



Sivistystoimen selvitys tarkastuslautakunnan arviointikertomukseen vuodelta 2013/EL-H

VD/6116/00.03.00.00/2013

Tarkastuslautakunnan laatima Vantaan kaupungin arviointikertomus vuodelta 2013 merkittiin tiedoksi kaupunginvaltuuston kokouksessa 26.5.2014 ja lähetettiin kaupunginhallitukselle toimenpiteitä varten.

Kaupunginhallitus päätti 9.6.2014 lähettää valtuuston päätöksen toimialoille toimenpiteitä varten.

Tarkastuslautakunta toteaa: ”Kuntalaisille tulee saada viestitetyksi, että kaupunki tarjoaa monipuolisesti erilaisia osallistumisen ja vuorovaikuttamisen kanavia asukkailleen. Tällaisia ovat esimerkiksi kunnan internet -sivut, vantaakanava.fi, tiedotus- ja keskustelutilaisuudet, aloitelaatikot, mahdollinen palautepuhelin ja kyselyihin vastaaminen. Vantaa näkyy myös Facebookissa ja Twitterissä. Vaikuttamista on myös virallisten palautteiden kuten oikaisuvaatimusten käyttäminen. Kaikkien toimialojen tulee varmistua, että asiakaspalautejärjestelmät ovat käytössä ja palaute otetaan kehittämisen välineeksi. Myös palvelumuotoilun keinoin voidaan palvelut luoda paremmin asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Samoin tieto eri palvelumuotojen mahdollisuudesta tulee esitellä kuntalaisille.”

Sivistystoimi toteaa, että viestinnän tehtävänä on tukea toimialan strategian ja perustehtävän toteuttamista viestinnän keinoin. Viestintä on oleellinen osa sivistystoimen prosesseissa ja toiminnoissa; se huomioidaan jo asioiden valmistelu- ja suunnitteluvaiheessa. Toimialan viestintäsuunnitelmassa kaupungin arvot on avattu viestinnän näkökulmasta.

Jotta asukkailla ja henkilöstöllä olisi aito mahdollisuus vaikuttaa päätettäväksi tuleviin asioihin, toimitetaan lautakuntien käsittelyyn tulevista asioista tiedote henkilöstölle, medialle ja Internetiin hyvissä ajoin ennen kokousta. Kokouksen jälkeen tehdyistä päätöksistä tehdään tiedote välittömästi.

Toimialalla järjestetään asukastilaisuuksia erityisesti merkittävien muutosten yhteydessä (esim. kouluverkko, palvelumuotoiluhankkeet) ja lisäksi osallistutaan muiden järjestämiin asukastilaisuuksiin. Erityisenä painopisteenä on lasten ja nuorten osallisuuden lisääminen. Palvelumuotoiluhankkeita on käynnissä useita ja niihin asukkaita osallistetaan kohdennetusti kyseisen palvelun käyttäjien parista.

Sivistystoimen on kohtalaisen helppo tavoittaa asiakkaansa. Koulujen ja oppilaitosten käytössä on Wilma-järjestelmä, jonka avulla tavoitetaan oppilaat ja opiskelijat, huoltajat sekä henkilöstö. Varhaiskasvatuksessa huoltajat kohdataan päivittäin ja vapaa-ajan palveluissa asiakas kohdataan palveluiden yhteydessä. Virallisena palautekanavana toimii vanta.fi palautejärjestelmä ja tulosalueet käsittelevät saadut palautteet säännöllisesti. Lisäksi tehdään asiakastyytyväisyyskyselyitä.

Sosiaalisen median käyttö viestinnän ja vuorovaikutuksen välineenä on lisääntynyt nopeasti ja jopa hallitsemattomasti. Toimialalla on käytössä n. 70 sosiaalisen median kanavaa (kesä 2014). Opetuskäytön sosiaalisen median ohjeet on laadittu tänä syksynä.

Asukkaille suunnatuista palveluista viestitään aktiivisesti ja innovatiivisesti. Palveluohjausta toteutetaan muun muassa markkinoimalla varhaiskasvatuksen monipuolista palvelutarjontaa vaihtoehtona kokopäiväiselle päivähoidolle. Toisen asteen oppilaitosten markkinoinnin tavoitteena on ohjata nuori löytämään tarjonnasta mieluisa koulutusvaihtoehto sekä tukea perusopetuksen opinto-ohjaajien työtä opinto-ohjauksessa. Aikuisopiston markkinoinnin tavoitteena on esitellä opiston laajaa palveluvalikoimaa siten, että asiakkaat löytävät mieluisaa vapaa-ajantoimintaa ja muistavat elinikäisen oppimisen merkityksen.

Toimialan hallinnassa olevia tiloja markkinoidaan aktiivisesti, jotta tilat olisivat tehokkaassa käytössä ja asukkailla ja järjestöillä olisi riittävästi tiloja vapaa-ajantoiminnalleen. Kirjastot tarjoavat perustehtävänsä lisäksi monipuolisia tapahtumia ja kursseja, joita markkinoidaan aktiivisesti. Perusopetuksessa markkinointi kohdistuu lähinnä musiikki- ja kielipainotteisten opintojen tarjontaan. Vapaa-ajan palveluissa lähtökohtana on palveluiden ennaltaehkäisevyys ja siten esimerkiksi



liikunnallisuuden lisääminen ja taiteen ja kulttuurin elämysten tarjoaminen rikastamaan arkea. Nuorisotyön viestinnässä tavoitteena on palveluiden tuominen helposti lähestyttäviksi ja löydettäviksi erityisesti niille nuorille, jotka ovat vaarassa syrjäytyä.

Tarkastuslautakunta toteaa: "Vantaan kirjastot tarjoavat monipuolisten aineistojen lainausmahdollisuuksien lisäksi erilaisia verkkopalveluja, tapahtumia ja vuokraavat tiloja erilaiseen toimintaan. Asiakkaiden muuttuneet palvelutarpeet otetaan huomioon ja esimerkiksi sähköisen aineiston tarjontaa on kirjastoissa lisätty. Aukioloaikoihin haettiin lisää joustavuutta muun muassa Pointin itsepalvelukirjastokokeilulla. Vantaan kirjastopalvelut ovat kustannustehokkaita verrattuna muiden suurten kaupunkien kirjastopalveluihin. Tämä tulee esiin opetus- ja kulttuuriministeriön kirjastopalveluiden asukaskohtaisia kuluja vertailevista tiedoista. Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastot muodostavat tiiviissä yhteistyössä toimivan seutukirjaston, HelMet-kirjaston, ja yhteistyön avulla pystytään tarjoamaan huomattavasti laajempaa ja kattavampaa aineistovalikoimaa kuin yksittäisen kunnan kirjastopalvelut pystyisivät ylläpitämään."

Sivistystoimi toteaa, että itsepalvelukirjasto on lisännyt huomattavasti Pointin kävijämääriä. Kävijämäärien muutosprosentti tammi-heinäkuu verrattuna vuoden 2013 vastaavaan aikaan oli Pointissa 73,2 %.

Tarkastuslautakunta toteaa: "Vantaan liikuntatoimen tulevaisuuden kehittämisessä on tärkeää, että liikuntapaikkarakentamisessa, toiminta-avustuksissa ja käyttövuoropoliitikassa huomioidaan vähän liikkuvat ihmiset. Palvelutarpeen kasvuun vastaaminen etenkin senioriväestön osalta vaatii lähivuosina toiminnan kehittämistä edelleen ja ehkä myös resurssien suuntaamista uudelleen."

Liikuntapalvelut toteaa, että liikuntaolosuhteiden osalta suurin haaste on liikuntatilojen vähyys suhteessa kysyntään. Kaupungin omat uudisrakennushankkeet keskittyvät lähes yksinomaan kaikille avoimiin ja ilmaisiin lähiliikuntapaikkoihin, joilla pyritään tavoittelemaan liikunnan pariin etenkin seuratoiminnan ulkopuolelle jääviä tai muutoin vähän liikkuvia ihmisiä. Lisäksi olosuhdetarpeita on syntynyt lajien kirjon ja eri lajien harrastajamäärien kasvaessa sekä liikkumisen trendien muuttuessa. Esiin nousseita tarpeita ovat muuan muassa jäähallit, palloiluhallit, tekonurmet ja kamppailulajien tilat. Näiden ratkaisemiseksi pyritään pääsääntöisesti hakemaan kumppanuusmalleja urheiluseurojen tai yritysten kanssa.

Palvelutarpeen kasvuun pyritään vastaamaan lisäämällä ja tehostamalla ohjausresurssia. Liikuntapalveluiden järjestämät ohjatut liikuntakurssit painottuvat jatkossa yhä enemmän senioriryhmiin. Lasten ja nuorten osalta säännöllistä toimintaa järjestetään tällä hetkellä hankkeiden kautta. Tulevaisuudessa on mietittävä resursointia koulupäivien liikunnallistamisen ja iltapäiväkerhotoiminnan vakiinnuttamiseksi.

Liikuntatoimintaan myönnettävien avustusten jakoperusteita ollaan parhaillaan uudistamassa. Uudistustyön keskeinen tavoite on lisätä tukitoimia harrastamahdollisuuksien lisäämiseksi suuntaamalla käyttövuoroja ja avustuksia kaikille avoimeen, ei-luokittelevaan, toimintaan.

Opetuslautakunta 15.9.2014 § 12

Apulaiskaupunginjohtajan esitys:

Päätetään antaa liitteenä oleva selvitys vuoden 2013 arviointikertomuksesta.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Asiakirjat: Arviointikertomus on jaettu lautakunnan jäsenille extranet asiakirjana.

Täytäntöönpano: hallintoyksikkö
ote taloussuunnittelu/ Kirsi Vatén



Vantaa

Muutoksenhakuohje: ei muutoksenhakuoikeutta/ Kuntalaki 91 §

Lisätiedot:

Eila Tanninen, 8392 2913, etunimi.sukunimi@vantaa.fi