

§ 3 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma keskustelumuistio

Valiokunta kokee asiakaspalautteet tärkeiksi ja ne halutaan osaksi arjen puhetta. Palautteen antamisen pitää olla helppoa, ja valiokunnan näkemys onkin, että myös QR-koodia pitää pystyä hyödyntämään palautteen keruussa. Älypuhelimet ovat sekä nykyaikaa että tulevaisuutta, joten mobiilioptimointiin on syytä kiinnittää huomiota. Palautteella saadun tiedon hyödyntämisestä pitää kertoa asiakkaille ja asukkaille. Valiokunnan esiin tuomat toiminnalliset ja toimintamalliin liittyvät ajatukset tuovat ideoita tulevaan asiakaspalauttekokonaisuuden kehittämiseen.

Voxit-osallistumisen alusta herätti paljon kiinnostusta valiokunnassa, ja erityisesti sen helppokäyttöisyyttä keuhuttiin. Samoin alustan saavutettavuuteen ja eri kieliryhmien osallistumismahdollisuuksiin oltiin tyytyväisiä. Valiokunta näkee Voxitin käytölle paljon potentiaalia tulevaisuudessa.

Valiokunta toi esille, että osallistumisen saavutettavuuden periaatteiden ydinasiat ovat toimivia. Osallistumisessa, kuten muussakin toiminnassa, turvallisuusriskit on arvioitava ja turvallisuudesta on huolehdittava, myös työntekijöiden turvallisuuden osalta. Osallistumisen esteettömyyden huomioimisessa nousivat esille mm. hyvä valaistus ja äänimaailman rauhoittaminen. Valiokunta korosti, että osallistumisen tulokset tai vaikutukset täytyy saada asukkaiden nähtäville, jotta osallistumisen hyöty on selkeästi todennettavissa. Osallistumisen yhdenvertaisuuden parantamiseksi täytyy rohkeasti kehittää ja kokeilla uusia toimintatapoja.

Valiokunta kokee tulevaisuusmuotoilun tärkeäksi, jotta tulevaisuuden palveluratkaisut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Tässä työssä valiokunta korosti palvelujen käytön muutosten ennakoivaa tunnistamista eri asiakasryhmissä, yhdyspintatyön ja ilmiötarkastelun tärkeyttä sekä julkisten palvelujen kustannusten kokonaistarkastelun mahdollisuuksia.

Valiokunnan työpajaryhmien keskustelua 22.1.2026.

