



# Ohje: Digituen kuvaaminen Suomi.fi-palvelutietovarantoon



# Ennen kuvaamista

- Digituen kuvaamisen avuksi julkaistaan pohjakuvaus elokuussa 2018. Löydät sen PTV-käyttöliittymästä nimellä Digituki.
- Digituki kuvataan Palvelutietovarantoon **palveluna**.
- Paikat, joissa digitukea tarjotaan, kuvataan **palvelupaikka**-asiointikanavana. Jos digitukeen liittyy muita asiointikanavia (esimerkiksi puhelinasiointi), kuvaa myös ne.
- Palvelun kuvaa Palvelutietovarantoon se organisaatio, joka järjestää palvelun.
  - Esimerkki 1: Kirjasto tarjoaa tiloissaan digitukea → kirjasto kuvaa palvelun ja asiointikanavat
  - Esimerkki 2: Kirjasto vuokraa tilat toiselle toimijalle, joka järjestää digitukea kirjaston tiloissa → Kyseinen toimija kuvaa palvelun, mutta kirjasto kuvaa palvelupaikan asiointikanavana
  - Huomaathan, että palvelupaikka saattaa olla jo kuvattu Palvelutietovarantoon. Tällöin sen voi sellaisenaan liittää asiointikanavaksi palvelulle.
- Pohjakuvauksen hyödyntäminen: Älä kopioi pohjakuvauksen tekstiä, vaan liitä pohjakuvaus palvelulle ”Palvelun pohjakuvaus” -kohdassa.



# Kenttäkohtaisia ohjeita

- **Rahoitustyyppi:** Valitse, onko kyseessä julkinen vai yksityinen palvelu.
- **Nimi:** Pohjakuvaukselta tuleva palvelun nimi on ”Digituki”, mutta nimeä voi halutessaan muuttaa.
- **Kuvaus:** Kerro kuvaustekstissä, minkälaista digituen palvelua sinun organisaatiosi tarjoaa, eli miten ja millaista apua on organisaatioltasi saatavissa. Kerro esimerkiksi onko tuki kursseja, neuvontatilaisuuksia vai henkilökohtaista apua.
- **Ehdot ja kriteerit:** Jos palvelun saamiseen liittyy ehtoja ja kriteerejä, kerro ne tässä kentässä.
- **Toimintaohjeet:** Anna tässä kentässä ohjeita asiakkaalle. Mieti, mitä asiakkaan on hyvä tietää ennen digitukeen hakeutumista. Voit kertoa esimerkiksi:
  - pitääkö varata aika etukäteen vai voiko mennä paikalle kaikkina aukioloaikoina
  - jos tuki on kurssimuotoista, niin miten kursseille voi ilmoittautua
  - mitä asiakkaan kannattaa ottaa mukaan: pitääkö olla oma laite vai voiko käyttää digituen antajan laitteita
  - tai jos toivot, että asiakas on joissakin tilanteissa ensin yhteydessä muualle (esim. jos ongelma liittyy tiettyyn palveluun, käänny ensisijaisesti kyseisen tahon puoleen.)
- **Palvelun maksullisuus:** Valitse, onko palvelu maksuton vai maksullinen. Anna tarvittaessa lisätietoja Maksullisuuden lisätieto -kenttään.
- **Kielet, joilla palvelu on saatavilla:** Valitse ne kielet, joilla organisaatiosi tarjoaa digitukea.
- **Alue, jolla palvelu on käytettävissä:** Tämä valinta auttaa asiakkaita löytämään oman alueensa palvelut. Tieto täydentyy automaattisesti vastuuorganisaation mukaan.
- **Luokittelu ja asiasanat:** Kohderyhmä, Palveluluokka ja asiasanat tulevat pohjakuvaukselta. Voit täydentää niitä halutessasi.
- Huomioithan myös Palvelutietovarannon yleiset ohjeet kuvausta tehdessäsi.