

# Experiences of using digital technology to co-create a better City of Helsinki

Marjatta Peltonen, Project Manager  
Unit for Participation and Citizen Information  
City Executive Office

Helsinki





**Helsinki strives for being the most functioning city in the world.  
We need to make the best use of digitalization.**

Helsinki

Marjatta Peltonen (@marjattap)

**The  
3D-model**

**Dialogue**

**Digital**

**Design**

An iceberg floating in a blue sea under a light blue sky with white clouds. The tip of the iceberg is above the water, and the much larger base is submerged. The text is arranged to describe the visible and hidden parts of the iceberg.

## **Digital technology for participation**

**Service design to  
understand the  
need and citizens'  
motivations**

**Offline methods to  
access harder-to-  
reach groups**

**Marketing and  
communications to  
reach target groups  
and to manage  
expectations**

**Training staff to  
facilitate the  
participatory  
process**

**Internal systems to  
process and  
analyze ideas,  
opinions, feedback**



**The citizens want to have a say to the development of the 1000+ services of the city.**

Helsinki

Marjatta Peltonen (@marjattap)

**The digital feedback system helps the city to co-create functional and equal services together with the citizens.**




**The citizens send 55 000 service feedbacks per year spontaneously to the digital feedback system.**

Helsinki

Marjatta Peltonen (@marjattap)

**Title:**

**Message:\***



**Giving feedback is made as easy as possible in multiple channels.**



Marjatta Peltonen (@marjattap)



# We meet the citizens in social media channels.

# Twitterbot will allow sending a tweet to the city's feedback system.

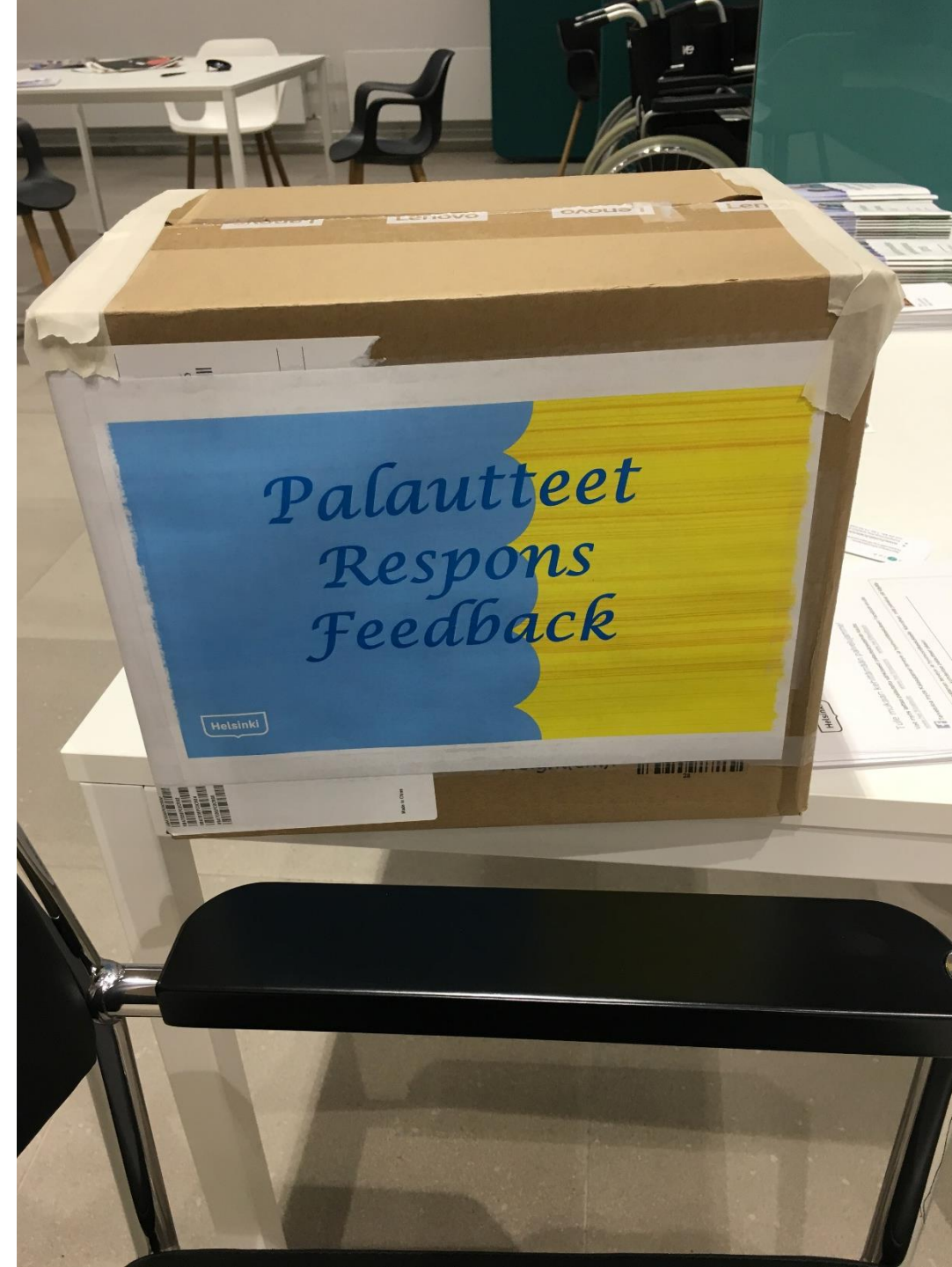
# It helps communication specialist to forward complicated questions.

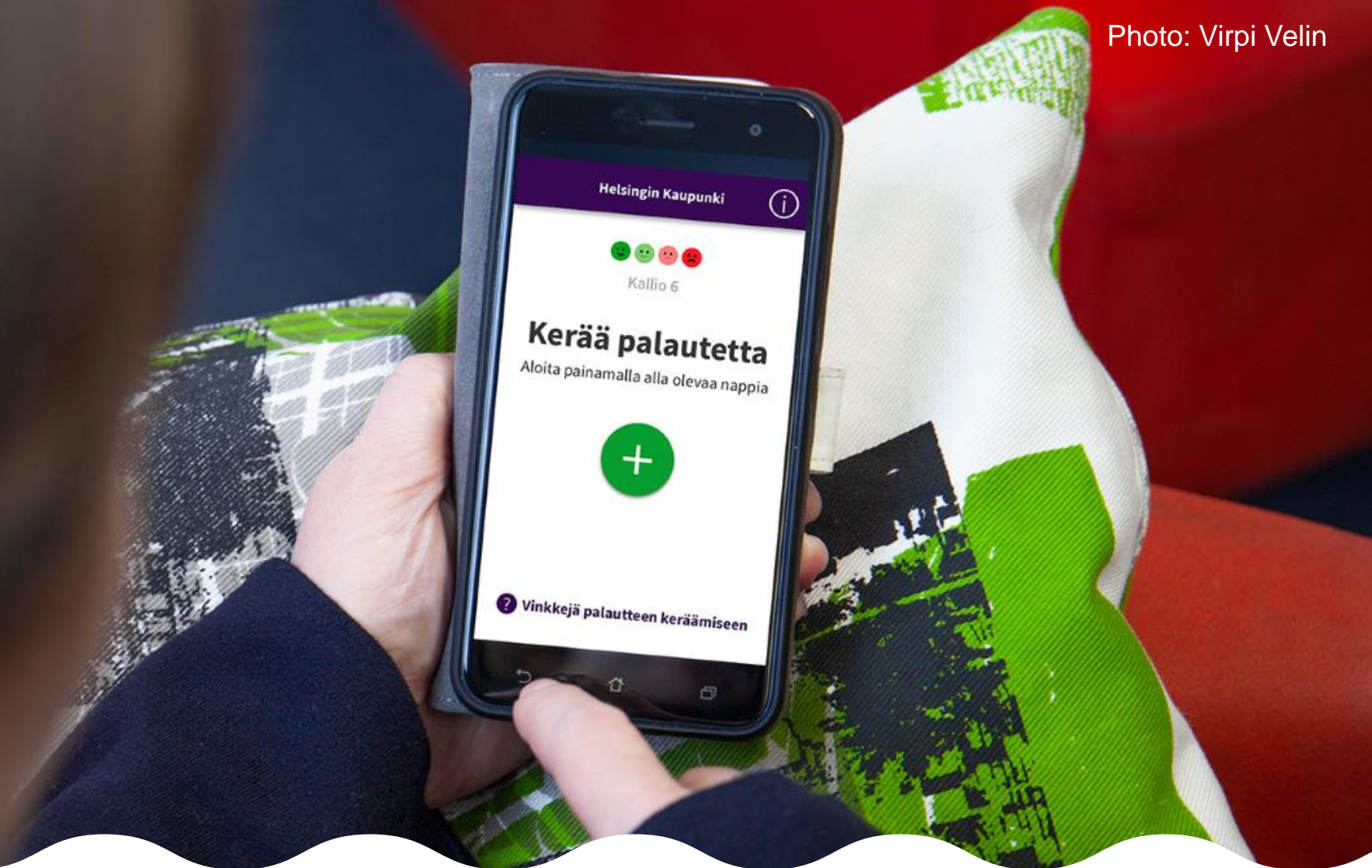
Helsinki

Marjatta Peltonen (@marjattap)

The screenshot shows a Twitter thread from the account @helpalaute. The first tweet, posted 4 minutes ago, is a reply to @JaniSuonpera and says "palautteeseesi on vastattu: Hei Jani!". Below it is a link to a tweet from @helpalaute about testing a Twitterbot. The second and third tweets, posted 3 and 2 minutes ago respectively, are identical and say "Kiitos @helpalaute! Seuraa etenemistä osoitteessa:". Each tweet includes a "Translate from Finnish" button and a card for "Palautte" (Feedback) from Helsinki/Helsingfors, with the URL hel.fi. The card also features the Helsinki/Helsingfors logo.

**Offline groups' needs can be met for example by using cardboard boxes for feedback.**





**The customers of home care gave 144 000 quick feedbacks in 8 months through ready-made tools.**

Helsinki

Marjatta Peltonen (@marjattap)

**Text analytics help the city to make use of the citizens' feedback.**

**Topics can be categorized and sentiments analyzed automatically.**

**This reduces administrative burden.**

## Topic list

		Volume	Negative
1.	streets and roads	12869	32.8%
2.	cars	9807	42.5%
3.	parking	5928	37.4%
4.	tidiness	3940	72.7%
5.	damage	3700	90.9%
6.	getting information	3619	38.1%
7.	snowploughing	3115	57.5%
8.	safety	3095	80.1%
9.	direction	2938	45.7%
10.	control	2808	24.0%
11.	wood	2761	45.2%
12.	children	2618	37.4%
13.	nature	2431	39.7%

# 10 tips for responding to citizen's feedback:

1. **Tervehdi.** "Hei" on ystävällinen ja varma tapa aloittaa.
2. **Kiitä** siitä, että kaupunkilainen näkee vaivaa ottamalla yhteyttä. Mieti minkälainen yhteydenotto on kyseessä: "Kiitos palautteesta/kysymyksestä/viestistä/yhteydenotosta/hyvstä ideasta/mielenkiintoisesta ehdotuksesta/ilmoituksesta" jne.
3. **Pahoittele** (jos kaupunkilainen tuo esiin ikävän asian/tilanteen). Vastaus voi olla empaattinen vaikkeet olisikaan itse aiheuttanut harmia. "Ikävä kuulla, että...", "On harmillista, että...", "Pahoittelut, että..." Joskus on tarpeen pyytää suoraan anteeksi. Voit eläytyä myös positiiviseen tunteeseen. "Mukava kuulla, että..."
4. **Osoita, että palaute on luettu ja ymmärretty.** "On totta, että...", "Olet oikeassa siinä, että...", "Asiasi X on tärkeä, sillä...". Kysy kaupunkilaiselta tarkennusta, jos et ymmärrä mitä hänen viestinsä koskee.
5. **Vastaa napakasti ja selkeällä kielellä juuri siihen mitä on kysytty.** Vältä turhaa selittelyä ja brassailua. Lyhytkin vastaus voi olla vaikuttava eli hyödyllinen asiakkaalle.
6. **Perustele riittävästi.** Pyydä tarvittaessa vastaamiseen apua työkavereilta.
7. **Kerro mihin toimenpiteisiin palaute johtaa.** Kerro (niin tarkasti kuin pystyt) mitä palautteen johdosta tapahtuu, milloin ja missä. Jos on heti selvää, ettei palaute perustellusta syystä johda toimenpiteisiin, kerro siitäkin.
8. **Lisää hyödyllisiä linkkejä,** joista saa tarvittaessa lisätietoa. Selvitä tai delegoi kuitenkin asia mahdollisimman pitkälle itse ja huolehdi, että kaupunkilainen saa asiansa hoidettua. Älä pallottele kaupunkilaista.
9. **Pidä vastauksen sävy asiallisena.** Muista, että edustat kaupunkia ja vastauksesi voi päätyä julkiseksi.
10. **Allekirjoita vastaus** omalla nimelläsi ja organisaatitiedoilla tai muun yhdessä sovitun tavan mukaan.

**Trained staff enables successful dialogue on digital platforms.**

# Proposal submission online 15.11.-9.12.2018.

**Instructions**  
How can I submit a proposal?

You can submit your proposals via the OmaStadi.hel.fi service between 15 November and 9 December 2018. You can also submit proposals at the idea development events arranged by borough liaisons.

## Currently in progress

### Southeastern Helsinki

The OmaStadi major district of Southeastern Helsinki includes the neighbourhoods of Kulosaari, Herttoniemi and Laajasalo. Between 15 November and 9 December 2018, you can submit proposals on how the allocation of €288,390 allocated for this area should be spent. What

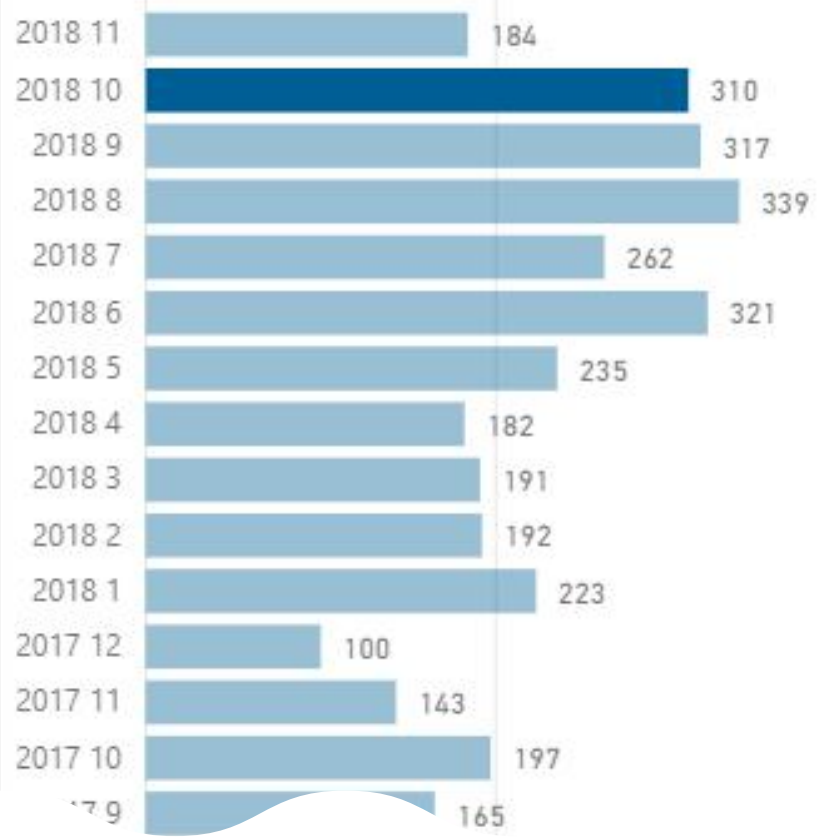


## Helsinki boosts the actualization of citizens' ideas through participatory budgeting.

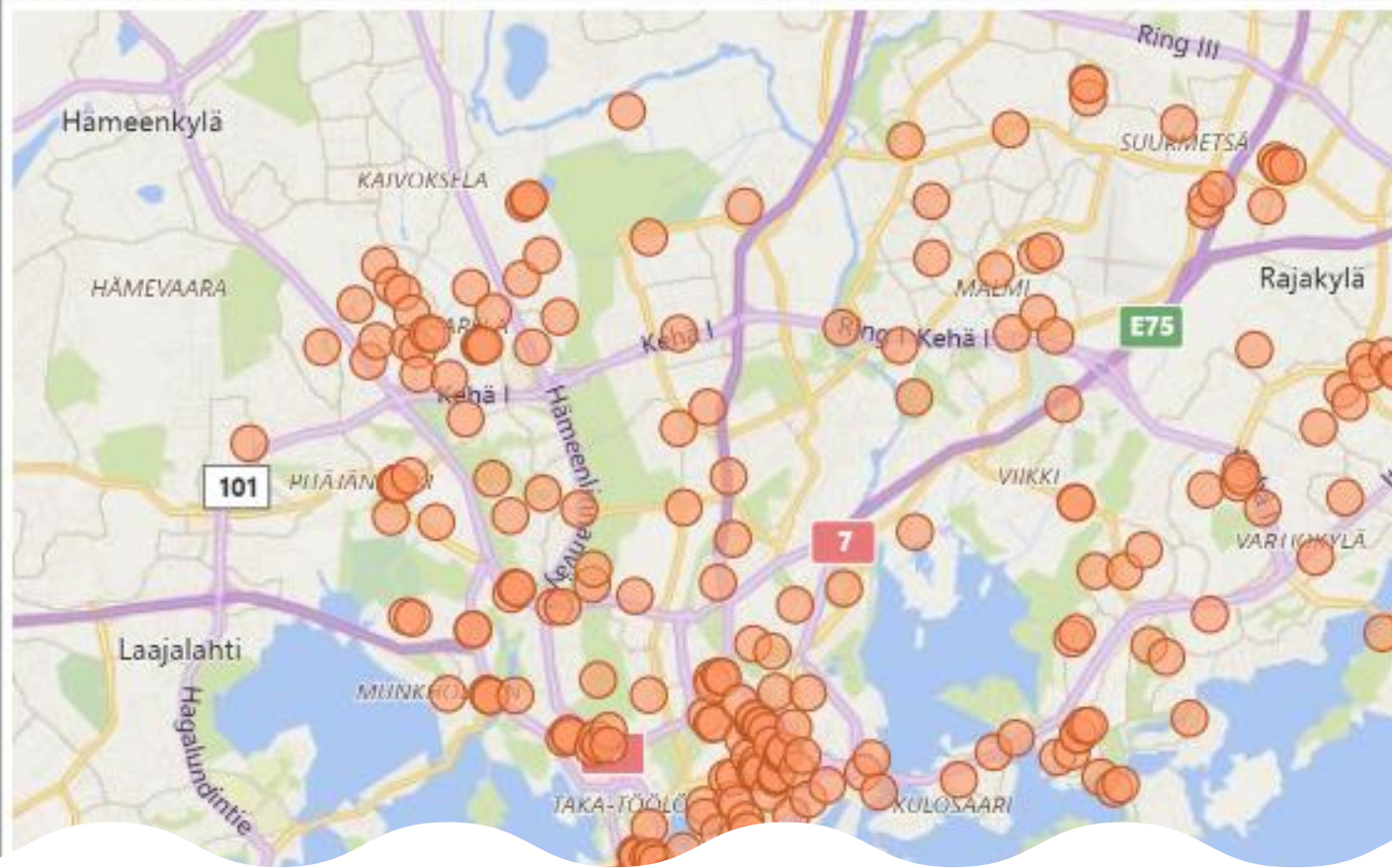
Helsinki

Marjatta Peltonen (@marjattap)

### Palautteiden lukumäärä kuukausitasolla



### Palautteet kartalla



**Feedback data is published as open data using the standardized Open311 interface.**



Marjatta Peltonen (@marjattap)



**Functioning city is more of a park than a factory.**



# Let's co-create functioning and equal cities.

Marjatta Peltonen

@marjattap

marjatta.peltonen (a) hel.fi

[www.hel.fi/feedback](http://www.hel.fi/feedback)

Helsinki

