

Hyviä käytänteitä ja havaintoja kuntien palvelutiedon hallintaan

- Vastuiden ja toimintamallien selkeytyminen tukee palvelutiedon ajantasaisuutta, erityisesti silloin kun automaatioita ei ole käytössä. Keskitetty ylläpitomalli helpottaa kokonaisuuden hallintaa verrattuna hajautettuun ylläpitoon.
- DVV:n tarjoamat tukimuodot ovat käytännön työssä hyödyllisiä. Koontiviestit PTV:ssä kuvatuista palveluista toimivat muistuttajina, mutta niiden käyttö vaihtelee kunnittain.
- Yhden ensisijaisen tiedonlähteen periaate vähentää päällekkäistä työtä ja helpottaa ylläpitoa. Integraatiot verkkosivuihin tai muihin järjestelmiin tukevat sitä, että tietoja päivitetään yhteen paikkaan.
- Tiedon ylläpito päällekkäisissä järjestelmissä heikentää ylläpidon sujuvuutta. Kun sama tieto on ylläpidettävä useassa paikassa, päivitystyö kohdistuu usein ensisijaisesti näkyvimpään kanavaan, kuten verkkosivuille.
- Alueellisten ja valtakunnallisten tietolähteiden hyödyntäminen helpottaa tiedon laadun tarkastelua. Karttapohjaiset palvelut ja vertailu muihin rekistereihin auttavat tunnistamaan puutteita ja virheitä nopeasti.
- Integraatiot erikoisjärjestelmiin, kuten liikuntapaikkojen Lipas-järjestelmään, auttavat parantamaan kattavuutta ja vähentää manuaalista ylläpitotyötä silloin, kun samaa tietoa ylläpidetään useassa järjestelmässä. Lipas-integraatio on tulossa laajemmin kuntien käyttöön lähiaikoina.
- Palvelutiedon ylläpidon ymmärtäminen jatkuvana prosessina tukee tiedon ajantasaisuutta paremmin kuin kertaluonteiset projektit. Säännöllinen tarkastelu ja päivitys vähentävät korjausvelkaa.
- Henkilöstön vaihtuvuus edellyttää hyvää dokumentointia ja korostaa perehdytyksen ja yhteisten käytäntöjen merkitystä erityisesti pienissä organisaatioissa, joissa tehtäväkentät ovat laajoja.
- Yksinkertaisuuden ja priorisoinnin merkitys nousee esiin monissa kunnissa. Toimiva minimitaso peruspalveluissa ja asiointikanavissa luo pohjan tiedon jatkokehittämiselle ja hyödyntämiselle.