



Asiakasfoorumit arvioivat toimintaansa ja nettisivuja

Perusturvan asiakasfoorumit kokoontuivat 23.2. klo 18 Pirkkalan valtuustosaliin keskustelemaan foorumitoiminnan kokemuksista ja kehittämistarpeista. Tilaisuudessa asiakasfoorumit ottivat kantaa myös perusturvan nettisivujen sisältöön ja sivuston asiakaslähtöisyyteen.

Pirkkalan kunnan perusturvaosaston toimialalle perustettiin väestöryhmien mukaiset asiakasfoorumit vuoden 2009 alusta ja toiminta käynnistettiin foorumien yhteisellä tilaisuudella toukokuussa. Juniori-, aikuis- ja seniorifoorumit kokoontuivat 23.2. valtuustosaliin arvioimaan yhdessä toimintaansa ja asiakasfoorumien kehittämistarpeita. Toinen tilaisuuden teema oli kunnan nettisivut. Asiakasfoorumit oli kutsuttu arvioimaan perusturvan nettisivuston asiakaslähtöisyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta.

Palaute asiakasfoorumien toiminnasta

Asiakasfoorumitoiminta on osa perusturvan kehittämishanketta. Hankkeeseen liittyen asiakasfoorumitoimintaa tutkii Tampereen yliopiston tutkija. Tutkija Riitta-Liisa Larjovuori esitteli tilaisuudessa seurantakyselyn kautta saatua palautetta. Kyselyyn olivat osallistuneet kaikki asiakasfoorumien ja perusturvalautakunnan jäsenet.

Positiivista:

- kokoontumisissa toimitaan demokraattisesti
- oman äänen saa riittävästi kuuluviin
- kokoontumiset miellyttäviä tapahtumia
- foorumilaisilla riittävästi vaikutusmahdollisuuksia toiminnan sisältöön

Kritiikkiä:

- tieto, miten käsitellyt asiat ovat edenneet
- miten asioita on viety eteenpäin
- kokoontumisten tuloksellisuus
- foorumit ovat saaneet tarvitsemaansa tietoa toiminnan tueksi



Tilaisuudessa esitettyjä kokemuksia ja tuotettuja kehittämistarpeita:

- 1) Foorumilaiset näkevät itsensä kuntalaisten edustajina. Kaikki foorumit toivat esille kokemuksensa siitä, että kuntalaiset eivät miellä arkeen kuuluviksi kuntaorganisaation hallintorajoja. Foorumit kokevat, että perusturvan toimiala tällaisille asiakasfoorumeille on liian suppea.
- 2) Foorumit myös olivat kiinnostuneita siitä, milloin ja millä tavoin ne pääsevät mukaan palvelujen kehittämiseen. Toivottiin kytkentöjä oikeisiin kehittämishankkeisiin, tuomaan asiakasnäkökulmaa eli foorumilaisia voisi käyttää ns. asiakaspankkeina. Ehdotettiin palvelukokemusten keräämistä laajemmalta ryhmältä, kuin foorumiin kuuluvilta jäseniltä. Esille tuotiin myös halukkuus kommentoida valmisteilla ja käsittelyssä olevia asioita.
- 3) Kysyttiin myös, minne foorumeissa esille nostetut asiat katoavat. Todettiin, että kehitettävää riittää asioiden toimeenpanon nopeudessa sekä tehdyistä toimenpiteistä tiedottamisessa.
- 4) Foorumien vapautta ideoita toimintaansa itse pidettiin sekä hyvänä että myös liian laajana. Puheenvuoroissa toivottiin konkreettista sisältöä toiminnalle. Todettiin myös, että Suomessa tämän lainen toiminta on ainutlaatuista. Usein muualla toiminta on virkamiesvetoista.
- 5) Todettiin, että toisissa foorumien yleisölle järjestämissä tilaisuuksissa on ollut niukasti väkeä, toisissa taas runsaasti. Kaivattiin tietoa, keitä foorumit eivät ole tavoittaneet ja miten saada heidät osallistumaan. Esitettiin juttuja paikallislehteen.
- 6) Esiin tuotiin myös jäsenyyden kesto. Eli pohdittiin, onko kahden vuoden jäsenyys liian lyhyt.
- 7) Foorumeilla koettiin olevan paljon ideoita ja ajatuksia, mutta kaikkea ei voi toteuttaa kerralla. Todettiin, että ajan oloon rooli löytyy. Löydetään se, mihin kaikkeen tätä työkalua voidaan ja halutaan käyttää.

Asiakasfoorumit kommentoivat perusturvan nettisivuja mm. seuraavasti

Asiakasfoorumit arvioivat sivustoa ryhmissä ja yksilöinä. Foorumit olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä sivuston sisältöön. Kehittämisehdotuksia tehtiin mm. seuraavasti:

- Turhat tekstit halutaan pois. Asiat voisi kertoa lyhyemminkin.
- Hakutoimintoa moitittiin.
- Sivuille kaivattiin vuorovaikutteisuutta, keskustelumahdollisuutta, mahdollisuutta kommentoida.
- Sähköisiä palveluja ja ajanvarausmahdollisuutta toivottiin myös.
- Kuntaan halutaan myös nettipisteitä mm. ikäihmisille sekä heille myös tietokoneen käyttämiseen kursseja kaivataan.

rt