

Avoim ja kaikkien yhteinen Oulu -webinaarien palautteet

Elämänkaariverkostot ja Oulun kaupunki avointa hallintoa edistämässä

Avoim ja kaikkien yhteinen Oulu webinaarien tarkoituksena on vahvistaa osallistujien ymmärrystä avoimen hallinnon työstä kansallisella ja paikallisella tasolla.

Tavoitteena on selkeyttää ja konkretisoida elämänkaariverkostojen toimijoiden ja Oulun kaupungin välistä vuoropuhelua sekä yhteistä työtä Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimintasuunnitelman v. 2021-23 teemojen osalta.

Webinaarit olivat avoimia kaikille asiasta kiinnostuneille, järjestöille ja Oulun kaupungin henkilöstölle. Tilaisuuksia järjestettiin yhteensä neljä avoimen hallinnon toimintasuunnitelman osa-alueiden mukaisesti. Yhteisen työskentelyn koosteet ja palautteet ovat osa Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimintasuunnitelman arviointia. Webinaareissa saatiin puheenvuorot Valtiovarainministeriöltä, Oulun kaupungin eri asiantuntijoilta, järjestöiltä ja avoimen datan hyödyntämisen osalta myös Suomen yrittäjät ry:ltä.

Avoimen hallinnon osa-alueet ovat: ymmärrettävyys, tiedon ja päätöksenteon avoimuus, palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys sekä kokemusasiantuntijuus.



Yhteinen työskentely 1. työpajassa – Kokemusasiantuntijuuden osa-alueeseen liittyen 29.4.2021

Kysymys 1. Järjestöjen kokemusasiantuntijuutta osataan hyödyntää tällä hetkellä riittävästi kaupungin palvelujen ja toimintojen suunnittelussa.

Osallistujat arvioivat työpajassa, osataanko järjestöjen kokemusasiantuntijuutta hyödyntää tällä hetkellä riittävästi kaupungin palvelujen ja toimintojen suunnittelussa.

Osittain samaa mieltä osallistujista oli 33 %, en osaa sanoa 28% ja osittain eri mieltä 39%. Kukaan osallistujista ei ollut täysin samaa mieltä tai täysin eri mieltä.

Kysymys 2. Mitä konkreettisia, järjestöjen kokemusasiantuntijuutta hyödyntäviä asioita teemme yhdessä jo nyt?

Osallistujat vastasivat seuraavia asioita:

- Yhteiset verkostotapaamiset, jäsentapaamiset, koulutukset, hankkeet
- Lasten ja nuorten hyvinvointikertomustyö ja yhteistyö sivistys- ja kulttuuripalvelujen kanssa
- Yhteistyö moniammatillisissa työryhmissä, hankeyhteistyö
- Nykytilakartoitukset, koulutukset, osaamisen kehittäminen, palvelujen suunnittelu, kuntalaistapaamiset, vuorovaikutteinen viestintä
- Kokemustiedon keruu, neuvoston kokoukset
- Yhteiset tapahtumat ja vierailut
- Järjestöt mukana osallistumis- ja arviointisuunnitelmien teossa ja työpajoissa, esimerkkinä Torpanmäen ulkoilun alueen suunnittelu

Kehitettäviä asioita:

- Ikäihmisten kokemusasiantuntijuus, pitäisi näkyä enemmän
- Jatkotoimet kuulemisesta, tiedottamisen tärkeys
- Erityislasten vanhemmat verkostoihin mukaan, kaikki eivät toimi omaishoitajina
- Yleisesti vaikutusten arviointiin mukaan, lasten ja nuorten huomioiminen kokemusasiantuntijoina
- Elävä kirjasto tyyppisiä kokemusasiantuntijatilaisuuksia enemmän koulumaailmaan

Kysymys 3. Mitä voisimme tehdä yhdessä vielä enemmän?

- Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen asiakastyötä tekevien työntekijöiden osaamisen vahvistamiseksi
- Kutsua koolle, pyytää mukaan, kuunnella
- Ottaa koulutettuja kokemusasiantuntijoita mukaan palveluiden suunnitteluun yhä enemmän
- Kuntalaisten ja järjestöjen osallistamista hyvinvointisuunnitelmatyön toteuttamiseen
- Kohdennetut foorumit ja kuulemistilaisuudet, kokemustoimijatoiminnan koordinointi
- Lapsivaikutusten arviointityön lisääminen

Kysymys 4. Mistä muista Oulun avoimen hallinnon toimintasuunnitelman sisältöalueista toivoisit yhteisiä työpajoja?

Työpajassa tiedusteltiin vielä osallistujilta, mistä Oulun avoimen hallinnon toimintasuunnitelman osa-alueista haluaisit työpajoja jatkossa. Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimintasuunnitelman osa-alueet ovat: ymmärrettävyys, tiedon ja päätöksenteon avoimuus, palvelujen esteettömyys ja saavutettavuus sekä kokemusasiantuntijuus. Osallistujat vastasivat seuraavien työpajojen järjestyksestä seuraavasti: ymmärrettävyys 42%, tiedon ja päätöksenteon avoimuus 38% ja palveluiden saavutettavuus ja esteettömyys 21%. Kukaan ei kokenut, ettei työpajoille olisi tarvetta jatkossa.

Yhteinen työskentely – Ymmärrettävyyden osa-alueen webinaari 23.9.

Pienryhmien kysymykset:

Mitä onnistumisia ja toimivia käytäntöjä olette tunnistaneet ymmärrettävyyteen liittyen omassa työssä ja toiminnassa? Mitä voisimme oppia niistä yhdessä.

Tiedotteiden tekemisessä käytetään viestinnän asiantuntemusta mahdollisuuksien mukaan. Kollegan ja työkavereiden apu esimerkiksi tiedotetekstin lukeminen sekä yhteinen työstäminen auttavat tekstin selkeyttämisessä.

Puhelin kätevä ja hyvä väline viestiä, voi saman tien viestiä ja tavoittaa. Kirjeposti yksi tavoittamisen väline ikäihmisillä, postittaminen voi aiheuttaa kuitenkin suuria kustannuksia.

Kaupungin kanavien hyödyntäminen, huomioitavaa käyttää monipuolisesti. Kaupungin kanavissa isoja lukuja seuraajien määrässä. Ikäihmisten liikuntakerhot ym. onko tietoa esimerkiksi eläkejärjestön järjestämästä toiminnasta. Ikäihmisten olohuone hyvä esimerkki viestinnästä, on olemassa henkilö sitä varten.

Elämäkaariverkostot, molemminpuolista viestintää, tärkeä kanava viestiä ja tavoittaa mm. järjestöavustuksiin liittyen.

Oulu10 chatista, Oulun kaupungin nettisivuilta ja vastataan yleensä nopeasti. Oulu 10 Chatin aukioloajan pidennys hyvä asia.

Lasten kanssa olennaista on kuvien käyttö. Tämä on huomattu ihan konkreettisesti päiväkotityössä. Kaikenlainen kuvittaminen tukee lasten kanssa viestintää. Tarvitaan myös lähelle tulemista, kauempaa tuleva viesti ei tavoita. Tämä ollut vaikeaa korona-aikana. Nämä periaatteet sopivat hyvin myös muihin ikäryhmiin kuin lapsiin.

Oulussa on tehty paljon työtä palvelujen kuvaamiseksi palvelutietovarantoon. Ideana on kuvata kaikki julkiset palvelut asiakaslähtöisesti. Työn tekeminen on ollut hyvä oppi siitä, että se vaatii aika isoa ajattelutavan muutosta.

Palvelutietovarannosta kuvaukset, puhutellaan kuntalaista, ystävällinen ja selkeäsanainen kieli, myös lisää toimialojen välistä yhteistyötä ja käytetyn kielen käsitteitä.

Oulun osallistuvan budjetoinnin hankkeessa asetettiin tavoitteeksi, että kaikkiin vastaanotettuihin ideoihin vastataan ja kerrotaan myös perustelut tehdyille päätöksille. Tämä on osoittanut, miten tärkeää on jatkuva vuoropuhelu asukkaiden kanssa, jotta he voisivat paremmin ymmärtää, miten esimerkiksi budjetti tai maankäyttösuunnitelma syntyy.

Todettiin, että robottipuhelukokeilusta voidaan saada arvokasta apua ja tietoa palvelujen ymmärrettävyydestä.

Mitä haasteita olette tunnistaneet ymmärrettävyyteen liittyen omassa työssä ja toiminnassa? Mitä voisimme oppia niistä yhdessä.

Pitkät tiedotteet ovat haasteellisia ymmärrettävyyden ja selkeän kielen näkökulmasta. Myös murre-sanastoon olisi hyvä kiinnittää huomiota, ymmärtääkö vastaanottaja.

Kommenttia ei aina ehdi kysyä ennen asiasta viestimistä, jolloin puheluja voi tulla paljon, jos ei ole onnistunut tiedote. Avustuksia kaupungilla monenlaisia. Yhteistyöllä järjestöjen kanssa kehitetään viestintää ja avustusasioita.

- Miten saada pitkä asia lyhyesti ja ymmärrettävästi viestittyä? Asian tiivistäminen vaikeaa?
- Miten viestiä eri asioista esim. yhdistyksen jäsenille lyhyesti ja ymmärrettävästi.
- Kelan päätökset vaikeasti tulkittavia – kieli vaikeasti tulkittavaa ja ohjeet sekavia: Kelalla heikentyy koko ajan palvelut niille, joilla ei ole käytössä nettiä.

Kaupungin viestintä:

- kaupunki parantanut viestintää aikaisempaan verraten
- nettisivujen uudistamisen tarve – linkitykset haasteellisia
- nettisivuilla viestitään paremmin päätöksenteosta ja useammin – pienemmistäkin jutuista tiedotetaan
- Päätöksentekoon liittyviä asiakirjoja voi olla vaikea löytää edelleenkin – hakutoiminnossa kehitettävää
- oikeiden hakusanojen hoksaaminen vaikeaa, asioita Oukan sivuilta etsittäessä.
- Paperiviestintää tarvitaan edelleen – kaikilla ei tietokoneita

Viestintäkanavia kuntalaisille:

- sähköpostitse viestiminen
- netin kautta tietoa kulkee ja löytää melko hyvin
- Mun Oulu – paperisena tulee harvoin kotiin saakka – nettiversio ei kaikille saavutettavana
 - o paperiversiona enemmän infoa, jota voi laittaa talteen (esim. tärkeitä puhelinnumeroita ja osoitteita)
- miten asiakas voidaan palvella loppuun asti, ilman että tarvitsee pompotella paikasta toiseen

Viestintä chatin kautta – ei voi suoraan antaa esimerkiksi palautetta -> ohjaus seuraavaan linkkiin.

Sähköpostiviestintä Oulu10 kanssa toimii aika hyvin, mutta vastausaika kestää aika pitkään.

Chatin aukioloajan pidennys hyvä asia.

Ikäihmisten kohdalla täytyy muistaa, että kaikilla ei ole tietokoneita, älypuhelimia tai muita teknisiä laitteita, jne. Viestintää tarvitaan muilla tavoin. Korona-aika on tuonut toki mukanaan myös digiloikkia. Välineestä riippumatta ikäihmisten kohdalla ymmärrettävyyttä lisää suuri tekstikoko ja selkokieli. Myös fyysisestä esteettömyydestä pitää muistaa huolehtia, monesti esim. ilmoitustaulut ovat niin korkealla, että niitä ei pysty pyörätuolilla liikkuva lukemaan.

Lupaprosessit ovat edelleen hyvin vaikeasti ymmärrettäviä. On mahdotonta hahmottaa, mikä kuuluu kenellekin kaupungin hallinnon sisällä, kun vastuutaho voi muuttua sen mukaan, ”siirtääkö grillin paikkaa metrillä nurmikolta hiekalle”.

Tiedon ja päätöksenteon avoimuuden osa-alueen webinaari

3.11.

Palautekysely

Mitä haluaisit tuoda esiin liittyen tiedon tai päätöksenteon avoimuuteen Oulun kaupungissa?

- Ehkä jonkinlaisia helppoja ja nopeita tietoisuuksia/hoksautuksia someen, esim. siitä mitä valtuusto käsittelee kullakin viikolla.
- Jatkovaa parantamista on mukava todeta. Toivotaan, että saadaan kaikki vaikuttajat ja osalliset asiallisen avoimin mielin mukaan.
- Kulttuurimuutos jatkukoon siitä, että julkisen tiedon pitää olla avointa ja saavutettavaa.
- Tiedon hyödyntäminen päätöksenteon välineenä.
- Asioiden esittely siten, että kuka tahansa ymmärtää.
- Avoimet tilat ja niiden käyttömahdollisuudet.

Palvelujen saavutettavuuden ja esteettömyyden osa-alueen webinaari

1.12.

Vastauksia ennakkokysymyksiin:

-Tämä minua on pohdittanut Oulun kaupungin palvelujen saavutettavuuteen ja esteettömyyteen liittyen.

-Näistä palvelujen saavutettavuuteen ja esteettömyyteen liittyvistä asioista haluaisin saada lisää tietoa.

- Maaseudulla asuvien ikääntyvien, monisairaiden, osin toimintakyvyttömiä, kotihoidon piirissä olevien asukkaiden palvelujen saavutettavuus ja kokonaisvaltainen tarpeiden huomioiminen jää puutteelliseksi, esim. yhteistoiminta, ulkoiluttaminen, virkistäytyminen. Yksinäisyys korostuu ja lamauttaa toimintaa.

- Eri kielisten palvelut ja tiedon saatavilla oleminen englanniksi kattavasti tai muilla kielillä. Tulkkausavun saaminen. Dokumenttien ja nettisivujen tekstien sopiva muoto kuulo- ja/tai näkövammaisten lukuaputeknologialle.
- Omahoito-verkkopalvelu koettu sekavaksi. Useilla verkkosivuilla suunnittelu ja rakentaminen tulisi tehdä erityyppisten käyttäjäryhmien kanssa, testaamalla toimivuutta heidän kauttaan.
- Tuettu liikkuminen vaikeavammaisille, koettu että taksia/kyytejä joutuu odottamaan pitkäänkin tai kyyti ei tule lainkaan. Vammaisten henkilöiden toiminta ja tekeminen tulee mahdollistaa kuljetuspalvelujen toimivuudella.