



SAVON VILLI LÄNSI

Robottipuhelut osallisuutta tukemassa

"Kokeilun huomioita Savon Villissä Lännessä"

Sivullisesta Osalliseksi työpaja 28.4.2021

Esittelijä Elinvoimapäällikkö Sanna Kauvosaari,
Kehitysyhtiö SavoGrow Oy

Tiivistelmä kokeilusta

- Kokeilussa lisätään kuntalain 22§:n mukaisia osallisuuden muotoja testaamalla ns. robottipuheluiden toimivuutta kuntalaisen äänen kuuluviin nostajana kuuden kunnan alueella.
- Hankkeen aikana SavoGrown alueen kuusi kuntaa toteuttavat robottipuhelintekniikalla kaksi kuntalaisille suunnattua puhelukierrosta.
- Puhelussa pyrkimys on kysyä mahdollisimman avoimella tavalla kuntalaisen mielipiteitä ja tarpeita.
- 1. soittokierroksella yhteiset kysymykset kaikille kunnille samat: ylpeyden aiheet, mihin kunnan tulisi satsata ja millaisena vastaaja koki robottipuhelun
- 2. soittokierroksella kysymykset kuntakohtaisia + 1 yhteinen kysymys

Toteuttajat

Suonenjoen Kaupunki

Rautalammin kunta

Tervon Kunta

Vesannon kunta

Pielaveden kunta

Keiteleen kunta

Kehitysyhtiö SavoGrow

Mitä kokeiltu?

Robottipuheluita kuntalaisen äänen esiin nostamiseksi

Kohderyhmä: Kuntien asukkaat

Milloin: 09/2020–03/2021

Yhteistyökumppanit

On-Time Solutions Oy

Aiwo Digital Oy, Profinder Oy

Sitra

Mitä arvoa luo?

1. Tarjotaan hlökohtainen osallisuuden kokemus- kunta kuulee aidosti juuri minua
2. Ymmärryksen lisääntyminen osallisuustyöstä ja sen tärkeydestä sekä moninaisuudesta
3. Herättää ajattelemaan kunnan kyvykkyyttä osallistamisessa

Havainnot 1. soittokierrokselta

- Puheluihin kyllä vastattiin (38 % puhelun saaneista vastasi puheluun), mutta ne jätettiin usein kesken
- Robotille jutteli vähintään yhden kysymyksen verran 1. soittokierroksella 52 %
- Palautetta kuntiin seuraavista (teknisistä) haasteista:

- ✓ Puhelun lyhyt soimisaika – ei ehtinyt vastata
- ✓ Eteneminen puhelussa # -merkillä liian vaikeaa yllättävässä tilanteessa
- ✓ Varauksellinen suhtautuminen tuntemattoman numeron soittoihin: huijauspuhelut pinnalla, 09-alkuisiin numeroihin ei Savossa vastata helposti – mielletään suoramarkkinoinniksi!
- ✓ Kuntien rajoilla asuvat kuntalaiset ohjautuivat väärän kunnan nauhoitteen piiriin (syynä puhelinnumeroiden poiminta henkilön asuinpaikan postinumeron perusteella)

2. soittokierros: Mitä tehtiin eri tavalla?

- 3 kunnassa käytössä soitonsiirto (ei 09-alkuista numeroa)
- Robotti soitti 2 kertaa, jos vastaaja ei vastannut 1. soittokerralla (peräkkäiset päivät klo 17 eteenpäin)
- Vastaamattomiin numeroihin lähetettiin tekstiviesti, jossa kerrottiin mistä kyse ja kehoitettiin soittamaan robotille takaisin
- Kysymykset etukäteen kuntien nettisivuilla tutustuttavana + SG:n sivuilla
- Facebookissa sanoitettiin ns. kuntien rajoilla olevien asukkaiden haastetta ja ns. lyhyttä puhelimen soittoaikaa ja kannustettiin takaisinsoittoon
- Nauhoitteessa tarkemmin ohjeistusta #-merkin löytymiseen ja siihen, miten vastauksia hyödynnetään kuntien kehittämistoiminnassa.

Havainnot 2. soittokierrokselta

- Puheluun kyllä vastattiin (42 % puhelun saaneista vastasi puheluun), mutta se jätettiin usein kesken
- Robotille jutteli vähintään yhden kysymyksen verran 2. soittokierroksella vain 23 % puhelimeen vastanneista – mistä johtui huikea 29%:n lasku??
- Vastaamattomiin numeroihin tekstiviestin lähettäminen lisäsi takaisinsoittoja > takaisinsoittojen määrä kasvoi **90%ia!**
- Soitonsiirron ja tiedottamisen vaikutukset? – ei pystyttyä validisti todentamaan

Havaintoja

- Osallistumismenetelmän tungettelevuus – asukkaiden kuulemistilaisuuteen voi aina itse päättää lähteekö, mutta tämä menetelmä tulee ns. suoraan päin?
- Olisiko nopeampi tulosten hyödyntämisen näkyväksi tekeminen lisännyt vastaamista 2. soittokierroksella? > kokemuksen vahvistaminen siitä, että minun vastauksellani on vaikutusta ja tiedän mihin asiaan vaikutin
- **Kokeilun aikajänne melko lyhyt - Työ kunnissa alkaa toden teolla nyt**
 - tulosten esillä pitäminen eri yhteyksissä maksimaalisen hyödyntämisen takaamiseksi
 - Kuntakentän valmistelussa olevien teemojen ”törmäyttäminen” tulosten kanssa tulee tehdä esim. vuoden aikajänteellä!

"Savon Villi Länsi on rajamaata, jossa elämisen vapaus ja olemisen mutkattomuus yhdistyvät kesyttömään mielenlaatuun. Meillä ei turhaan vouhoteta."



SAVON VILLI LÄNSI

KIITOS!

Elinvoimapäällikkö Sanna Kauvosaari
Jalkalantie 6, 77600 Suonenjoki
Puh. 0400 866724
sanna.kauvosaari@savogrow.fi