

ROBOTTIPUHELUKOKEILU 2020-21

Kohta kunnanjohtaja
soittaa.
Oletko valmis?



ROBOTTIPUHELUPROJEKTIN
TULOKSIA

Taustaa...

- Robottipuhelut osallisuutta tukemassa on osa Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran Kansanvallan peruskorjaus -projektia, jossa pyritään erilaisten paikallisten kokeilujen voimin edistämään demokraattista osallisuutta, osallistumista ja vuoropuhelua.
- Kokeilun keskeisin tavoite on **demokratian tukeminen osallisuutta edistämällä**.
- Osallisuuden edistämisen instrumenttina tässä kokeilussa toimivat kunnanjohtajan äänellä kaikille täysi-ikäisille soitetut automatisoidut robottipuhelut, joissa robotti kyselee kuntalaisilta puhelimitse kysymyksiä heidän kotikuntaansa liittyen.
- Robottipuheluiden käyttöönoton toivotaan edesauttavan niin kuntalaisten, kuin kunnan virkamiesten ja valtuutettujenkin **mahdollisuuksia hyödyntää kuntalaisten oikeutta osallistua kunnan toimintoihin**.
- Parhaimmillaan kokeilu vahvistaa molempien ryhmien **luottamusta toisiinsa ja kirkastaa osallisuuden merkitystä** demokratiassa.

Ensimmäinen soittokierros 24.-25.11.2020

- Puheluita ensimmäisellä soittokierroksella 1181 puhelinnumeroon. Puheluun vastasi 400 kuntalaista, ja 76 kuntalaista soitti itse robotille takaisin. Vastauksia saatiin 234 puhelusta (vastaaja vastasi ainakin ensimmäiseen kysymykseen).
- Puhelurobotin äänenä toimi kunnanjohtaja Pia Harmokivi.
- Kysymykset:
 - Mistä olet kunnassasi ylpeä?
 - Mihin asioihin kunnan tulisi toiminnassaan satsata?
 - Miten koit tämän automaattisen puhelun?

Toinen soittokierros 9.-10.2.2021

- Toisella soittokierroksella robotti soitti 1170 numeroon, joista 495 vastasi puheluun. Kuntalaisista 155 soitti itse takaisin robotille. Vastauksia saatiin 174 puhelusta (vastaaja vastasi ainakin ensimmäiseen kysymykseen).
- Puhelurobotin äänenä toimi kunnanjohtaja Pia Harmokivi.
- Kysymykset:
 - Missä määrin sinulla on mielestäsi mahdollisuus vaikuttaa kunnan asioihin? Millainen olisi mielestäsi hyvä keino tuoda esiin asioita, joihin haluaisit muutosta?
 - Miten koet omalla kohdallasi, että yhteisöllisyys, yhteen hiileen puhaltaminen ja toisistamme huolehtiminen Vesannolla toteutuu?
 - Mitä sinä sanoisit henkilölle, joka harkitsee muuttamista Vesannolle tai vapaa-ajan asunnon hankkimista täältä?
 - Millaista sinun arkesi Vesannolla on nyt ja millaista toivoisit sen olevan tulevaisuudessa?

Tutkimusraportista (Anniina Miettinen)

- **Helppokäyttöisten etämenetelmien hyödyntäminen** yhtenä osallisuuden väylänä etenkin maaseutukunnissa ja kunnissa, joissa etäisyydet ovat pitkiä.
- **Koulutuksia osallisuuden merkityksestä** kunnallisdemokratiassa sekä uusille kunnanvaltuutetuille, että kunnan virkamiehille.
- **Perustason osaamista demokratiasta, hyvästä hallinnosta ja kansalaisten osallistumisesta** voisi tuoda suuremmin valintakriteereihin jo uusia virkamiehiä rekrytoitaessa kunnan eri toimialoilla. **Osallisuuden tulee olla osa kaikkia kunnan toimintoja**, eikä vain oma erillinen osa-alueensa.
- Kuntalaisten vaikuttamismahdollisuuksien sisällyttäminen kiinteäksi osaksi kaikkea kunnan osallisuustyötä. **Osallistumisella ei ole demokratiassa arvoa, jollei siihen sisälly todellista mahdollisuutta vaikuttaa.**

Mistä olet
kunnassasi
ylpeä?



Ylpeyden aiheet

- Kaunis, rauhallinen puhdas luonto; maastot, vesistöt – maaseudun rauha
- Yhteisöllisyys, rento meininki, tuttuus, ihmisten ystävällisyys, aktiivinen tekemisen meininki
- Harrastamisen ja liikkumisen mahdollisuudet; seura- ja yhdistystoiminta, kansalaisopisto
- Edullinen asuminen
- Kulttuuritarjonta; vahva musiikkipitäjä – tapahtumat; Reiska-MM
- Hyvät palvelut – niin kunnan kuin muutkin; sote-palvelut, kirjasto, kahvilat, ravintolat
- Rohkeus; hirsikoulu, varhaiskasvatuksen tilat
- Mahdollisuus vaikuttaa isoihinkin asioihin, kun kaikki tuntee kaikki
- Päätöksenteko ja kunnan kehittäminen positiivisella vireellä

Mihin asioihin
kunnan tulisi
toiminnassaan
satsata?



Satsauskohteita

- Ikäihmiset, vanhustenhoito ja vanhustyö; lapsiin panostettu, jääkö vanhusten palvelut varjoon (oikein suututtaa...)
- Nuorten ja lapsiperheiden saaminen kuntaan ja pysyminen täällä
- Lapset ja nuoret – erityisesti haastavassa tilanteessa olevat
- Ympäristön siisteys; kirkonkylän yleisilme ja viihtyvyys; alueiden hoito etenkin kirkonkylällä
- Teiden kunto – varsinkin syrjäkylien sorateiden
- Tiedotus, vuorovaikutus; Vesantolainen-FB-kanava
- Positiivinen kuntakuva, yhteisöllisyyden ylläpitäminen
- Kunnan markkinoiminen hyvänä paikkana asua ja elää; kaikki kuntalaiset mukaan
- Kulttuuri ja nuoriso; hyviin koulutus- ja kouluttautumismahdollisuudet
- Palvelujen turvaaminen jatkossa (mm. sote-uudistuksen jälkeen)
- Nuorisotilat, nuorten mahdollisuudet harrastaa

Missä määrin
sinulla on
mielestäsi
mahdollisuus
vaikuttaa kunnan
asioihin?



Omat vaikuttamismahdollisuudet

- Ikäihmiset yleisesti: ”ei minulla nyt enää tässä iässä mitään...”
- Vaikuttamismahdollisuudet hurjan hyvät, kun niitä vaan käytettäisiin
- Hyvin pystyy, jos on omaa halua
- Päättäjät ja kunnan työntekijät tuttuja, mikä helpottaa (”pienuus on valttia”)
- Kunnallisvaaleissa äänestämällä
- Toisaalta paljon ”hyvin pystyy” – toisaalta myös ”hyvin vähän pystyy, jos ei osallistu mihinkään”
- Toimivien yhteisöjen kautta
- Kunnanvaltuutettujen kautta

Millainen olisi
mielestäsi hyvä
keino tuoda esiin
asioita, joihin
haluaisit
muutosta?



Keinot asioiden esille tuomiseen

- Yhteiset tilaisuudet; mahdollisuus keskustella, kysyä ja kertoa mielipiteensä
- Keskustelu suoraan vaikuttajien ja päättäjien kanssa
- Ottaa yhteyttä suoraan päättäjiin (tuttuus, pienuus, helppous)
- Sähköpostia kunnan päättäjille
- Kirjastossa voisi olla aloite-/palautelaatikko, johon voisi jättää asioita ja josta ne tulisivat päättäjien tietoon
- Kyläkierrokset (viime syksynä) erinomainen tapa keskusteluun
- Kunnan asioista tiedottaminen kansankielellä
- Perinteiset kuntalaiskyselyt paras keino – nykyteknologia auttaa asiassa kyllä ja helpottaa kyselyjen järjestämistä
- Kuntavaaleihin osallistuminen ja äänestäminen
- ”No kyllähän ne keinot on vähissä jos ei siellä päättävissä tahoissa ole ymmärtäviä ihmisiä”

Miten koet omalla
kohdallasi, että
yhteisöllisyys, yhteen
hiileen puhaltaminen ja
toisistamme
huolehtiminen
Vesannolla toteutuu?



Yhteisöllisyyden toteutuminen – miten?

- Yhdistysten ja järjestöjen toiminnassa; aktiivista porukkaa – helppo järjestää tapahtumia
- Hyvä talkoohenki; hirviporukat, reserviläiset – yhteen hiileen puhalletaan ja yhdessä tehdään
- Hyvin tärkeää pienessä kunnassa, että mahdollisimman paljon toimitaan yhdessä monissa asioissa.
- Yhteisöllisyys täällä todella voimavara; paljon vapaaehtoistyötä (kunta voisi palkita esim. itsenäisyyspäivänä)
- Ollaan kotiseutuhenkisiä ja pidetään huolta toisitamme
- Toteutuu hyvin, kun kaikki tuntevat toisensa (ja toistensa asiat – välillä turhankin hyvin)
- Lähinaapurit auttavat aika paljon monissa asioissa; ollut tärkeää korona-aikana
- Lapsiperheille järjestetyssä toiminnassa
- Aika ulkona, kun en itse ole kovin yhteisöllinen ihminen
- En osaa sanoa; tiedän pari henkilöä, jotka käyvät katsomassa noin kerran kuukaudessa
- Huolestuttaa vanhukset, joilla ei ole mitään tukiverkkoa
- Ehkä valitettavasti enemmän puheen tasolla ja tietyissä porukoissa – kun hoitotyötä tekee ja käy ihmisten luona syrjäkylillä, ei yhteisöllisyys juuri näy

Mitä sinä sanoisit
henkilölle, joka
harkitsee muuttamista
Vesannolle tai vapaa-
ajan asunnon
hankkimista täältä?



Terveiset muuttamista tai mökin hankintaa harkitsevalle

- Varhaiskasvatus, päiväkoti, valmistuva uusi koulu, lukio; lapsiperheille paljon hyvää
- Kaunis luonto, rauha, metsät, vesistöt; joka arvostaa hiljaisuutta ja luonnonrauhaa, niin tervetuloa
- Pieneksi kunnaksi tyydyttävät / riittävät / hyvät / huippuhyvät palvelut; lähikunnista löytyy lisää (ja tunnin ajomatkan päästä kaikki)
- Pieni hyvinvoiva kunta
- Hyvät mahdollisuudet yritystoiminnalle
- Hyvä paikka asua ja elää; edullisia asuntoja tarjolla; täällä on tilaa
- Vapaa-ajan asunnon hankkiminen täältä on tietenkin loistava idea!
- Tervetuloa Vesannolle – keskelle Suomea!

Millaista sinun arkesi
Vesannolla on nyt ja
millaista toivoisit sen
olevan
tulevaisuudessa?



Arki ja tulevaisuuden toiveet

- Rauhallista eläkeläisen elämää tyytyväisenä; on kaikkea mitä tarvitsee
- Arki aika pitkälti työn merkeissä; hyvä päivätyö Vesannolla
- Tasaista arkea – vanhemmat töissä, lapset koulussa – vapaa-aikana mukavia harrastuksia
- Arki menee hyvin ja toivottavasti jatkossa sujuu vielä paremmin
- Toivoisin, että pystyisin kotona olemaan; muuta en kaipaa kun lisää terveitä päiviä
- Aiemmin terveempänä pystyi harrastamaan ja käymään metsästäjänä ja kalastamassa – nyt tämmöistä erakkomaista elämää

Miten koit tämän puhelun?

- Mukava kokemus, helppo vastata, hyvä juttu, hyvä tapa saada iso otanta mielipiteistä, erilainen, mielenkiintoinen, kiva yllätys, vähän yllättävä, aika jännä, ei moittimista, hauska juttu, toimiva järjestelmä, sai soittaa takaisin, ei hullumpi homma, voisi olla useamminkin
- Hieman jäykkä, ei sytytä tällaisia kyselyt, ahdistava, aika erikoinen, oudosta numerosta, mikä ruutunäppäin, ikäihmiselle pikkuisen monimutkainen, ainahan robotille vähän erilaista keskustella, ehkä olisi ollut helpompi oikean ihmisen kanssa kommunikoida...

Haasteita ja pieniä ongelmia

- Ruutunäppäin kateissa – mikä se semmonen on?
- Puhelujen ohjautuminen oikein – postinumero vs. kunnan rajat
- Toisella kierroksella nopea soitto
- Tulkinta – numerodatan luotettavuus: positiivinen, neutraali, negatiivinen
- Kysymykset tulevat nopeasti ja livetilanteessa vastaaminen haastavaa; olisiko kysymyksiä voitu ”rummuttaa” etukäteen?
- Robotti on kone – taustaäänet, keskustelut, puheen selkeys – kone ymmärtää yhä parhaiten ”konekieltä”

Haasteita ja pieniä ongelmia

- Helsingin kaupunki ensimmäisenä Suomessa alaselällä hankkeen ja vaatia on mun mielestä kaikki sellainen julkinen keskustelu Mitä käydään sit semmonen poliittinen keskustelu pöydistä käytössä keskustelu määrittelee jää tällöinen niinku Hype ei auta ketään ei varmasti se sinne niin ettei rasistisesti muutetaan luja ja ei oo kenenkään vika mutta Tavallaan se pääsee sille mitään niin se jutussa ihana kesä ja jatketaan kesäisissä tunnelmissa tuolla kirsikkapuistossa valokuvaaja ja Mikko haluan tietää muutamista valokuvista mustavalkoinen kulkutaudit Suomessa lailla pelkäämmekö tuulissa valokuvia että minkälaisia Story on sulla niihin liittyy ensimmäinen kuva tähän näkyy niitä akromaattinen Mikä on otettu ihania mä käynyt siellä opiskelemassa Italiassa valokuvausta ja sä kertoa mulle mitä hetki Ei kuvakkeita tuntunut hyvältä niin harvoin on semmonen just niinku ihan ilmankin

Tulosten hyödyntäminen

- Esitellään elinvoimaryhmä, viestintätiimi, johtoryhmä, kunnanhallitus ja -valtuusto
- Julkaistaan verkkosivuilla ja sopivina ”annospaloina” sosiaalisessa mediassa
- Koostetaan ”käsikirja” tuleville luottamushenkilöille ja viranhaltijoille ”Tätä Vesanto tahtoo”
- Päätöksenteon tueksi hallinnonaloille, kunnan toiminnoille...
- Kuntamarkkinoinnin tueksi ylpeyden aiheet, vahvuudet, hyvät uutiset, ruusut
- Kehittämisen kohteiksi toiveet, haukut, moitteet, risut