

Kuntien digiratkaisupäivä 6.3.2020

Työn murros –työpaja, tulokset

Kuntien digiratkaisupäivä – työn murros

1/2

- ajatellaanko niin, että digitalisaatio tulee ja pelastaa? Esim. sotealalla vallalla ajatus, että digitalisaatio korvaa työvoiman saatavuuden
- vanhustenhuolto: digitalisaatio vs. vanhukset. Iän myötä käyttötaito heikkenee.
- digitalisaatio tarkoittaa eri ihmisille eri asioita. Digitaadoissa on eroja eri sukupolvien välillä, myös työelämässä. Vaihteluväli on todella iso.
- bottom up -kehittäminen pitää muistaa
 - työpaikat itse miettivät tarpeitaan
 - vertaisoppiminen toisilta
 - julkinen sektori omanaan, ei ”piilaakson” johdolla
 - oma kunnallinen digitalisaatio

Kuntien digiratkaisupäivä – työn murros

2/2

- EU: Brysselistä ei ohjata valtioiden tai alueiden digitalisaatiota, vaan katsotaan että se on paikallisesti tehtävä
- kohderyhmien erilaisuus
 - digitaaliset apuvälineet tulevaisuudessa
 - Esim. puhumalla ohjaaminen, kasvontunnistus, äänentunnistus, tekstitys
 - saavutettavuus
 - nämä voivat olla myös työtä helpottavia työkaluja
- kognitiivinen ergonomia voi tulla haasteeksi
- käytänteet ja käytännöt
 - miten me tehdään työstä parempaa - entä kuntalaisille?
 - pitää kysyä työntekijöiltä, asiakkailta
- mitä me oikeasti tehdään ja parannetaan palvelutehtävää

Haasteiden kiteyttäminen

- verkostoituminen ja yhteistyö, jakaminen + vertaisoppiminen
- moniosaajuus, moniammatillisuus + monipuolisen asiantuntijuuden hyödyntäminen
- tiedolla johtaminen
- palvelumuotoilu + asiakasymmärrys
- kokeilukulttuuri + pilotointi
- julkinen alustatalous

Tärkeimpien haasteiden valinta

- palvelumuotoilu + asiakasymmärrys
- verkostoituminen ja yhteistyö, jakaminen + vertaisoppiminen
- **moniosaajuus, moniammatillisuus + monipuolisen asiantuntijuuden hyödyntäminen**

Haasteista tavoitteiksi

- **palvelumuotoilu + asiakasymmärrys: kuntalaisten palvelu edellyttää asiakasymmärrystä ja palvelumuotoilua**
- Tavoitteet:
 - työ- ja toimintakulttuurin muutos kohti parempia palveluja
 - otetaan kuntalaiset mukaan palvelujen kehittämiseen
 - tulevaisuuden palvelutarpeiden hahmottaminen yhdessä kuntalaisten kanssa

Haasteista tavoitteiksi

- **verkostoituminen ja yhteistyö, jakaminen + vertaisoppiminen: kuntien välinen verkostoituminen ei ole riittävää**
- Tavoitteet:
- **kansallinen: KT/Kuntaliitto toimii uusien teemapohjaisten kehittämisverkostojen vauhdittajana. Esim. alusta, jossa voi ilmoittaa teemasta ja tarpeesta, jossa vertaistukea/neuvoja tarvitaan**
- paikallinen: organisaatiotasolla määritelty yhteistyön viitekehys
- henkilötaso; henkilöillä on mahdollisuus kehittyä ja omaehtoista kehittymistä tuetaan

Haasteista tavoitteiksi

- **moniosaajuus, moniammatillisuus + monipuolisen asiantuntijuuden hyödyntäminen**
- Tavoitteet: Kaikilta toimijoilta ei voida edellyttää syvällistä digiosaamista (esim. koodaus, tietosuoja, hallinnollinen, palvelun toteuttaminen). Moniammatillinen työskentely ja kehittäminen yhdistää osaamisen parhaaksi lopputulokseksi.
- asiakkaan näkökulman on oltava keskiössä. Luodaan ammatillisia verkostoja organisaatio- ja kuntarajoja ylittäen.
- verkostomainen palvelumalli parantaa palvelujen saatavuutta. Osaamisen vaihto ja kehittäminen edellyttää alustaratkaisuja
- etäkonsultaation ja etäpalvelujen luominen
- teknologialla voidaan parantaa monikielistä palvelua

Ratkaisuideat 1/2

- **1) Tarvitaan lisää verkostoitumista ja vertaisoppimista – jakamis- ja auttamiskulttuuri**
- **Kansallinen taso: Alusta ja kanava (tekoälyä hyödyntäen)**
 - Osaamisalusta moniammatilliseen työskentelyyn kuntarajat ylittäminen
 - Yhteiskehittämistarpeet
 - Case-esimerkit
 - Blogit, podcastit
 - Teematyöpajat
 - Koulutukset
- **Paikallinen taso: Ongelmanratkaisutyöpajat, alueelliset verkostot**
- **Henkilökohtainen taso: Omaehtoinen osaamisen kehittäminen, työkierto, mentorointi**

Ratkaisuideat 2/2

- **2) Työ- ja palvelukulttuurin muutos**
- Kuntalaisten osallisuus
 - Kuntalaisten tavoittaminen monikanavaisesti
 - Jalkautuminen kuntalaisryhmien luo
 - Työntekijöiden kuntalaislähtöisyys
 - "Kunnantalosta kuntalaistaloksi"
- Kaikilta toimijoilta ei voida edellyttää syvällistä digiosaamista
 - Moniammatillinen työskentely asiakasnäkökulma huomioiden, myös kuntarajat ylittäen
 - Digitulkki (uusi työ) "digivälityömarkkinat" (työpaikalla ja asiakkaille)
 - Etäkonsultaatio ja etäpalvelu asiakkaalle
 - Tekoäly ja teknologia valjastettava monikielisen ja monimuotoisen palvelun tuottamiseen



KUNTA LIITTO