

Aika	23.8.2017 klo 13.00-15.00
Paikka	Tampereen kaupungin virastotalo
Läsnä	Erillinen osallistujalista

1 Esittelykierros

2 Lape Pirkanmaan Pippuri ja sähköisten palveluiden kehittämistarve

- Perhekeskustoimintamalli
- Sähköiset palvelut osana perhekeskusta
- Pirkanmaa2019 loppuraportti
- Suuntaviivoja sähköisten palveluiden kehittämiseen

Tarkempi kuvaus sisällöistä löytyy muistion liitteenä lähettävästä ppt-esityksestä.

Keskustellussa todettiin, että on erittäin hyvä, jos saadaan kansallisen tason yhteneväisiä palvelualueita tai toimintamalleja. Jo tehty kehittämistyö ja siitä saadut kokemukset tulee liittää osaksi tehtävää maakuntatason työtä. Esimerkiksi suomi.fi-alustalle vietävät jo kehitetyt sähköiset palvelut ovat suoraan sellaisenaan hyödynnettävissä.

Pippurissa tehtävää sähköisten palveluiden kehittämistyötä tehdään yhteistyössä Pirkanmaan liitossa tehtävän kehittämistyön kanssa.

3 Kysely omahoitopalveluista Nokialla, Anna Koskinen ja Anna-Stiina Vaahtera

Anna Koskisen ja Anna-Stiina Vahteran esitys tämän muistion liitteessä.

Käytiin keskustelua sähköisten palveluiden kehittämistyöstä ja sen tarjoamista mahdollisuuksista asiakkaille.

Todettiin, että sähköisten palveluiden kehittäminen kasvokkain tarjottavien palveluiden rinnalle tulee lisäämään asiakkaiden valinnanvapautta ja erityisesti harvaan asutuilla alueilla tuovat palvelut lähemmäksi asiakasta. Usein sähköisten palveluiden kehittämistyöhön linkitetään pelko siihen, että kasvokkain tarjottavat palvelut katoavat. Laajalla joukolla on kokemuksia siitä,

mitä esimerkiksi pankkipalveluille tapahtui sähköisten palveluiden kehittämistyön myötä. Tämä pelko tulee huomioida viestinnässä.

Sähköisten palveluiden kehittämistyössä perustyöntekijöiden asenne on merkityksellinen ja joko kehitystyötä hidastava tai vauhdittava tekijä. On hyvä muistaa, että rutiiniluonteisempien asioiden siirryttyä verkossa hoidettaviksi jää enemmän aikaa niiden asiakkaiden palvelemiseen, jotka eniten apua tarvitsevat.

Sähköisten palveluiden kehittämistyön näkökulmasta on tärkeää tehdä kokonaisvaltainen toimintakulttuurin muutos. Digitalisaation edistymisessä vain pieni osa on tekniikkaa, iso osa toimintakulttuuria.

Koskisen ja Vahteran toteuttaman kyselyn tulokset saadaan sähköisten palveluiden kehittämisryhmän käyttöön sen jälkeen, kun opinnäytetyö valmistuu

.

4 6Aika hanke, Elina Tervi

Esitys liitteessä.

Tampereenpalvelut.fi-alustastassa perusidea on siis sama kuin suomi.fi-palvelimessa, mutta 6Aika-hankkeessa on lähdetty miettimään teknisen palvelualustan lisäksi myös mm. visuaalista ilmettä ja palvelumuotoilua. Kehittämistyötä on tehty yhteistyössä lapsiperheiden ja palveluita tuottavien työntekijöiden kanssa.

Palvelutietovaranto ollut auki yksityisille ja järjestöille 1.7.2017 lukien. Palvelutietovarannon tieto on avoimena datana kaikkien käytössä ja esim. suomi.fi - ja tampereenpalvelut.fi -palvelimeen palvelutiedot otetaan palvelutietovarannosta. Palvelutietovaranto helpottaa eri palvelualustojen päivitystyötä, koska palveluiden päivitysvuorollisuus on palveluntuottajilla. Kun päivitys tehdään, tulee tämä automaattisesti näkyviin niissä palvelimissa, jotka ovat ottaneet tiedot palvelutietovarannosta. Lisäksi palvelutietovaranto yhtenäistää palveluiden esittämistapaa.

Laki määrää, että julkisten palveluntuottajien on pitänyt viedä palvelunsa palvelutietovarantoon vuoden 2017 alussa. Kunnista vain 15 on jättänyt työn tekemättä, mutta millä tasolla tietoja on palvelutietovarantoon viety, tästä ei ole tietoa Pirkanmaalta. ICT-ryhmä ottaa tämän selvittääkseen.

Sovittiin, että 6Aika-hanke välittää ryhmälle ohjeistukset siitä, että miten palvelutietovarantoon voi liittyä. Elina kuitenkin varmistaa, että saako ohjeistukset jakaa eteenpäin ennen ohjeiden jakoa.

6Aika-hankkeen pilotti kestää marraskuun 2017 loppuun saakka. Sovittiin, että sähköisten palveluiden kehittämisen ryhmä voi hyödyntää kehittämistyössä pilotin aikana saatuja kokemuksia.

5

Aikataulu

Sovittiin, että seuraava 26.9. sovittu tapaaminen perutaan. Seuraavalla kerralla alustus ODA-hankkeeseen.

Loppuvuoden tapaamisajat:

ti 24.10. klo 14-16 Pitkäniemi hallintorakennus, ensimmäisen kerroksen kokoustilan (Holvi).

to.16.11. klo 13-15.30 Tipotie, Pyynikki-kabinetti

to.7.12. klo 13-15.30 Tipotie, Amuri-kabinetti

6

Muut asiat

-