteissä (liitetaulukot 19, 20 ja 21).

5.7.2 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 vastaukset 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.

5.7.3 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 väittämässä ”jos haluan, pystyn vaikuttamaan kaupungin asioihin”, jossa vaikuttamismahdollisuuksiinsa uskoi eniten 36–45-vuotiaat (3,08) ja vähiten vanhin vastaajaryhmä, eli 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 väittämässä ”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).

5.7.4 Osallistumis- ja vaikuttamishalu suurin korkeimmin koulutetuilla

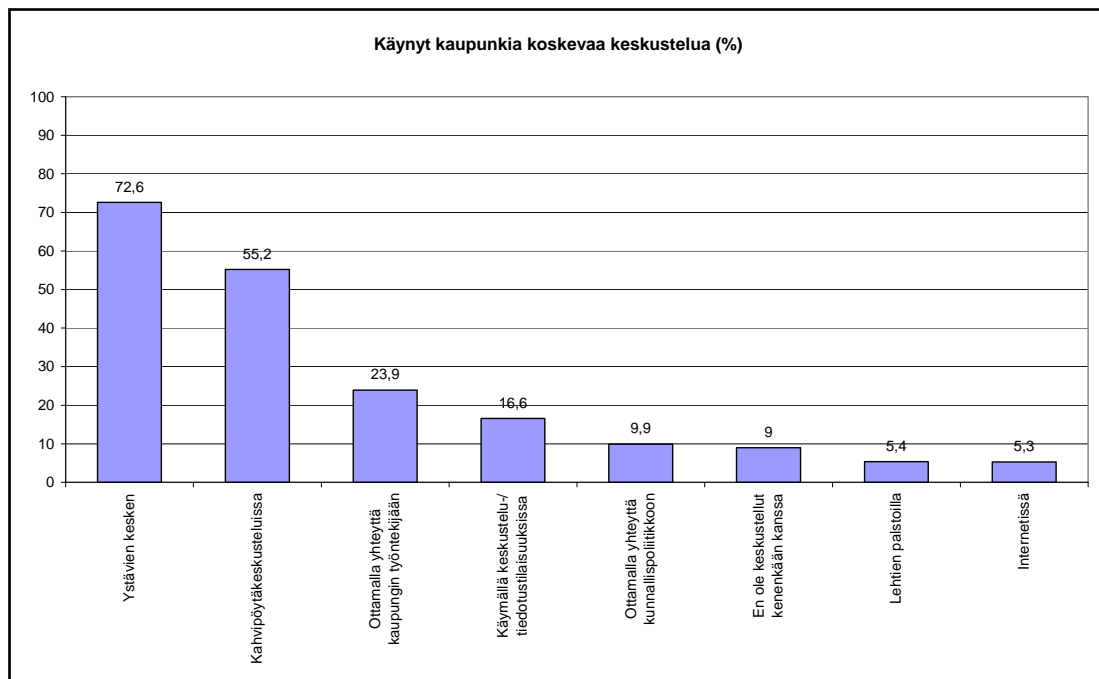
Koulutuksen suhteen vastauksissa ei ollut suuria eroja. Korkeimmin koulutetut halusivat vaikuttaa ja uskoivat tiedonsaantiin sekä vaikuttamismahdollisuuksiinsa eniten kahta väittämää lukuun ottamatta. ”Vuoropuhelu kaupungin ja kaupunkilaisten välillä toimii hyvin” ja ”Jyväskylässä on hyvät mahdollisuudet antaa palautetta kaupungille”, -väittämässä korkein keskiarvo oli alimmin koulutetuilla vastaajilla ja korkeimmin koulutettujen keskiarvo oli alhaisin. Ylioppilas- tai ammatillisen tutkinnon suorittaneet saivat heikomman keskiarvon väittämässä ”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”. Loppuissa väittämässä alimman keskiarvon sai alimmin koulutetut. Kuitenkin vain kahdessa väittämässä ero oli tilastollisesti edes melkein

merkitsevä. 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).

5.8 Osallistumis- ja vaikuttamistavat

5.8.1 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 9: Miten käynyt kaupunkia koskevaa keskustelua?

Vastausten jakautuminen näkyy kuviossa 9. 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 lukuunottamatta. 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.

5.8.2 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 olvat 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 ($p=0,021$).

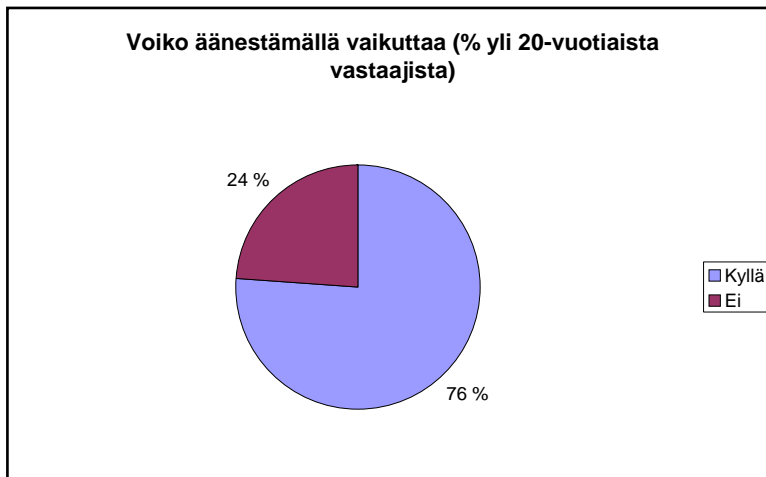
Vaihtoehdon ”*en ole keskustellut kenenkään kanssa*” valinneiden määrässä oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ero ($p=0,001$) koulutuksen suhteen. Useimmin vaihtoehdon valitsivat alimmin koulutetut (15,3 %) ja harvimmin korkeimmin koulutetut (5,8 %). Ikäryhmien välillä ero oli melkein merkitsevä ($p=0,018$), 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).

5.8.3 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 10 seuraavalla sivulla.



Kuvio 10: 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 %).

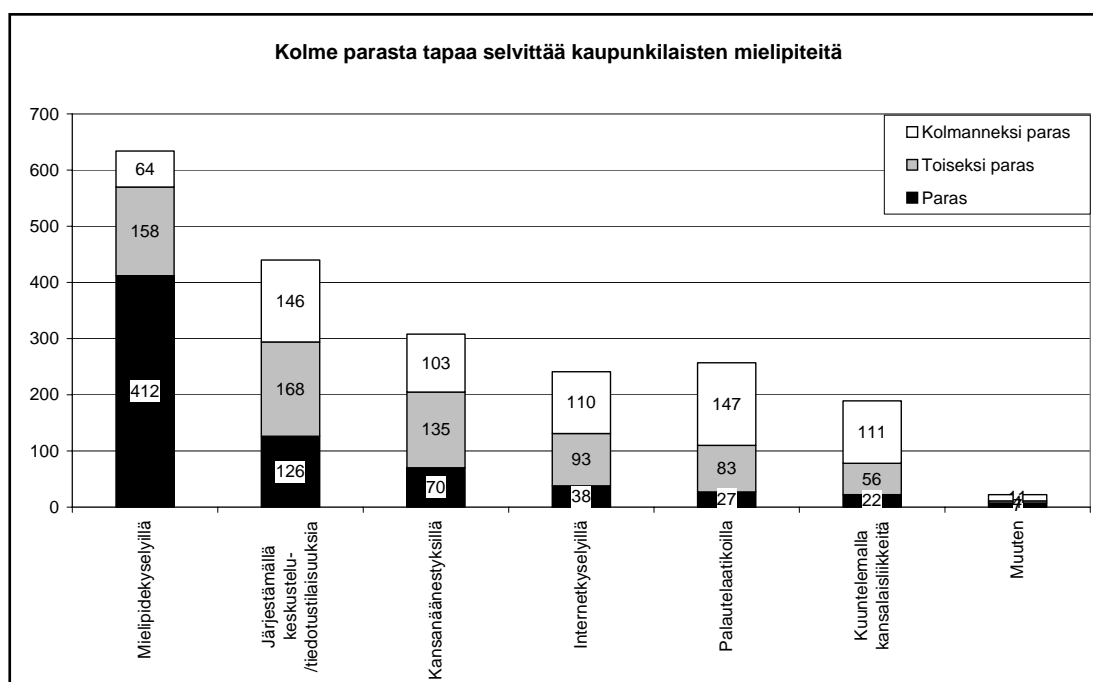
Koulutuksen suhteen osuuksissa ei ollut tilastollisesti merkitsevää eroa. Vaikka ylioppilas- tai ammatillisen tutkinnon suorittaneet olivatkin vähiten sitä mieltä (73,7 %), että äänestämällä voi vaikuttaa, oli heidänkin prosenttinsa huomattavasti korkeampi kuin viime vaalien äänestysprosentti. Eniten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

5.8.4 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 5.10 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 11: Tavat selvittää kaupunkilaisten mielipiteitä.

Kuten kuvio 11 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 kärkisijoa. 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

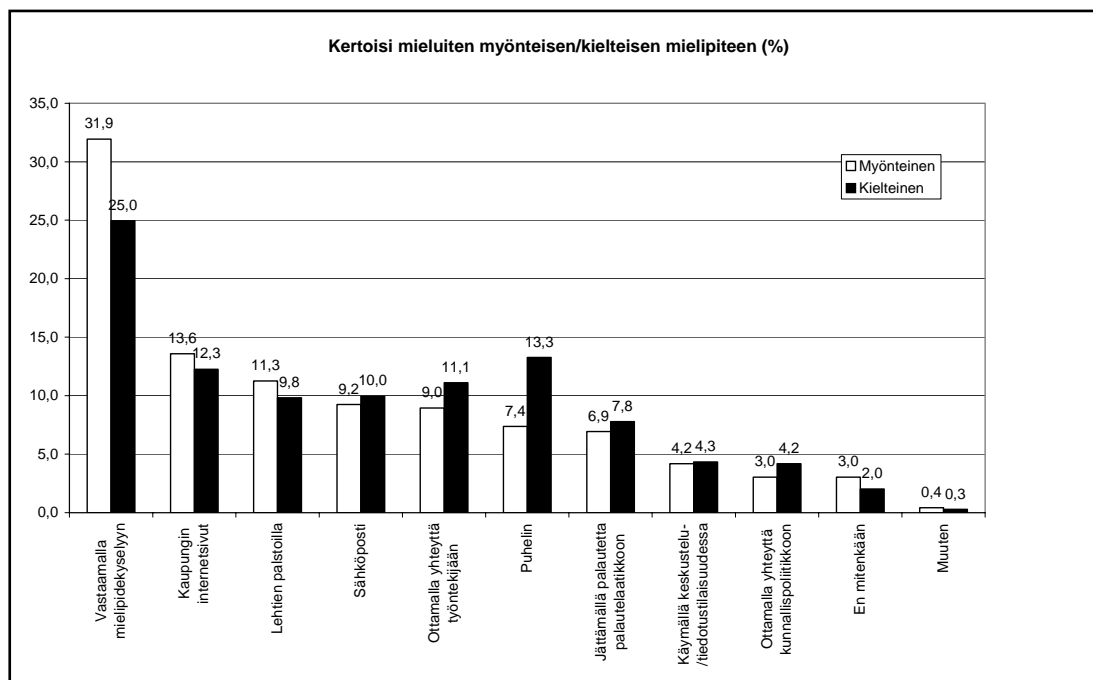
rinnalle. 26–35-vuotiailla internetkyselyt (49,2 %) nousivat kolmanneksi mieluisimmaksi vaihtoehdoksi, kun sitä vanhemmilla ikäryhmillä kolmantena vaihtoehtona kokonaistuloksissa tuli kansanäänestys reilun 40 %:n osuuksilla. Vaihtoehtojen saamissa prosentiosuuksissa oli tilastollisesti erittäin merkitsevä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

5.8.5 Mieluisimmat palautteenantotavat

Vastaajat saivat valita yhdentopista vaihtoehdon joukosta mieluisimman tavan kertoa myönteinen ja kielteinen mielipide kaupungin toiminnasta tai palveluista. Kuviosta 12 seuraavalta sivulta (s. 102) selviää vaihtoehtojen saamat prosentiosuudet.



Kuvio 12: 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.

5.8.6 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 mielipidekyselyden 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 vaihtoehtoinen on esitetty tarkemmin liitteenä olevaissa taulukoissa (liitetaulukot 28 ja 29).

5.8.7 Netti ja sähköposti palautekanavana vieras vain vanhimmille

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 vaihtoehtoinen 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).

5.8.8 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 keskustelukysymyspalsta.

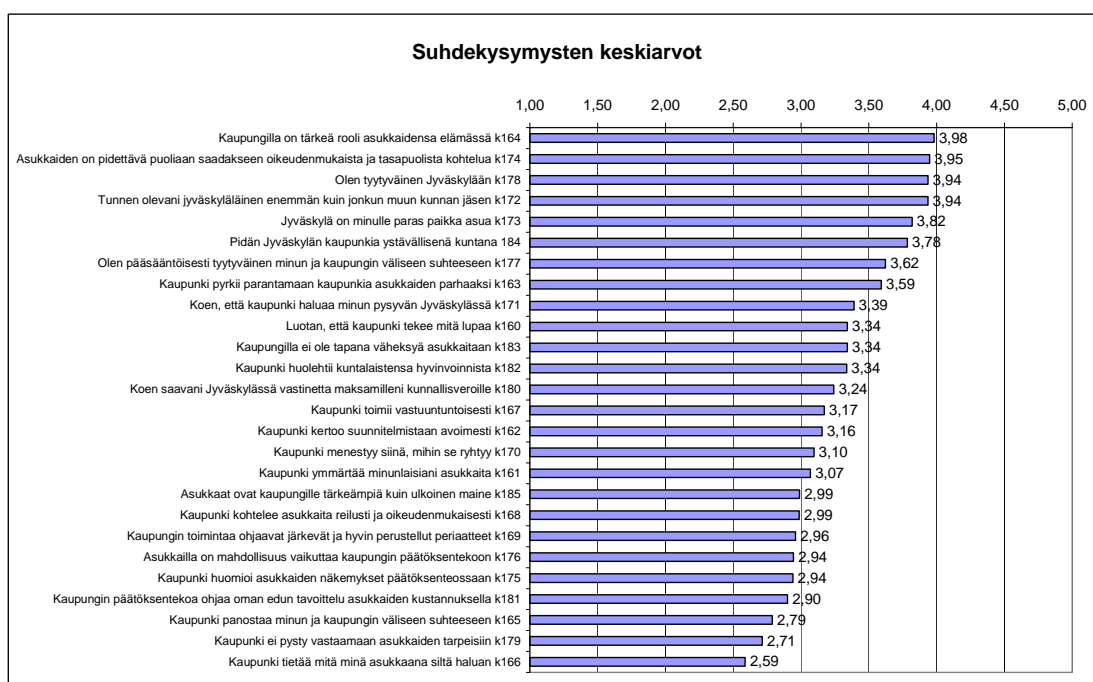
Alimmin koulutetut antoivat useassa asiassa aktiivisimmin myös kielteistä palautetta. Vain neljässä asiassa korkeammin koulutetut osoittautivat aktiivisemmiksi. Ylioppilas- tai ammattitutkinnon suorittaneet antaisivat muita mieluummin palautetta puhelimitse (14,4 %) ja korkeimmin koulutetut netissä (16,6 %), 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.

5.9 Kaupunkilaisten suhde kaupunkiin

5.9.1 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 esitellyn 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 13 selviää väittämien keskiarvot.



Kuvio 13: Suhdekysymysten saamat keskiarvot.

En käsittellyt tuloksia yksittäisten väittämien tasolla kuvion 13 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 5.9.2 ja 5.9.3 esiteltävät tulokset kokonaisuudessaan faktoreittain sukupuolen, iän, koulutuksen ja asumisajan mukaan on esitetty taulukkomuodossa liitteissä (liitetaulukot 34-37).

5.9.2 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 vanhimilla 3,26. Keski-ikäisten nuorimpia ja vanhimpia vastaajia huonompi suhte kaupunkiin näkyi kaikissa faktoreissa yhtä lukuun ottamatta. Faktorissa, joka kuvasi sitoutunesuutta, keskiarvo kasvoi melko tasaisesti iän myötä. Nuorimilla vastaajilla keskiarvo oli 3,45 ja vanhimilla 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 sitotuneisuutta 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.

5.9.3 Suhde kolmella Ledinghamin ja Bruningin faktorilla

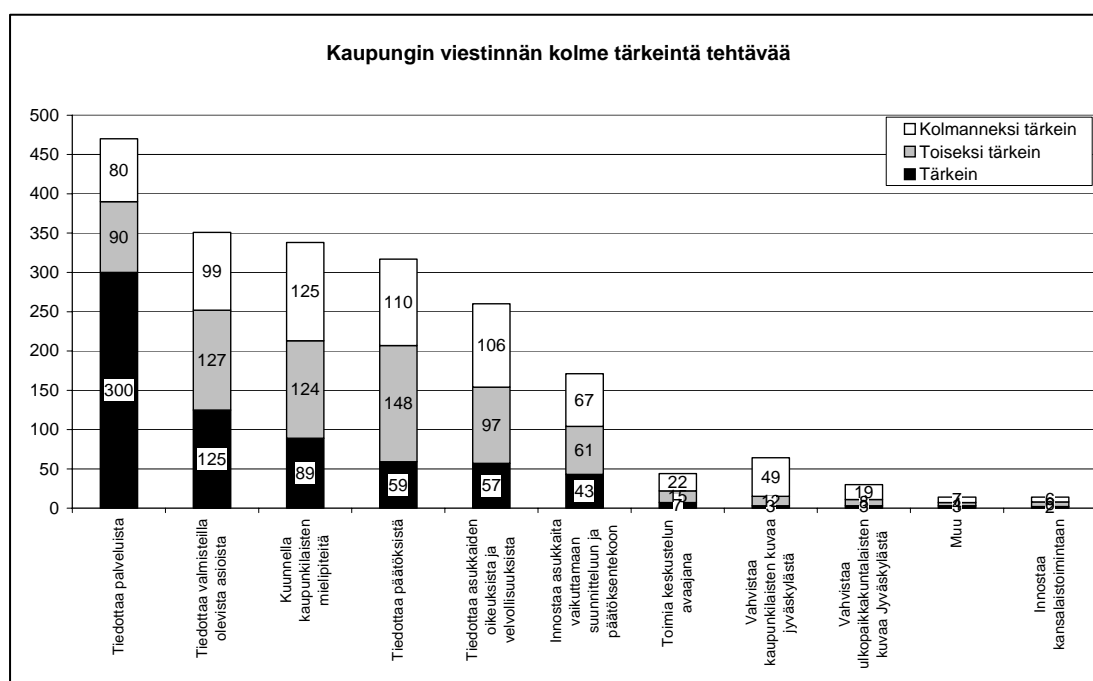
Ledinghamin ja Bruningin pyrkivät Grunigia ja Honia syvällisempään suhdeanalyysiin käyttämällä kolmella faktorilla. Ledinghamin ja Bruningin faktoreiden avulla ei selvitetä vain suhteen nykyistä tilaa, vaan pyritään selvittämään syvenpiä asenteita ja saamaan tietoa suhteen kehittymisen ennustamiseen (Bruning & Ledingham 1999, 164-165.). Tämän tutkimuksen perusteella ei voi täysin yhtyä heidän näkemykseen. 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 röhhistelyyn, 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.

5.10 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 14: Kaupungin viestinnän kolme tärkeintä tehtävää.

Kuviosta 14 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.

5.10.1 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 kaissa 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 antoi 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.

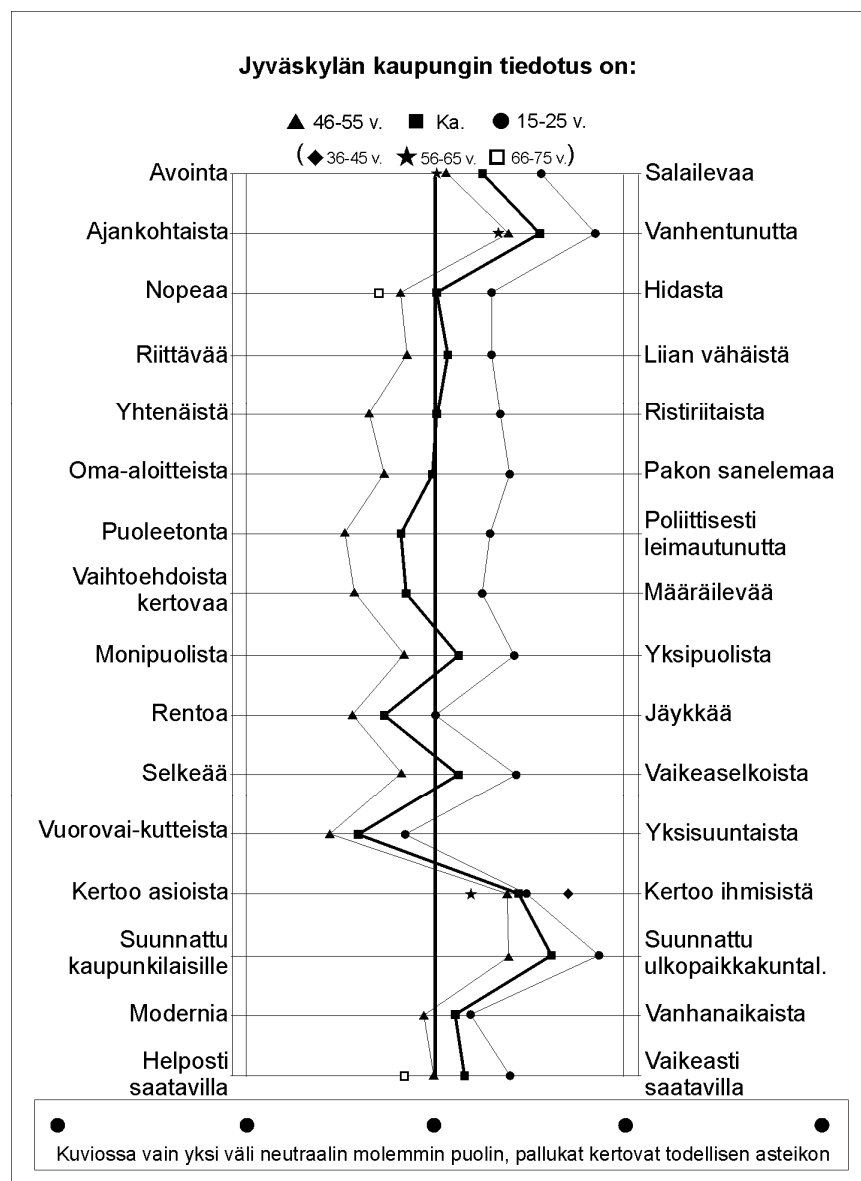
Päätöksistä tiedottamista pitivät toiseksi tärkeimpänä 46–55-vuotiaat 50,7 %:lla sekä 56–65-vuotiaat 48 %:lla ja kolmanneksi tärkeimpänä 15–25-vuotiaat (41 %), 36–45-vuotiaat (46,5 %) ja 66–75-vuotiaat (28,6 %) sekä korkeakoulutetut (51,7 %). Sekä naisilla että miehillä se sijoittuu neljänneksi, miehillä 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 tärkempänä.

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

5.10.2 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 tasvälinen 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 15: Millaista on Jyväskylän kaupungin tiedotus?

Seuraamalla kuvion 15 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.

6 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. Sitten 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 Jyväskylän asukkaat kuntalaisviestinnältä oikeastaan odottavat.

6.1 Kunnan asioiden seuraaminen

6.1.1 Seuratuimmat kunnan asiat

Ensikäden 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 Rynänen esittämä näkemys passiivisesta kuntalaisesta, jota kunnan asiat eivät juuri kiinnosta. (Rynänen 2002, 22) ja antaa

viitteitä siitä millaisissa rooleissa asukkaat kaupungin asioita seuraavat. (Helander et. al. 2002).

Jyväskylässäkin asukkaiden eniten seuraamat asiat olivat useimpien jokapäiväiseen elämään liittyviä ajankohtaisia palveluja tai aiheita. Kaupungin hallintoon liittyviä aiheita seurattiin keskimääräistä vähemmän ja pienen käyttäjäryhmän palvelut löytyivät luonnollisesti listan häntäpästä. 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 palveluissa sääntöön oli tosin kaksi poikkeusta, sillä katujen ja tieden 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 vanhempensa 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.

6.1.2 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.

Kuntaliiton 90-luvulla kunnille tekemissä viestintäkartoituksissa kuntalaiset halusivat enemmän tietoa sosiaalipalveluista, kunnan taloudesta, maankäytöstä ja rakentamisesta ja koulu- ja terveyspalveluista. (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.)

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 seuratuimmuuden perusteella. Tutkimus osoitti, että myös vähemmän seuratuista asioista halutaan saada tietoa yhtä lailla.

Tulokset osoittavat todeksi myös epäilyni siitä, ettei kuntien näkemys asukkaiden tiedon tarpeesta ole läheskään samanlainen kuin asukkaiden itsenä. Kuntien tärkeimpinä viestinnän aiheina pitämät asiat kuten talous, maankäyttö tai kaavoitus olivat kuntalaisten vastauksissa korkeimmillaankin vasta listan puolivälistä. Kuntien olisi siis ehkä syytä selvittää kuntalaisten tiedontarpeita säännöllisin väliajoin kysymällä asiaa kuntalaisilta eikä vain arvailla tiedon tarvetta byrokraatin näkökulmasta. Tässäkin tutkimuksessa jälleen kerran havaitusta nuorten heikosta kiinnostuksesta ja vähäisestä tiedontarpeesta en olisi niin huolissani kuin yleisesti ollaan. Minusta se, että puolet 15–25-vuotiaista ei koe tarvitsevansa tietoa kaupungin hallinnosta, ei ole hälyyttävää. Tulokset osoittavat nimittäin selvästi, että kiinnostus lisääntyy iän karttuessa.

6.1.3 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 terveystalviteista sekä asumisesta koki saavansa tarpeeksi tietoa hieman vajaan 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 kymmennestä 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 lohduton tilanne ei ole, kun kunnat itse ovat Kuntien viestintä -tutkimuksessa arvioineet. Kuntien näkemys siitä, että vain alle 10 % asukkaista saa tarpeeksi tietoa kunnan asioista, pitää tässäkin tutkimuksessa melko hyvin paikkansa hallintoon liittyvien aiheiden osalta.

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 kolmeakymppiä. 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. Tämän 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 vaikkei asukas itse suoranaisesti janoakaan 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.

6.2 Kuntatiedon lähteet

Kuntien viestinnän oppaassa esitellään niitä kanavia, joita monipuolisesti käyttämällä kuntalaisviestintää tulee toteuttaa (Kunnan viestintä 2001, 10-12). 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 kasvanut (Kuntien viestintä 1997, 9; Tutkimus kuntien viestinnästä 2001, 13-14). 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 suoria 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 näkemys 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 kahdesan 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 esaimerkkitilanteissa 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 tiedotuslehddestäkin 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 neuvontapisteeet). 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.

6.2.1 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 Keski-suomalaisista käyttivät kuntatiedon lähteenä lähes kaikki vastanneet. Vaikka *Suur-Jyväskylän lehti* olikin eniten käytetty kuntatiedon lähde, jäi se Keski-suomalaisen 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 nuoremmassa ryhmässä. Se myös nousi toiseksi parhaaksi tiedotustavaksi ajankohtaisista liikennejärjestelyistä ja tapahtumista tiedotettaessa.

Keski-suomalaisesta 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 esimerkkitalanteissa, 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 viidessätuhatissa 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-iässä 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 oheen 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 tietolähteenä.

6.2.2 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 kunnallispoliittikkoon. 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, lukuunottamatta 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 mielestäni yksi Jyväskylän sivuston kehittämisen kohde. Toinen kehittämiskohde olisi sivujen kiinnostavuuden lisääminen ajankohtaisuutta kehittämällä.

Kaupungin työntekijä sijoittui kuntatiedon lähteenä huonosti. Nuorimmista ja vanhimmista vastaajista kaupungin työntekijää käytti kuntatiedon lähteenä alle puolet. Vanhimmassa vastaajaryhmässä jopa kunnallispoliitikot olivat käytetympiä 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 mielestäni 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 korkeimillaankin 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.

6.3 Osallistuminen ja vaikuttaminen

6.3.1 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 koulutetumalle 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.

6.3.2 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, vaikka kaikki ei aina kaupungintalolle kantaudukaan. 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 kaupungin palveluista puhutaan. 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 %. Vanhoilla ihmisillä alkaa selvästi 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 ja virkakoneistolta kykyä nähdä luottamushenkilöiden näkemykset muutenkin kun puoluekantaan peilaten.

6.3.3 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 puuteen aiheuttamasta tietämättömyydestä ja sen seurauksena tulevasta passivoitumisesta ja vieraantumisesta kunnan asiota 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. Osallistumattomuudena 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.

6.3.4 Mielipidekyselyt ja keskustelutilaisuudet vastaajien mieleen

Mitä sitten olivat 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 täyttamisestä.

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 kaksisuuntaistaiseen vuorovaikutukseen. Lisäksi keino on jossakin muodossa kaikissa kuntaviestinnän tutkimuksissa (1990, 1995 ja

2001) jo nyt suosituin kuntein käyttämä keino. 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.

6.3.5 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 osottautui 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 tutkimuksen tulos osoittaa 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,

palautelaatikkoa ja nettiä. 36–45-vuotiaat käyttävät muita enemmän sähköpostia ja 46-vuotiaista ylöspäin suositaan henkilökohtaisia palauteenantotapoja.

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 kunnallispoliitikkona. Internet ja sähköposti on nuorten lisäksi selvästi muita useammin korkeakoulutettujen suosiossa.

6.4 Asukkaan ja kunnan suhde

6.4.1 Asukas vai asiakas?

Kuntalaisten suhdetta kuntaan on määritelty ja tutkittu mm. kunnan jäsenenä, palvelujen käyttäjänä, rahoittajana, vaikuttajana, järjestöosallistujana, päätösten arvioitsijana, äänestäjänä, veronmaksajana, kansalaisena ja asiakaana (Pekola-Sjöblom & Helander & 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. Mielipidekirjoituksissa 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 veroa maksavan asiakkaan roolia vastoin asukkaiden enemmistön omaa mielipidettä. Tähän lienee syynä median tarve kärjistä 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.

6.4.2. 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; Ledingham & Bruning 2000). Tämä uusi 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 vuosituhannen 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 (Leginghamin & 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 veratilukohtia 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 mielestäni osoittanut toimivuutensa kunnan ja kuntalaisen välisen suhteen kuvaamisessa. Kriittikinä todettakoon, että vaikka faktorit sinänsä olivatkin yhtä lukuunottamatta reliabeleja, 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.

6.5 Kuntalaisviestinnän tärkeimmät tehtävät

Kaupungin viestinnän tärkein tehtävä oli palveluista tiedottaminen. 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 kommunikaatioperiaattetta, osallistumisselonteon mukaista osallistumaan aktivoivaa viestintää, deliberatiivista deomkrtiakäsitystä kuin Kuntaliiton ohjeidenkin mukaista viestintää.

6.5.1 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.

6.5.2 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. Mielestäni 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.

6.5.3 Mielipiteen kuuntelu on tärkeä osa viestintää

Mielipiteen kuuntelua pidettiin vaihtoehtoista useimmin viestinnän kolmanneksi tärkeimpänä tehtävänä. Se oli kolmen tärkeimmän viestinnän tehtävän joukossa yli puolella nuorimmista sekä vähiten koulutetuista vastaajista. Alimmin koulutetuilla mielipiteen 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 mielipiteitään 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 mielipiteineen taustalle jäävät ryhmät entistä paremmin huomioon.

6.5.4 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 tulkinnan voisi tehdä myös oikeuksista ja velvollisuuksista tiedottamisesta, vaikka se käytännössä onkin hyvin tärkeä osa kunnan perusviestintää.

6.6 Tutkimuksen päähuomiot

Teoriaosassa tarkastelin kuntalaisviestintää useasta näkökulmasta, jonka perusteella kuntalaisviestinnän elementit ja olemus tiivistyivät tässä tutkimuksessa seuraavasti: Kuntalaisviestinnän tulee perustua kommunikaatioperiaatteeseen, olla julkisen lisäksi avointa ja herättää kuntalaisessa mielipiteitä kunnan asioista. Kuntalaisviestinnän tulee toimia päätöksiä muovattaessa julkisen keskustelun virittäjänä, palvella kuntalaisia palvelujen käyttäjinä (informoida) ja kunnan toimintaan vaikuttavina osallistujina (aktivoida). Lisäksi viestinnällä tulee luoda ja ylläpitää kunnan ja kuntalaisen välistä suhdetta, jota kuvaavat luottamus, avoimuus ja molemminpuolinen sitoutuminen. Kuntalaisviestinnän tulee toimiakseen käyttää laajasti sekä suoria että välillisiä kanavia.

Edellä esitetty tiivistys ei tietenkään voi olla täysin kattava kuvaus kuntalaisviestinnästä, mutta tämän tutkimuksen kannalta ja empiirisen osan rajauksessa se toimi mielestäni hyvin. Tiivistys pitää sisällään riittävästi näkökulmia tulosten tarkasteluun ja tärkeimpien havaintojen esiin nostamiseen. Seuraavassa näitä tutkimuksen päähuomioita Jyväskylän tulosten perusteella.

Kuntalaisviestintään tulee jatkossa panostaa yhä laajemmalla rintamalla. Jyväskylässä asukkaat seuraavat ja varsinkin sanovat tarvitsevansa tietoa kaupungin asioista. Lisäksi asukkaat keskustelevat kaupungin asioista vilkkaasti, jos ei julkisesti, niin

ainakin kahvipöydissä ja tuttavien kesken. Eli täysin merkityksetöntä kaupungin toiminta ei suurimmalle osalle kaupunkilaisista ole. Kaikki tutkimuksessa esitetyt 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.

Viestinnän tulisi jatkossa panostaa entistä enemmän varsinkin vaikuttamismahdollisuuksista, osallistumismahdollisuuksista ja kaupungin suunnitelmista ja päätöksistä sekä kuluttaja-asioista kertomiseen, sillä näiden asioiden kohdalla tietoa haluavien ja tietoa saamattomien ristiriita oli suurin. Toisaalta on myös muistettava lainsäädännön velvoitteet ja panostettava vähemmän kiinnostusta herättäviin aiheisiin. 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 äärimmäisen merkittävä. Se ei välttämättä ole sitä työajalla työntekijän roolissa, vaan vapaa-aikana omassa ystäväpiirissä naapurin tai muun tuttavien roolissa.

6.6.1 Kuuntelun tärkeys lisääntyy ja sanansaattajan rooli kasvaa

Pelkän tiedottamisen aika on ohi. Viestinnän tehtävä on yhä enemmän myös kuuntelemista. Kuuntelun tärkeys korostuu etenkin nuorten ja vähän koulutetujen kohdalla eli ryhmillä, joiden tiedonsaanti, kiinnostus ja osallistumishalu on kaikkein vähäisintä. Viestinnän tulee koota ja tuoda julki eri tahoilta kuultuja mielipiteitä. Viestinnän roolia asukkaiden tiedonvälittäjänä organisaation suuntaan tulisi asukkaiden mielestä lisätä. Kunnissa työskentelevien esimiesten olisi syytä yhä paremmin ymmärtää tämä rooli. Myös viestinnän ammattilaisille tämä ”sanansaattajan” rooli tuo tehtävään paljon lisää vastuuta. Enää ei ollakaan vastuussa vain tiedotteiden oikeellisuudesta vaan rinnalle tulee myös vastuu välitetyistä mielipiteistä. Viestijän on pystyttävä poimimaan ja arvioimaan saamiaan viestejä. Yhdeltä ihmiseltä kuultu kommentti ei voi olla kaikkien mielipide, mutta siitä 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.

6.6.2 Nuorten vähäisestä kiinnostuksesta turha 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 passivoitumisesta on liioteltua. Vaikka kunnalliset asiat kiinnostavat nuoria muita vähemmän, he kokevat vaikutusmahdollisuutensa muita paremmiksi ja nuorten luottamus eri kuntatiedon lähteisiin on melko hyvä. Kiinnostus myös kasvaa nopeasti iän myötä. Eli enemmän kuin menetetyistä sukupolvesta tulokset kertovat mielestäni yhteiskunnan rakenteiden muutoksesta. Vaikka nuoret ”aikuistuvat” entistä aikaisemmin ja he uskovat vahvasti itseensä, yhteiskunnallisten ja varsinkin kuntatason asioiden sijaan nuorten ajatukset ja kiinnostuksen kohteet pyörivät aiempia sukupolvia pitempään esimerkiksi opiskelun ympärillä. Nykyään myös seurustelu ja vakiintuminen kestävät aiempaa pidempään, mikä vie varmasti voimavaroja yhteiskunnallisiin asioihin kiinnostumiselta.

Jos kokee väitteeni vääräksi ja tästä huolimatta panostaa nykyistä enemmän viestinnän voimavaroja nimenomaan nuoriin, nettisivuille pitäisi saada sellaista materiaalia ja sellaisessa muodossa, että nuoret löytävät mitä etsivät. Ja jos oman kaupungin asioita pitää jollekin ylipäättään mainostaa, olisi paras kohderyhmä varmasti nuoret, sillä he seuraavat ja luottavat mainoksiin muita enemmän. Visiona voisi olla vaikka hyvin toteutettu mainoskampanja kaupungin ilmoitustauluilla (ei kuitenkaan virallisilla), sillä muuten melko vaikeasti tavoitettavissa olevat nuoret lukevat ilmoitustauluja ikäryhmistä eniten. Myös tiedotuslehdellä olisi nuorten suhteen parannettavaa, sillä tällä hetkellä nuoret lukevat ja saavat tiedotuslehdestä tietoa selvästi muita vähemmän.

6.6.3 Nuorille aikuisille yleistietoa, keski-ikäisille uusia ideoita

Jos etsitään yhtä ikäryhmää, jolle tietoa ei tarvitsisi erityisesti kohdentaa, olisi se nuoret aikuiset. 26–35-vuotiailla kiinnostus kaupungin asioita kohtaan alkaa selvästi kasvaa, mutta heillä oli suhteellisesti eniten ongelmia tiedon saannissa ja he olivat joutuneet etsimään tai kysymään tietoa selvästi muita useammin. Eli jos kaikessa viestinnässä painotettaisiin yhtä ikäryhmää, olisi se tämä. Nuorten aikuisten vaatimukset viestinnälle voisi tiivistää toteamukseen, että riittää kun ajantasainen tieto on saatavilla mahdollisimman monesta lähteestä.

Keski-ikäisille sen sijaan ei tärkeintä ole määrä vaan laatu. Keski-ikäisten suhde kaupunkiin on lamassa, ja vaikka he seuraavat kaupungin asioita aktiivisesti ja saavat tietoa hyvin, jokin puuttuu. Heille kohdennettu viestintä tarkoittaisi palvelu- ja viranomaisviestinnän seasta esiin nostettuja erikoisempia aiheita herättämään uinuva mielenkiinto kuntaa kohtaan.

6.6.4 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 useamman vuoden ajan. Lisää haastetta viestintään tuo sekin, 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 minusta hyvin tärkeää kehittää tiedonjako- ja palauteväyliä, jotka perustuvat niihin kontakteihin, joita asukkaalla vielä on kaupunkiin. Siksi esimerkiksi vanhuspalveluiden työntekijöillä pitäisi minusta olla erityisiä ominaisuuksia kuunnella ja välittää ikääntyvien näkökulmaa ja mielipiteitä kaupungin organisaatioon. Lisäksi viestinnässä pitäisi

muistaa median palvelu siitä näkökulmasta, että ikääntyvät seuraavat ja luottavat niin radioihin kuin lehtiinkin muita kuntalaisia enemmän.

6.6.5 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 pitävät kaupungin omaa tiedotuslehteä parhaana tapana kertoa vaikutusmahdollisuuksista. Näin ollen onkin 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 vanhimmista 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 varsinkin kuuntelijaa. Tässä tehtävässä puoluekannan taakse piiloutuvan poliitikon sijaan olisi tilausta ihmisenä esittäytyville keskusteleville ja kuntalaisia kuunteleville luottamushenkilöille.

Kunnan virkamieskoneiston tulisi puolestaan rasvata erityisesti palautteenkeruurattansa 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. Mieli-pideareenoista nykyään helposti ainoana ja helpoimpana koettu internet on edelleen selvästi 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 mieli-pideareenaksi. Ja kun vielä muistaa, että kuntalaiset antavat palautetta mielellään myös henkilökohtaisesti, tulisi internetin ohella panostaa myös kaupungin työntekijöiden koulutukseen huomata, ottaa vastaan, ohjata eteenpäin tai käsitellä henkilökohtaisesti saamaansa palautetta .

6.6.6 Lopuksi

Tutkimus oli Jyväskylän kaupungissa ensimmäinen asukkaiden käsityksiä selvittänyt laajempi viestinnän tutkimus. Tutkimus oli käsittääkseni myös Suomessa ensimmäinen useisiin teemoihin – mm. palvelut, hallinto, päätöksenteko, tietolähteet, osallistuminen ja vaikuttaminen – paneutuva kuntalaisviestinnän tutkimus, jossa vastaajana oli viestinnän kohdeyleisö eli kunnan asukkaat. Tutkimuksen tarkoitus oli teoriaan tutustumalla määrittää tutkimuskohde ja sen sisältämät teemat ja saada sitten näistä olennaisista teemoista tietoa asukkaiden näkökulmasta. Tässä tehtävässä tutkimus on mielestäni onnistunut. Tutkimuksen ensisijainen tehtävä ei siis ollut tarkasti etukäteen määriteltyjen hypoteesien testaus vaan tutkittavan kohteen kartoitus. Tutkimuksen tulokset sen sijaan tarjoavat nyt materiaalia uusille hypoteeseille, jotka voisivat toimia pohjana tarkemmalle jatkotutkimuksille. Jatkotutkimuksen tarve on ilmeinen, sillä tutkimuksen tulokset osoittavat, että asioiden teoreettinen pohdiskelu ei kovin kattavasti tavoita sitä todellisuutta, missä kuntalaisviestinnässä tällä hetkellä kuntalaisten mielestä mennään. Jatkotutkimusta tarvittaisiin myös siksi, että 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 uusia tuloksia oli tarjolla enemmän kuin pro gradussa on mahdollista käsitellä. Tämän ymmärtäminen, mielenkiintoisten tulosten karsiminen ja esiteltyjen tulosten analysoinnin rajaaminen vain muutamaiin taustamuuttujiin oli henkilökohtaisesti koko tutkimusprosessin rankin ja eniten aikaa vienyt tehtävä. Onneksi minulla oli mahdollisuus jo aiemmin luovuttaa tuloksista tilaajalle erillinen raportti, jota olen myös päässyt esittelemään tilaajaorganisaatiossa useissa tilaisuuksissa eri tahoille.

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
- Cutlip, Scott M. & Center, Allen H. & Broom, Glen M. 1994. *Effective Public Relations*. 7. painos. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- 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 6.11.2002.
http://www.instituteforpr.com/pdf/1999_guide_measure_relationships.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.

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. 2002 Julkisuuskoe. Kansalaiskeskustelun opetuksia koneistolle. Kunnallisan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 21. Vammala: Vammalan kirjapaino.

Heikkilä, Tarja. 2004. Tilastollinen tutkimus. (5. uudistettu painos). Helsinki: Edita Publishing.

Helander, Voitto. & Ståhlberg, Krister. 1973. Kunnallinen demokratia. Turun yliopiston valtio-opin laitos. Tutkimuksia. Sarja C 23.

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.

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.

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

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 11.1.2003.
<http://www.kuntaliitto.fi/lehdisto/020612.htm>.

Kuntapalvelut 2001. Efektia Oy

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

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

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

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 vertialu vuoteen 1974. Raportti kyselyn tuloksista. Suomen Kunnallisliitto. Suomen Kaupunkiliitto.

Laiho, Ulla-Maija. Demokratian toimivuus ja kansalaisten osallistuminen kunnissa. Tulostettu 14.1.2003.
<http://194.89.205.3/suom/osallisuus/analys.html>.

Laiho, Ulla-Maija. 2000. Miten muualla – tarkastelussa kansalaisten osallistuminen eri euroopan maissa. Teoksessa Laiho, Ulla-Maija (toim.) Katse kansalaiseen – osallisuudesta ja osallisuushankkeen tuloksista. Katsaus. Helsingin: 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.

Lehtonen, Jaakko. 1998. Yhteisöt ja julkisuus. Mainonnasta yhteiskunnalliseen keskusteluun. Teoksessa Kivikuru, Ulla-Maija. & Kunelius, Risto. (toim.) *Viestinnän jäljillä. Näkökulmia uuden ajan ilmiöön*. Juva: WSOY, 119-142.

Lehtonen, Jaakko. 1999. Yhteisöt, viestintä ja yhteiskunta. Virkaanastujaisesityelmä 21.4.1999. Tulostettu 7.1.2003.
<http://viesti.jyu.fi/laitos/lehtonen/virkaanastujaisesitysma.html>

Leino-Penttilä, Marjatta. 1991. Peruskartoitus Suomen kuntien tiedotustoiminnasta. Suomen Kunnallisliitto. Suomen Kaupunkiliitto. Helsinki: Suomen Kunnallisliiton monistamo.

Lindenmann, Walter. K. 1997. Guidelines and Standards for Measuring and Evaluating PR Effectiveness. Tulostettu 3.11.2002.
http://www.instituteforpr.com/pdf/1997_guidelines-standards.pdf.

Niemi-Ilahti, 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

Ruusula, Matti. 2001. Palveleeko verkko kuntalaisia. Suomen kuntien verkkosivustojen laadullinen vertailu 2001. JUNA-Julkaisuja 2/2001. Helsinki: Julkisen verkkoasioinnin kehittämishanke. Tulostettu 17.1.2003. <http://194.89.205.3/suom/juna/julkaisut/Palveleeko.pdf>.

Ryynänen, Aimo. 2000. Aukko 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 aikakausikirja 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.

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 & Vercic, Dejan & Buetschi Gerhard & Flodin Bertil. 2000 Report of the Delphi Research Project 2000. Tulostettu 4.11.2002.

<http://www.euprera.org/engels/eboksub/thedelphistudy.htm>.

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
Asuminen					
1. Vuokra-asunnot	5	4	3	2	1
2. Tontit	5	4	3	2	1
Koulu- ja sivistyspalvelut					
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
Terveyspalvelut					
7. Neuvolat	5	4	3	2	1
8. Terveyskeskus	5	4	3	2	1
9. Hammashoito	5	4	3	2	1
Sosiaalipalvelut					
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
Tekniset palvelut					
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
Kulttuuripalvelut					
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. Elinkeinopoliittikka	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 jonkin verran 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 jonkin verran 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. Kunnallispoliitikolta	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 päätöksistä
___ Tiedottaa valmisteilla olevista asioista
___ Innostaa kansalaistoimintaan
___ Innostaa asukkaita vaikuttamaan suunnitteluun ja päätöksentekoon

___ Tiedottaa asukkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista
___ Toimia keskustelun avaajana
___ Kuunnella kaupunkilaisten mielipiteitä
___ Vahvistaa kaupunkilaisten kuvaa Jyväskylästä
___ 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 lähdettä, ympyröi 0.

	Luotet-tava	Melko luotet-tava	En osaa sanoa	Ei kovin luotet-tava	Epä-luo-tettava	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.

___ Mieliopidekyselyillä

___ Kansanäänestyksillä

___ Järjestämällä keskustelu- ja tiedotustilaisuuksia

___ Kuuntelemalla kansalaisliikkeitä

___ Internetkyselyillä

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

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 ^a	3,53 ^b	3,60 ^b
Katujen ja teiden hoito	2,084	,125	3,60	3,43	3,38
Terveyskeskus	8,115	,000	3,68 ^a	3,32 ^b	3,22 ^b
Kirjasto	3,509	,030	3,18 ^a	3,33 ^{ab}	3,48 ^b
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 ^a	2,98 ^a	3,35 ^b
Rakentaminen	,722	,486	3,00	3,02	3,13
Teatteri	5,082	,006	2,90 ^a	2,99 ^a	3,28 ^b
Hammashoito	4,107	,017	3,24 ^a	2,95 ^b	2,91 ^b
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 ^a	2,77 ^{ab}	3,01 ^b
Työväenopisto	5,391	,005	2,55 ^a	2,81 ^b	2,91 ^b
Palo- ja pelastustoimi	5,168	,006	2,97 ^a	2,72 ^b	2,60 ^b
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 ^a	2,38 ^b	2,35 ^b
Kuluttajaneuvonta	2,736	,065	2,60	2,44	2,34
Toimeentuloasiat	10,834	,000	2,72 ^a	2,41 ^b	2,13 ^c
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 ^{abc}	2,30 ^{ab}	2,01 ^{ac}
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 ^a	2,03 ^b	2,08 ^b
Neuvolat	1,371	,255	1,97	2,09	2,20
Sinfoniaorkesteri	12,693	,000	1,88 ^a	2,01 ^a	2,46 ^b
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

	χ^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

	χ^2	p	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

	χ^2	p	perus-, keski- tai kansakoulu	Ylioppilas tai ammattitutk.	Korkea- tai ammatti- korkeakoulu.
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%

Liitetaulukko 7: Tiedon saanti kaupungin asioista/sukupuoli

	χ^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%
<i>Teknisistä palveluista</i>	6,959	,031	Ei saa	10,3%	13,8%
			Jonkin verran	63,6%	68,7%
			Riittävästi	26,1%	17,5%
<i>Kulttuuripalveluista</i>	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%
<i>Kaupunkisuunnittelusta ja kaavoituksesta</i>	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 elin- keinopoliitikasta	2,101	,350	Ei saa	24,9%	30,3%
			Jonkin verran	61,0%	58,0%
			Riittävästi	14,1%	11,7%
<i>Kaupungin hallinnosta</i>	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%
<i>Kaupungin suunnitelmista</i>	8,257	,016	Ei saa	24,6%	31,4%
			Jonkin verran	58,8%	58,8%
			Riittävästi	16,5%	9,8%
Osallistumismahdolli- suuksista	,546	,761	Ei saa	28,9%	29,8%
			Jonkin verran	57,7%	55,1%
			Riittävästi	13,4%	15,2%
Vaikuttamismah- dollisuuksista	2,187	,335	Ei saa	34,9%	39,3%
			Jonkin verran	55,0%	49,0%
			Riittävästi	10,1%	11,7%
<i>Virkamiesten toiminnasta</i>	6,750	,034	Ei saa	34,4%	45,1%
			Jonkin verran	55,7%	47,8%
			Riittävästi	10,0%	7,1%
Kunnallispoliitikkojen 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

	χ^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%
<i>Koulu- ja sivistyspalveluista</i>	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%
<i>Teknisistä palveluista</i>	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%
<i>Kulttuuripalveluista</i>	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%
<i>Kaupungin taloudesta</i>	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%
<i>Kaupungin elin-keino- ja poliittisista</i>	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%
<i>Kaupungin hallinnosta</i>	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%
<i>Kaupungin päätöksistä</i>	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%
<i>Vaikuttamismahdollisuuksista</i>	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%
<i>Virkamiesten toiminnasta</i>	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%
<i>Kunnallispoliittikojen toiminnasta</i>	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

	χ^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- keinopolitiikasta	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

	χ^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

	χ^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

	χ^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

	χ^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

	χ^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%
Kunnallispolitiikko	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

	χ^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

	χ^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

	χ^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

	χ^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

	χ^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

	χ^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

	χ^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%

χ^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%

χ^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% 1	32,7% 1	29,3% 1
Kaupungin internetsivujen keskustelu-/kysymyspalstalla	6,9%	13,9% 2	19,5% 2
Lehtien palstoilla	14,4% 2	12,2% 3	6,1%
Sähköpostilla	1,9%	9,4%	15,9% 3
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	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
Bruning ja Ledinghamin faktorit:				
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
Bruning ja Ledinghamin faktorit:								
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
Bruning ja Ledinghamin faktorit:					
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
Bruning ja Ledinghamin faktorit:								
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

	χ^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

	χ^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

	χ^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%	