

## Kirkko Helsingissä -strategian mittarit

Tämä dokumentti kuvaa Kirkko Helsingissä -strategian seuranta- ja arviointia kuvaamalla ehdotetut mittarit, niiden käytön vaatimat resurssit sekä toimenpiteet niiden käyttämiseksi.

### Kirkko Helsingissä -strategian mittaristo. Käyttöön 10/2022

Strateginen teema	Osoittava mittari	Selittävä mittari	Tietolähde	Hyöty	Tavoitetaso (+/-)
<b>Tavoite 1: Kutsuva kontakti, kuunteleva kohtaaminen ja yhteen tuleminen</b>	1. Kohdattujen henkilöiden lukumäärä 2. Kohtaamisten laatu	1. Kohdattujen henkilöiden lukumäärä 2. Kohdattujen henkilöiden lukumäärä muissa kuin etukäteen sovitussa kohtaamisissa (= satunnaiset kohtaamiset, vierailut tai päisytykset, muut tilaisuudet) 3. Asiakastytyväisyys	1. kirkontilastot.fi Mittaria seurataan osavuosi-katsauksessa. 2. kirkontilastot.fi Mittaria seurataan osavuosi-katsauksessa. 3. Asiakastytyväisyyskyselyjen tuottama tieto kohtaamisten laadusta. Kehitetään CRM yhteydessä	Mahdollistaa kohtaamisten lukumäärän ja laadun seurannan yhtymä-, seurakunta-, tiimitasolla ja yksittäisen henkilön tasolla. Saadaan tilastoitua myös muut kuin etukäteen sovitut kohtaamiset ja niiden merkitys ymmärretään. Asiakastytyväisyyden yhteismitallinen kirjaaminen mahdollistetaan.	1. Kohdattujen henkilöiden lukumäärän kasvu 5 % / vuosi 2. Muiden kuin etukäteen sovitusti kohdattujen henkilöiden lukumäärän kasvu 20 % / vuosi. 3. Asiakastytyväisyys on viisiporaisella asteikolla vähintään tasolla 4.
<b>Tavoite 2: Kirkko Helsingissä kantaa yhteiskunnallista vastuuta antamalla tilansa, verkostonsa, osaamisensa ja resurssinsa hädänalaisten auttamiseen</b>	1. Yhteiskunnallisen vastuun kantamisen vaikutus	1. Yhteiskunnallisen vastuun kantamisen liittyvien toimien määrä 2. Yhteistyökumppaneiden kanssa järjestetyn toiminnan määrä 3. Mielikuvavaikutus	1. Toimintakertomusten tarkastelu vuosittain 2. kirkontilastot.fi Mittaria seurataan osavuosi-katsauksessa. 3. mielikuva- ja tunnettuustutkimus 2 v. välein. Mahdollisuus mainetutkimukseen (sekitetään)	Yhteiskunnallisen vastuun kantaminen tulee näkyväksi. Vaikuttavuuden mittaamisen mahdollistaminen.  Toimilla tarkoitetaan esimerkiksi ruoka-apua, asunnottomien yötä, korona-ajan Helsinki-apua, koronajäljitystä, päiväkotien ja hoivailtojen tilapäistä auttamista, paperittomien tukea, hätämajoituksia, Ukrainalaisten tukemiseksi järjestettyjä toimia.	1. 70 % seurakunnissa sekä yhteisessä seurakuntatyössä vuosittain uudet toimet ja tapahtumat tai avaukset (suunnittelu, toteutus, arviointi). 2. Yhteistyökumppaneiden kanssa järjestetyn toiminnan määrän kasvu 5 % / vuosi. 3. Mielikuva muuttuu positiivisempaan suuntaan. Lähtötaso mielikuva- ja tunnettuustutkimuksesta 2021.
<b>Kirkko Helsingissä on kristittyjen yhteisö. RY-visio: Helsingin seurakunnat ovat elinvoimainen ja kasvava yhteisö.</b>	1. Jäsenmäärän kehitys 2. Kirkollisverotulot / Toimintakate	1. Kastettujen ja kirkkoon liittyneiden lukumäärän ja kirkosta eronneiden lukumäärän erotus 2. Toimintakate / jäsen 3. Kirkollisverotulot / jäsen 4. Kirkollisveroa maksavien jäsenten lukumäärä	1. Jäsenilasto. Mittaria seurataan osavuosi-katsauksessa sekä mahdollisesti myös kuukausitilastossa 2. ja 3. mittaria seurataan osavuosi-katsauksessa 3. raportoidaan osavuosi-katsauksessa. Huom. viimeisimmän päättyneen verovuoden tiedot saadaan verohallinnon julkisista tilastoista seuraavan vuoden lopulla (marras-joulukuussa), esim. 2021 mittari 1. kerran 1/2023 osavuosi-katsauksessa	Jäsenmäärä mahdollistaa toiminnan kristittyjen yhteisönä. Tähtäämme siihen, että helsinkiläiset pitävät kirkkoa yhteisönä, joka on heille merkityksellinen eri elämäntilanteissa ja jonka jäseninä he haluavat olla  Kirkollisverojen ja toiminta-katteen suhde / jäsen kertoo kuinka paljon toimintaa joudutaan rahoittamaan rahoitustuotoilla tai saastoilla.	1. Kirkkoon liittyneitä ja kirkosta eronneita on yhtä paljon. 2. Yhtymätason tavoite: Säilyy vuotta 2021 vastaavalla tasolla. 3. Vuonna 2021: 253 / 255 = 0,99. Tavoite: kirkollisverotuloilla rahoitetaan varsinainen toiminta = 1,0 4. Kirkollisveron maksajien lukumäärä vähenee suhteellisesti (ja näin ollen myös lukumääräisesti) vähemmän kuin jäsenmäärä.

#### Tavoite 1: Kutsuva kontakti, kuunteleva kohtaaminen ja yhteen tuleminen

Mahdollistaa kohtaamisten määrän ja laadun seurannan yhtymä-, seurakunta-, tiimitasolla ja yksittäisen henkilön tasolla. Saadaan tilastoitua suunnittelemattomat kohtaamiset ja niiden merkitys ymmärretään. Asiakastytyväisyyden yhteismitallinen kirjaaminen mahdollistetaan.

**Kohtaaminen** [Kirkko Helsingissä -tilastoinnin käsikirjan](#) mukaan: ”Kohtaamisella tarkoitetaan tapaamista tai keskustelua, jossa on läsnä ammatillinen ulottuvuus. Kohtaamiset voivat olla sielunhoidollisia, kasvatuksellisia, auttavia tai muuten elämää pohtivia. Ei ole olemassa tarkkaan määriteltyä rajaa sille, milloin vuorovaikutustilanne tulisi määritellä tilastollisessa mielessä kohtaamiseksi.”

Osoittava mittari: Kohtaamisissa kohdattujen henkilöiden määrä

- Selittävä mittari 1: Kohdattujen henkilöiden määrä (nyt seurataan kohtaamisten lukumäärää)

Tietolähde: kirkontilastot.fi

Mittaria seurataan osavuosi-katsauksessa puolivuositain.

Mitä tarvitaan, jotta mittari on mahdollista ottaa käyttöön?

- Etukäteen sovitut kohtaamiset tilastoidaan järjestelmällisesti, tilastoa seurataan

Mitä resursseja sen käyttö vaatii?

- Kaikkien niiden työntekijöiden aikaresurssi tilastoimiseen (alle 5 min/ kohtaaminen), joilla on työssä etukäteen sovittuja kohtaamisia, aikaresurssi tilastojen kokoamiseen

Mitä resursseja tavoitetasoon pääseminen vaatii?

- Nykyinen resursointi riittää (Primessä olevat kohtaamiset tulee jo nyt tilastoida)

## 2. Selittävä mittari 2: Kohdattujen henkilöiden lukumäärä muissa kuin etukäteen sovituissa kohtaamisissa (= satunnaiset kohtaamiset, vierailut tai päivystykset, muut tilaisuudet)

[Kirkko Helsingissä -tilastoinnin käsikirja](#) kertoo:

*”**Etukäteen sovittu kohtaaminen** Kaikki etukäteen sovitut kohtaamiset, esim. diakonian sovitut tapaamiset, papin käymät toimituskeskustelut, lastenohjaajien tai nuorisotyöntekijöiden kotikäynnit ja vapaaehtoisten käymät keskustelut ja kotikäynnit sekä aikuisrippikoulun keskustelut yksittäisen rippikoululaisen kanssa. Työntekijän tai vapaaehtoisen soittama puhelu esim. vanhukselle on etukäteen sovittu kohtaaminen. Ruokakassien jakelu on etukäteen sovittu kohtaaminen, jos sen yhteydessä ei ole muuta toimintaa. Yksi jakelutapahtuma on yksi kohtaaminen.*

***Satunnainen kohtaaminen** Kohtaaminen, jota ei ole sovittu etukäteen. Eri tilanteissa voidaan puhua myös spontaanista tai akuutista kohtaamisesta. Myös satunnaisessa kohtaamisessa voidaan käydä syvällisiä keskusteluja, ja ne voidaan käydä monenlaisissa tilanteissa ja paikoissa (tyypillisesti muualla kuin seurakunnan tiloissa, esim. oppilaitoksessa, kauppakeskuksessa tai ravintolassa). Asiakkaan tai seurakuntalaisen soittama puhelu työntekijälle on satunnainen kohtaaminen, jos siitä ei ole sovittu etukäteen.”*

Tietolähde: kirkontilastot.fi

Mittaria seurataan osavuosisikatsauksessa puolivuositain.

Mitä tarvitaan, jotta mittari on mahdollista ottaa käyttöön?

- Sovitaan ja viedään käytäntöön satunnaisten kohtaamisten tilastoinnin yhteiset pelisäännöt ja käytänteet (mitä tilastoidaan, miten tilastointi käytännössä toteutetaan)

Mitä resursseja sen käyttö vaatii?

- Aikaresurssi tilastoinnin toteuttamiseen, joka riippuu siitä, millaiset käytänteet tilastoinnille luodaan ja mihin nykyiset järjestelmämme taipuvat

Mitä resursseja tavoitetasoon pääseminen vaatii?

- Tilastoinnin valmistelu, koulutus ja käytäntöön vieminen ja toteutus, jonka jälkeen ylipäätään tiedetään, missä nyt mennään suhteessa tavoitetasoon (ollaanko jo siellä vai onko vielä paljon kirittäväää). Satunnaisten kohtaamisten merkityksen vahvistaminen.

Osoittava mittari: Kohtaamisten laatu

### 3. Selittävä mittari: Asiakastytyväisyys

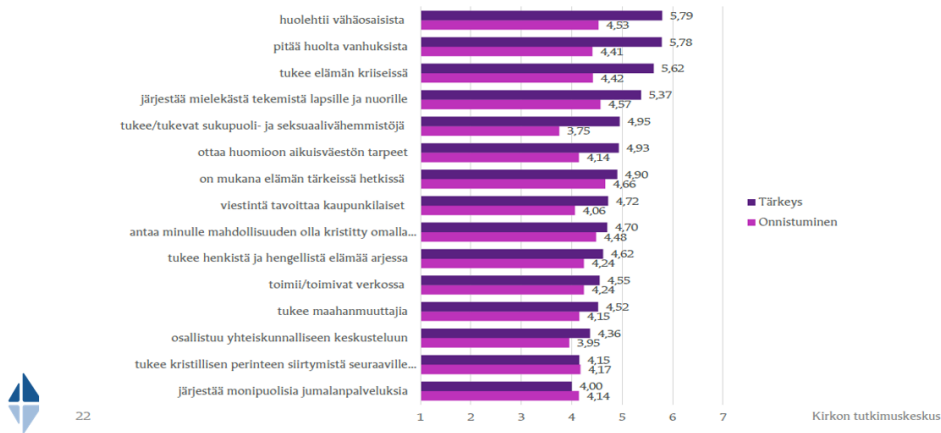
Käytetään toistaiseksi asiakastytyväisyyden mittarina oheista Kirkon tutkimuskeskus ja HSRKY, Norstat kuluttajaneeli 2021 (N=1026) kyselyaineistoa, jossa on arvioitu asteikolla 1-7 miten hyvin Helsingin seurakunnat ovat onnistuneet seuraavissa asioissa:

### 9A. Arvioi asteikolla 1-7, miten tärkeänä pidät seuraavia asioita.

Asteikko: 1 = ei merkitystä ... 7 = erittäin tärkeä

### 9B. Arvioi lisäksi, miten hyvin Helsingin seurakunnat ovat mielestäsi onnistuneet samoissa asioissa.

Asteikko: 1 = onnistunut erittäin huonosti ... 7 = onnistunut erittäin hyvin.



Vastauksiin löytyy myös vertailuaineisto vuodelta 2018. Valitettavasti onnistumisen arvosanat ovat laskeneet edellisestä aineistosta.

Useilla yksiköillä ja tiimeillä on ollut omia asiakastyytyväisyyskyselyjään, joissa kysymykset on räätälöity juuri kyseisen tiimin kehittyminen huomioiden.

**TULEVAISUUDESSA:** Kehitetään CRM- järjestelmäkehityksen yhteydessä yksinkertainen tapa kysyä ja kirjata asiakastyytyväisyyttä erilaisten kohtaamisten ja tapahtumien yhteydessä. Tavoitteena on, että ensimmäiset testiversiot diakonian osalta olisi jo syksy 2022 / 2023.

Mitä tarvitaan, jotta mittari on mahdollista ottaa käyttöön?

- Sovittu yhteinen tapa kysyä, sovittu yhteinen prosessi, järjestelmäkehitystä.

Mitä resursseja sen käyttö vaatii?

- Järjestelmäkehittäjien kanssa täytyy miettiä mahdollisimman helppo ja vaivaton tapa kerätä asiakaspalautetta.

Mitä resursseja tavoitetasoon pääseminen vaatii?

- Norstatin kyselylle voisi asettaa tavoitteeksi, että arvosanat eivät laske seuraavaan kyselykertaan mennessä?

**Tavoite 2: Kirkko Helsingissä kantaa yhteiskunnallista vastuuta antamalla tilansa, verkostonsa, osaamisensa ja resurssinsa hädänalaisten auttamiseen**

Yhteiskunnallisen vastuun kantaminen tulee näkyväksi. Vaikuttavuuden mittaamisen mahdollistaminen.

**Yhteiskunnallisen vastuun kantamisen avauksella tarkoitetaan** vastaavia toimia kuin korona-ajan Helsinki-apu, koronajäljitys, päiväkotien ja hoivalaitosten tilapäinen auttaminen, Ukrainan sodan hätämajoitus, ekumeeninen rukoushetki

Osoittava mittari: Yhteiskunnallisen vastuun kantamisen vaikutus

1. Selittävä mittari 1: Yhteiskunnallisen vastuun kantamisen toimien määrä

Tietolähde: Toimintakertomusten tarkastelu vuosittain

Mitä tarvitaan, jotta mittari on mahdollista ottaa käyttöön?

- Toimintakertomusten yhteyteen toivotaan kirjoitettavan niistä toimista, jotka täyttävät yhteiskunnallisen vastuun kantamisen.

Mitä resursseja sen käyttö vaatii?

- Tarvitaan henkilöä, joka käy toimintakertomukset läpi ja kerää niistä tarvittavan tiedon. Seurakuntayhtymän on allokoitava jonkin verran määrärahoja, jotta yllättäviin tilanteisiin voidaan reagoida. Johtaminen pitää olla seurakunnat läpäisevää: esimerkkinä korona-apu silloin kuin korona tuli Suomeen ja seurakunnat yhteistyössä kaupungin kanssa soitti ikäihmisille. Resurssit saattavat olla jo olemassa, mutta niitä pitää ohjata uudelleen. Henkilökunta on suurin voimavara ja ns. liikuteltava resurssi silloin kuin se on mahdollista. Taloudellisia arvioita on vaikea tehdä etukäteen.

Mitä resursseja tavoitetasoon pääseminen vaatii?

- Vahvaa verkostoitumista ja yhteiskunnallista kannanottoa sekä -vaikuttamista. Helsingin seurakuntien tulee olla "ajan hermolla" ja reagoida ilmiöihin/haasteisiin, jotka vaikuttavat kaupunkilaisten elämään. On pidettävä kiinni siitä yhteiskunnallisesta asemasta yhteistyökumppanina, jonka viimeistään korona-aika olemme saavuttaneet. Jatkuva vuoropuhelu muiden kanssa on tärkeää

## 2. Yhteistyökumppaneiden kanssa järjestetyn toiminnan määrä

Tietolähde: kirkontilastot.fi.

Mittaria seurataan osavuosisikatsauksessa puolivuositain.

Mitä tarvitaan, jotta mittari on mahdollista ottaa käyttöön?

- Mittari on jo käytössä. Sen seuraaminen vaatii tiedon lisäämisen osavuosisikatsaukseen

Mitä resursseja sen käyttö vaatii?

- Ensin sen pohdinnan, miten mittari tuodaan esille osavuosisikatsauksessa sekä henkilöresurssin tiedon lisäämiseen osavuosisikatsaukseen.

Mitä resursseja tavoitetasoon pääseminen vaatii?

- Tavoitteiden saavuttamiseksi henkilökuntaa pitää pystyä resursoimaan seurakuntatasolla, mutta myös yhtymässä. Pienentyvien määrärahojen puitteissa kustannuksia pitää pystyä jakamaan yhteistyökumppaneiden kanssa ja mahdollisesti etsiä uusia rahoituslähteitä. Seurakuntayhtymän pitää pystyä budjetoimaan tähän ennalta määräämätöntä rahaa.

## 3. Mielikuvavaikutus

Tietolähde: mielikuva- ja tunnettuustutkimus 2 v. välein. Mahdollisuus mainetutkimukseen (selvitetään)

Mitä tarvitaan, jotta mittari on mahdollista ottaa käyttöön?

- Tarvitaan säännöllinen mielikuva- ja tunnettuustutkimus ja/tai mainetutkimus, jossa voidaan asettaa lähtötaso ja tavoitetaso

Mitä resursseja sen käyttö vaatii?

- Maine- tai mielikuva- ja tunnettuustutkimuksen tilaamisen, sekä henkilöresurssin tutkimaan tutkimustulokset.  
Mainetutkimuksen hinta selviää marraskuussa 2022, tavoitteena on yhteishankinta muiden seurakuntayhtymien / kirkkohallituksen kanssa mahdollisuuksien mukaan. Mielikuva- ja tunnettuustutkimus tehdään yhteistyössä kirkkohallituksen ja suurten seurakuntayhtymien kanssa kahden vuoden välein ja tähän on jo alustava suunnitelma olemassa vuodelle 2023.  
Budjettitilanteella mahdolliset vaikutukset.

Mitä resursseja tavoitetasoon pääseminen vaatii?

- Toimenpiteitä yhteiskunnallisten toimien laadun kehittämiseen sekä tavoittavuuden nostamiseksi. Viestinnällisiä panostuksia.

Kirkko Helsingissä on kristittyjen yhteisö.

RY-visio: Helsingin seurakunnat ovat elinvoimainen ja kasvava yhteisö.

Osoittava mittari: Jäsenmäärän kehitys

1. Selittävä mittari 1: Kastettujen ja kirkkoon liittyneiden lukumäärän ja kirkosta eronneiden lukumäärän erotus

Tietolähde: jäsentilasto. Mittaria seurataan osavuosikatsauksessa puolivuositain sekä mahdollisesti myös kuukausitilastossa.

Mitä tarvitaan, jotta mittari on mahdollista ottaa käyttöön?

- Mittari voidaan laskea suoraan olemassa olevista tiedoista. HUOM! Mittari on jo esitetty Toiminnan ja talouden osavuosikatsauksessa 2/2022, joka katsaus oli YKN-kokouksen 6.10.2022 asiana.

Mitä resursseja sen käyttö vaatii?

- Mittarin tietojen tuottaminen on osa tilastoasiantuntijan tavanomaista työtä.

Mitä resursseja tavoitetasoon pääseminen vaatii?

- Tavoitetaso on äärimmäisen vaativa, siihen pääseminen luultavasti edellyttäisi yleistä yhteiskunnallista muutosta, jossa kirkosta eroamisen suosio taas vähenisi merkittävästi. Tavoitetasoon pääseminen ei myöskään ole mitenkään mahdollista ilman määrätietoista jäsenyyden, erityisesti kasteen aseman, vahvistamista. Tarvitaan panostusta nuorten, nuorten aikuisten ja nuorten perheiden kanssa tehtävään työhön.

Osoittava mittari: Kirkollisverotulot / Toimintakate

2. Selittävä mittari 2: Toimintakate / jäsen
3. Selittävä mittari 3: Kirkollisverotulot / jäsen

Tietolähde: Kipa & HSRKY talouspalvelut sekä jäsentilasto, seurataan osavuosikatsauksessa.

Mitä tarvitaan, jotta mittari on mahdollista ottaa käyttöön?

- Mittari voidaan laskea suoraan olemassa olevista tiedoista: toimintakate, kirkollisverotulot ja jäsenmäärä raportoidaan jo nykyisin osavuosikatsauksessa sekä tietenkin tilinpäätöksessä.

Mitä resursseja sen käyttö vaatii?

- Mittarin käyttö vaatii hieman talouspalveluiden ja tilastoasiantuntijan yhteistyötä. Mittaria on helppoa ylläpitää olemassa olevien tietojen pohjalta, mutta on syytä pitää pohdinnassa sitä, onko mittarin päivittäminen mielekästä meneillään olevan kalenterivuoden aikana eli kesken tilikautta.

Mitä resursseja tavoitetasoon pääseminen vaatii?

- Tavoitetaso varmastikin edellyttää Rohkeasti yhdessä -prosessissa laaditun toimintaedellytysten turvaamissuunnitelman onnistunutta toteuttamista. Kirkollisverotulomme olivat toimintakatetta suuremmat viimeksi vuosina 2017 ja 2018. (Tosin myös vuosina 2020 ja 2021 oltiin lähellä, sillä kirkollisverot olivat molempina vuosina vähemmän kuin yhden prosentin toimintakatetta pienemmät.) Edellä kerrottujen vuositietojen lähde: Tilinpäätös ja toimintakertomus 2021, sivu 17/136.

#### 4. Selittävä mittari 4: Kirkollisveroa maksavien jäsenten lukumäärä

Tietolähde: [Verohallinnon tilastotietokanta](#), raportoidaan osavuosikatsauksessa, tiedot päivittyvät kerran vuodessa. Huom. viimeisimmän päättyneen verovuoden tiedot saadaan verohallinnon julkisista tilastoista seuraavan vuoden lopulla (marras–joulukuussa), jolloin esim. vuoden 2021 mittari voidaan esittää ensimmäisen kerran 1/2023 osavuosikatsauksessa.

Mitä tarvitaan, jotta mittari on mahdollista ottaa käyttöön?

- Tarvittavat tiedot saadaan verohallinnon julkisista tilastoista.

Mitä resursseja sen käyttö vaatii?

- Mittarin käyttö vaatii talouspalveluiden ja tilastoasiantuntijan pienen työpanoksen. Tähän sisältyy sen pohdinta, kuinka mielekäs valittu mittari lopulta on. Vaikka nimittäin mittarin tavoitetasoon päästäisiinkin, ei tämä välttämättä tarkoita suotuisaa tilannetta. Tällainen esimerkki voisi olla kirkosta eroamisen painottuminen vieläkin nykyistä nuorempiin ikäluokkiin. Tämä ei mahdollisesti vaikuttaisi kirkollisveron maksajien lukumäärään heti kovin paljoa, mutta nakertaisi tulevaisuuden veropohjaa entisestään.

Mitä resursseja tavoitetasoon pääseminen vaatii?

- Tavoitetasoon päästiin vuonna 2020, jolloin jäsenmäärä laski 4775 henkilöllä eli 1,4 %, ja kirkollisveron maksajien lukumäärä (ilman kuolinpesiä) laski 2527 henkilöllä eli 1,1 %. Vuonna 2019 sen sijaan tavoitetasoon ei päästy.