

Avoin ja kaikkien yhteinen Oulu-webinaarien 29.4. ja 23.9. yhteisen työskentelyn koosteet

Elämänkaariverkostot ja Oulun kaupunki avointa hallintoa edistämässä

Avoin 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 ovat avoimia kaikille asiasta kiinnostuneille 3.sektorin toimijoille ja Oulun kaupungin henkilöstölle. Yhteisen työskentelyn koosteet ovat osa Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimintasuunnitelman arviointia. Webinaarisarjan ensimmäinen, kokemusasiantuntijuus osa-alueen tilaisuus järjestettiin 29.4. Webinaarin osana toteutettiin työpaja, josta on koostettu keskeiset sisällöt tähän tiedostoon. Webinaarissa saatiin puheenvuorot Valtiovarainministeriöltä, Oulun kaupungilta ja Oulun seudun omaishoitajien yhdistykseltä. Avoin ja kaikkien yhteinen Oulu -webinaarit jatkuvat syksyllä 2021. Tästä tiedostosta löytyy myös ymmärrettävyyss -webinaarin työpajan kooste 23.9.2021.

Yhteinen työskentely 1.työpajassa – Kokemusasiantuntijuusteemaan liittyen 29.4.2021

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

Osallistajat 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?

Osallistajat 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 ulkoilualueen 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. Osa-alueet on myös kuvattu alla olevassa Oulun kaupungin avoimen hallinnon kuviossa. Osallistajat 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.



Avoin ja kaikkien yhteinen Oulu

Yhteinen työskentely – Ymmärrettävyyswebinaari 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.

Elämänkaariverkostot, 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 murreasanastoon 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 pomotella paikasta toiseen

Viestintä chatin kautta – ei suoraan voi esimerkiksi palautetta antaa -> 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”.