



Tutkimus Pirkkalan
perusturvapalveluiden
asiakasfoorumitoiminnasta

Foorumitoiminnan infotilaisuus 18.1.2011

Kuntalaisten osallistuminen yhä suuremman kiinnostuksen kohteena

- Kuntalaisten osallisuuden kasvattamiseen on ryhdytty kiinnittämään yhä enemmän huomiota. Pirkkalassa toimivat perusturvan asiakasfoorumit ovat edelläkävijähanke Suomessa kuntalaisten osallisuuden ja osallistumisen kehittämisessä.
- Asiakas- ja käyttäjälähtöisyydellä nähdään monia hyötyjä:
 - ✓ Osallistuminen ei ole vain reagoimista jo johonkin olemassa olevaan, vaan aktiivista uusien näkökulmien esille tuomista osaksi suunnittelua (Bäcklund 2009).
 - ✓ Jo itsessään se, että on mahdollisuus osallistua, on omiaan muuttamaan kunnan organisaatio- ja palvelukulttuuria.
 - ✓ Kokemuksellisen asiantuntijuuden arvostus kasvanut, keskeistä oppia hyödyntämään sitä.
 - ✓ Osallisuuden kokemuksen ja hyvinvoinnin välillä vahva yhteys -> lisää myös luottamusta (Särkelä 2010.)

Pirkkalan perusturvan asiakasfoorumit

- Pirkkalan kunnan perusturvatoimessa (sis. sosiaalipalvelut, terveyspalvelut ja ikäihmisten palvelut) käynnistettiin asiakasfoorumien toiminnan kokeilu keväällä 2009.
- Osa laajempaa Tekesin osarahoittamaa kehittämishanketta ”Terveellä Järjellä – Parasta perusturvaa”.
- Perusfoorumien kokousten lisäksi on järjestetty kuntalaisille avointa ja osallistavaa toimintaa, jota suunnitellaan vakiojäsenten toimesta (esim. yleisöluentoja, liikuntaan kannustavia tapahtumia jne.)
 - ✓ toiminta suurelta osin kuntalaisohjautuvaa: agenda ei tule viranomaisilta
 - ✓ Verkostoituminen vapaaehtoisjärjestöjen kanssa keskeistä.

Toteutettava tutkimus pähkinäkuoressa

- Toimintatutkimuksellinen, kehittävä ja osallistuva tutkimusstrategia; tutkija osallistuu läheisesti foorumitoimintaan ja sen kehittämiseen
- Tutkimuskysymyksiä:
 - 1) *toiminnan tuloksellisuus ja vaikuttavuus*, eli miten asiakasfoorumitoiminta vaikuttaa kunnan palveluiden kehittämiseen ja millaista omaehtoista kuntalaistoimintaa sen tiimoilta viriää,
 - 2) *osallistavuus ja demokrattisuus* sekä
 - 3) valitun *toimintamallin sopivuus ja toimivuus* (ns. prosessinäkökulma).
- Hyödynnetään useita eri tutkimusmenetelmiä, mm.
 - ✓ osallistuva havainnointi
 - ✓ ryhmäkeskustelut ja haastattelut
 - ✓ kyselyt
 - ✓ olemassa olevien tutkimusten ja dokumenttien analyysi
- Toteuttamisaika 05/2009 – 12/2011
- Tutkimusraportin ohella tulosten pohjalta toteutetaan myös opas asiakasfoorumitoiminnan hyödyntämisestä kunnallisissa palveluissa

Miten tutkimus näyttäytyy foorumilaisille?

- Tutkija osallistuu foorumitoimintaan - tasavertainen asema muiden toimintaan osallistuvien kanssa
 - ✓ Foorumilaiset määräävät keskustelun ja toiminnan suunnan ja painopisteet
- Toiminnan suunnittelu, toteuttaminen ja arviointi vuorottelevat
 - ✓ Säännöllisin väliajoin projektiryhmän sekä foorumijäsenten kanssa käyden systemaattisesti läpi mm. kerättyä tutkimusaineistoa

Miten tutkimus näyttäytyy foorumilaisille?

■ Palautteen kerääminen foorumitoiminnasta

- ✓ Palautekyselyitä foorumien järjestämiin yleisötilaisuuksiin osallistuneille
- ✓ Foorumien vakiojäsenten taustatieto- ja osallistumismotiivikartoitus
- ✓ Seurantakyselyt foorumien osallistujille projektin eri vaiheissa (n. 1-2 kertaa)
- ✓ Haastattelut foorumitoiminnan kokemuksista ja kehittämiskohteista sekä foorumilaisille että kunnan edustajille (1 kerta)
- ✓ Kyselyt kunnan luottamushenkilöille ja perusturvan työntekijöille



Mahdollisuus kehittää toimintaa saadun palautteen pohjalta ja tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää myös valtakunnallisesti vastaavantyyppisessä toiminnassa.

Arviointitutkimuksen välituloksia

- Pirkkalan kunnan puolelta erittäin hyvin valmisteltu ja hallinnoitu hanke, mikä luo hyvän pohjan tavoitteiden saavuttamiselle
- Toiminta on käynnistynyt suunnitellulla tavalla foorumijäsenten mukaan:
 - ✓ ideoita ja ajatuksia toiminnasta ja kunnan palvelurakenteiden kehittämisestä on tullut melko runsaasti
 - ✓ foorumitoiminta koetaan demokraattisena ja sen koetaan tarjoavan hyvin mahdollisuuksia tuoda oma mielipide esille
 - ✓ osallistujat kokevat toiminnassa mukana olemisen enimmäkseen varsin motivoivaksi; esim. arkielämää helpottavat käytännöt
 - ✓ haasteena tiedonkulku lautakunnan ja foorumien välillä
- Viestintäkäytäntöjä on kehitetty (mm. foorumeille omat sähköpostiosoitteet, tiedottamisesta lautakunnalle sovittu)
- Paikallislehti tiedottanut aktiivisesti foorumien toiminnasta ja tehnyt jutun kaikista yleisötilaisuuksista

Arviointitutkimuksen välituloksia

- Foorumitoiminta on herättänyt myönteistä kiinnostusta myös perusturvan henkilöstön ja myös muiden lautakuntien / valtuutettujen näkemyksissä:
 - ✓ Asiakasfoorumit nähdään kunnallisen päätöksenteon apuna ja kuntalaisten aktivoimisen kanavana.
 - ✓ Halutaan tietoa foorumeissa esiin nostetuista palvelujen arviointiin ja kehittämiseen liittyvistä seikoista.

Asiakasfoorumit osallisuuden väylänä

- Perinteinen edustukselliseen demokratiaan pohjautuva vaikuttaminen saa enenevässä määrin rinnalleen täydentäviä *uusia osallistumisen ja vaikuttamisen muotoja* asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa sekä palvelutuotantoprosesseissa.
- Voimaantuminen tulee nähdä yhtenä palvelujen tavoitteena, jolloin keskeistä on vahvistaa ihmisen omia voimavaroja (esim. vertaistoiminta, ennaltaehkäisy). (Tutkimusprofessori Hautamäki 8.12.2010)