



# Suomi.fi-palvelutietovaranto-info järjestöille

7.3.2018

Tilaisuus nauhoitetaan. Kysymykset tilaisuuden aikana chatti-  
ikkunaan



## Valtakunnallinen näkyvyys palvelutiedoille

- Mikä on Palvelutietovaranto ja miten PTV:n voi ottaa käyttöön (10 min)
- Mitä hyötyä PTV:n käytöstä on järjestöille? (5 min)
- Miten tunnistat palvelut ja kuvaat ne? (20 min)
- Mitä ohjeistusta ja tukea PTV:n käyttöön on tarjolla? (5 min)
- Ennakkokysymykset ja keskustelua (20 min)



Mikä on Palvelutietovaranto on ja miten sen voi ottaa käyttöön?

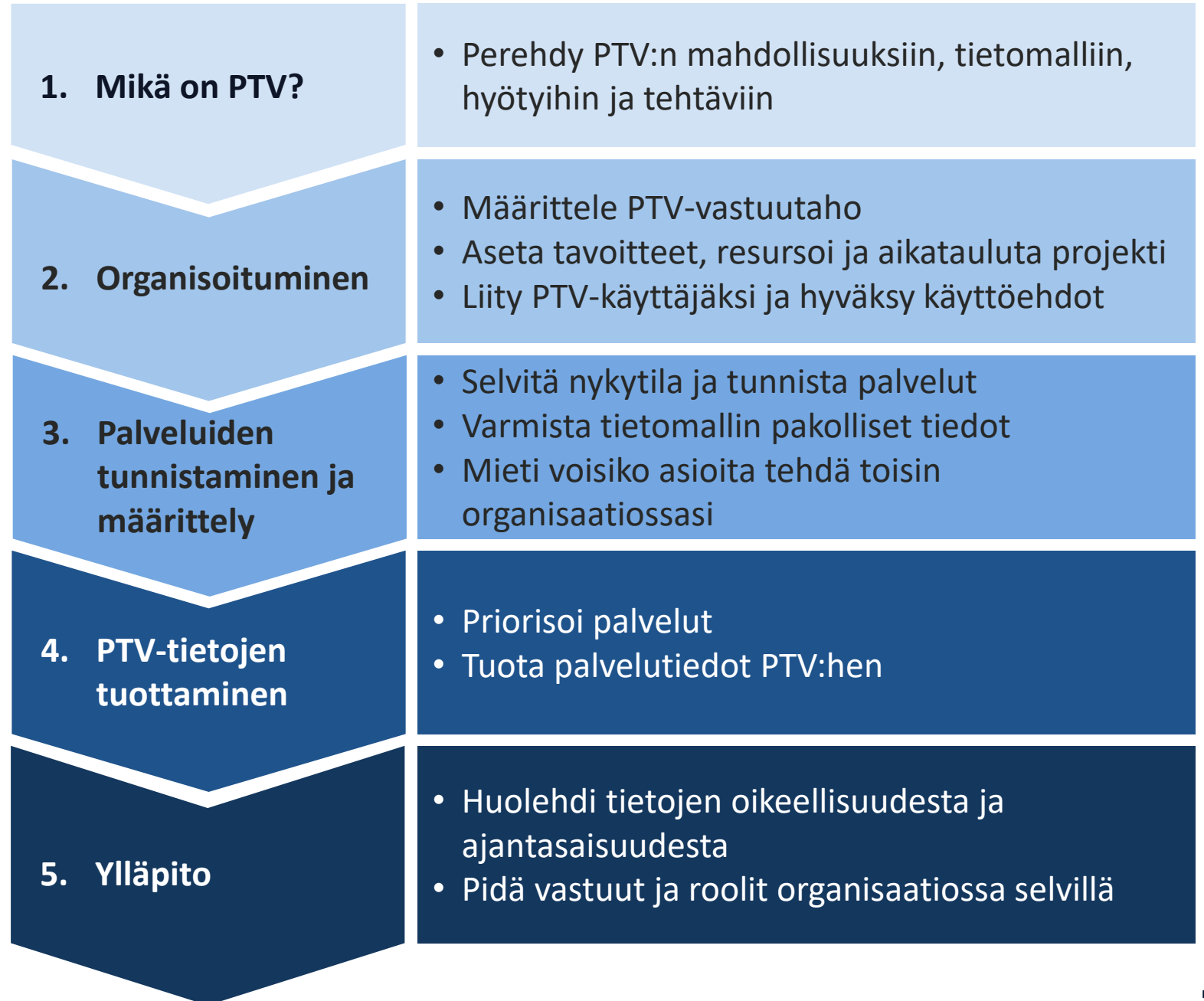


# Mikä on Palvelutietovaranto (PTV)?

- Selainpohjainen sovellus osoitteessa <https://palvelutietovaranto.suomi.fi>
- Organisaatiot voivat kuvata PTV:hen kansalaisille, yrityksille ja viranomaisille tarjoamansa palvelut ja niiden asiointikanavat yhdenmukaisesti ja asiakaslähtöisesti.
- PTV:hen kuvatut palvelut näkyvät Suomi.fi-verkkopalvelussa.
- Suomi.fi-verkkopalvelu – palvelujen helppo löydettävyys käyttäjän sijainnin, elämäntilanteen ja valintojen mukaan. Helppokäyttöinen ja luotettava palvelujen hakemisto.
- PTV:n käyttö on maksutonta, käyttöönotto helppoa.
- Palvelutietovarannon sisältö on avointa dataa ja se on avoimen rajapinnan kautta käytettävissä vapaasti missä tahansa palvelussa.
- Järjestöillä on PTV:n käyttöoikeus.
- PTV on pysyvä julkisen hallinnon palvelu, jota kehitetään jatkuvasti käyttäjäpalautteen perusteella.



# Käyttöönoton vaiheet





# Käyttöönottoprosessi

- Voi aloittaa heti
  - *Suunnittelemalla* vastuut ja resurssointi nimeämällä pääkäyttäjät ja ylläpitäjät. Tärkeää huomioida tarvittava resurssien määrä (perehdytään käyttöehtoihin!)
  - Kohta 5.2. Käyttäjäorganisaatio hakee Palvelutuottajalta pääkäyttäjän tunnukset palvelutietovarannon PTV-käyttöliittymään. Käyttäjäorganisaatiolla on oltava pääkäyttäjätunnuksia aina vähintään kaksi (2); varsinaisen pääkäyttäjän tunnukset sekä pääkäyttäjän varahenkilön tunnukset. Jos jompikumpi näistä käyttäjistä ei enää ole Käyttäjäorganisaation käytettävissä, Käyttäjäorganisaation on viipymättä ilmoitettava Palvelutuottajalle korvaavan henkilön tiedot tunnuksen vaihtamista varten.
  - *Perehtymällä* koulutusmateriaaleihin sekä mallikuvauksiin
  - *Tunnistamalla* kuvattavat palvelut
- Palvelukuvaus on kuin käyntikortti organisaatiolle (laatu)
- Liitytään Suomi.fi-palveluhallintasivuston kautta (maaliskuun lopussa)
  - Ohjeet liittymiseen lähetetään osallistujille sähköpostilla
  - Poikkeus myös lomakkeella liittyminen, mutta suositellaan odottamaan Palveluhallintaa!



# Tietoja voi tuottaa käyttöliittymän tai rajapinnan kautta

## MANUAALISESTI PTV-KÄYTTÖLIITTYMÄN KAUTTA \*)

- Selkeä ja ohjeistettu käyttöliittymä PTV-tietojen tuottamiseen



AVOIN  
RAJAPINTA



PALVELUTIETOVARANTO



## KONEELLISESTI RAJAPINNAN KAUTTA

- Lähde mukautuu PTV:n rajapintaan



\*)

Tunnusten saaminen edellyttää organisaation liittymistä PTV-käyttäjäksi sekä käyttöehtojen hyväksymistä.

[Käyttöliittymän käyttöohjeet](#) löytyvät esuomi.fistä.



Mitä hyötyä Palvelutietovarannosta on järjestöille?





# Hyödyt järjestöille

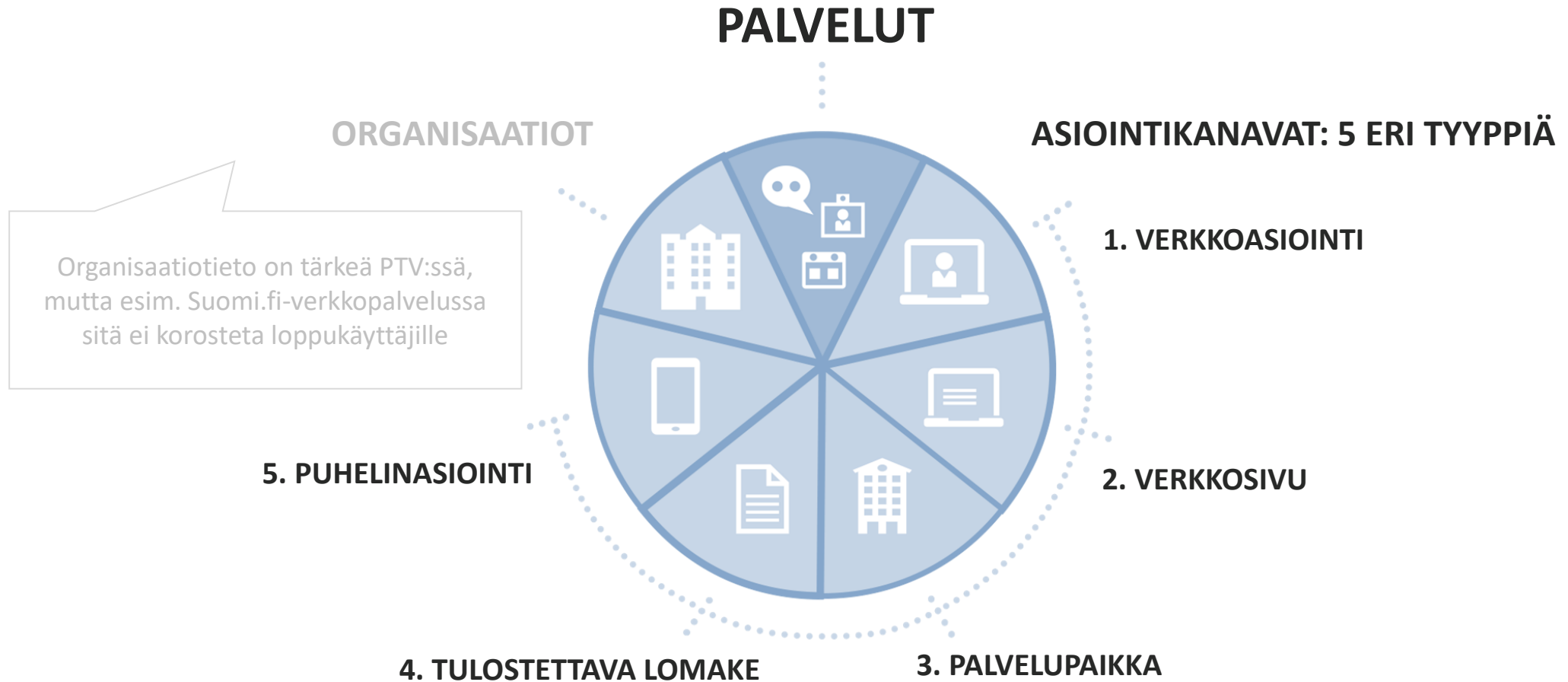
- Palveluiden valtakunnallinen ja paikallinen näkyvyys osana Suomi.fi-verkkopalvelua – maksutta.
  - Hakutuloksissa
  - Osana opastavia tietosisältöjä
  - Julkisen sektorin toimijan palvelutietojen yhteydessä (esim. kunnan palvelu + sitä täydentävät järjestöpalvelut)→ Kansalainen haluaa löytää kaikki palvelut yhdestä paikasta, järjestäjästä riippumatta.
- Palveluiden laajempi näkyvyys rajapintakäytön myötä. Esim. kunta voi hakea järjestön palvelutiedot omille sivuilleen!
- PTV-sovelluksen käytön hyödyt
  - Pysyvä palvelu, jota kehitetään
  - Käytön tekninen tuki
  - Ohjeistukset
  - Jatkossa tiedon ylläpitoa helpottamassa raportit, herätteet, tehtävät jne.
- Mahdollisuus hakea tiedot PTV:stä omaan verkkopalveluun – Sama tieto monessa eri paikassa yhdellä päivityksellä.



## Palveluiden tunnistaminen ja kuvaaminen

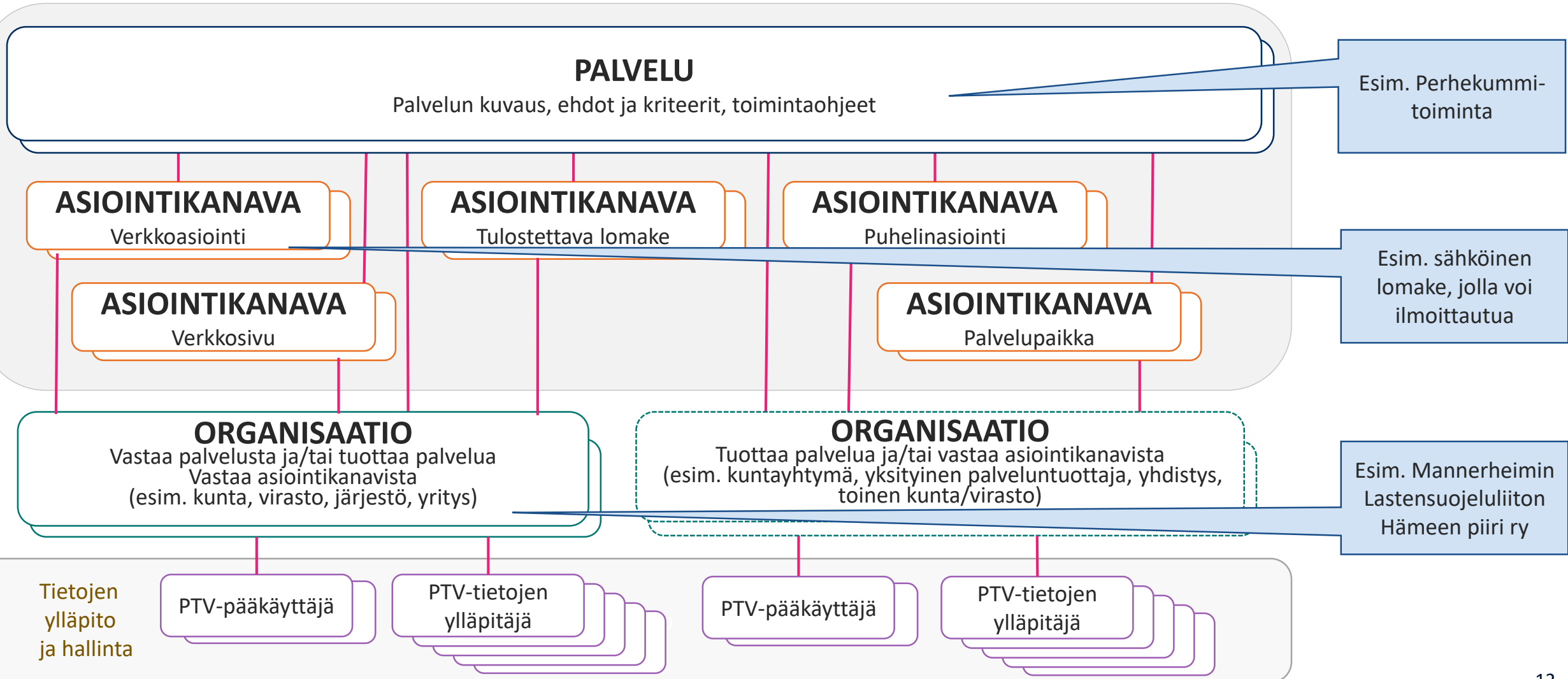


# Palvelutietovaranto rakentuu moduuleista, joita liitetään toisiinsa





# Mitä Palvelutietovarannon sisällöillä tarkoitetaan





## Miten Palvelutietovarannon sisällöt liittyvät toisiinsa

- Jokainen palvelu ja jokainen asiointikanava kuvataan vain kerran.
- Palveluihin liitetään tarvittavat asiointikanavat.
- Jokaisen asiointikanavan on liityttävä ainakin yhteen palveluun.
- Jokaiseen palveluun täytyy liittyä ainakin yksi asiointikanava.
- Voit hyödyntää muiden kuvaamia yhteiskäyttöisiä asiointikanavia ja liittää niitä omaan palveluusi.
- Organisaatiotieto luodaan PTV:hen liittymisen yhteydessä. Voit täydentää sitä.



# Mikä on palvelu

Palvelutietovarantoon ei kuvata organisaation tehtäviä tai prosesseja, vaan palvelut, joilla on asiakkaita.

- Tunnista palvelut asiakkaan näkökulmasta:
  - Mihin asioihin liittyen ihmiset voivat kanssamme asioida?
  - Mikä tarve asiakkaalla voi olla, jotta hän ottaa meihin yhteyttä?
  - Mitä asiakas voi meiltä saada?
- Voit ajatella palvelua myös tuotteena.
- Älä niputa kaikkea järjestön toimintaa tai tuotteita yhdeksi palveluksi.
- Palvelut voivat olla keskenään hyvinkin erilaisia:
  - Tapahtumatarjonta
  - Digituki senioreille
  - Päihdeneuvonta
  - Järjestön ystävätoiminta:
    - 1) ystävätoiminta henkilölle joka haluaa ystävän --> Haluatko ystävän
    - 2) ystävätoiminta sille, joka haluaa tarjoutua ystäväksi → Ryhdy ystäväksi / Mukaan ystävätoimintaan.

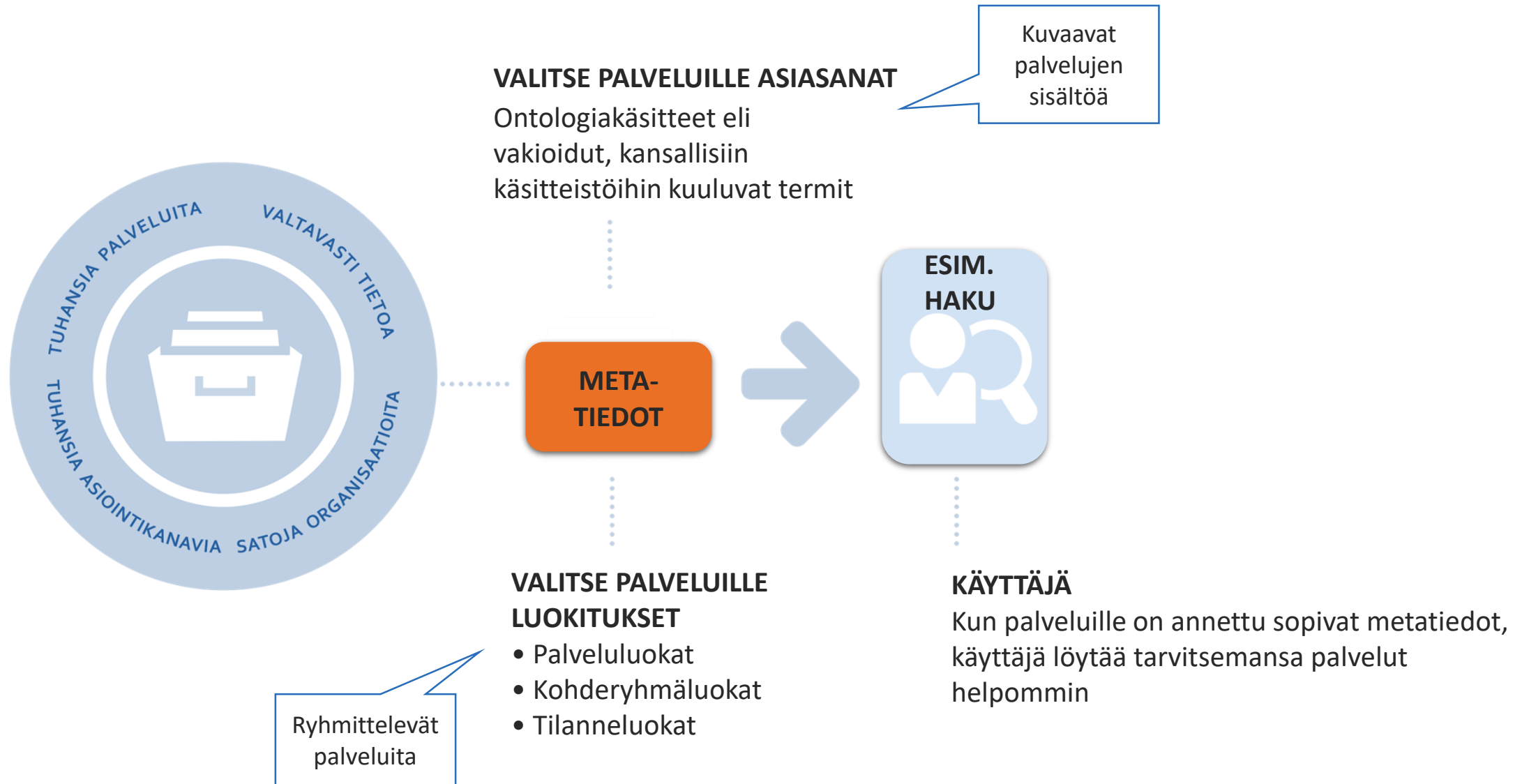


# Mitä palvelukuvauksessa kerrotaan?

- Kerro palvelun kuvauksessa, mikä palvelu on ja kenelle se on tarkoitettu.
  - Mieti, mitä tietoja asiakas tarvitsee saadakseen kokonaiskuvan palvelusta?
  - Mieti, osaako asiakas toimia palvelukuvauksen perusteella tai osaisitko itse?
- Kunkin kuvauksen on oltava itsenäinen kokonaisuus. Palvelukuvauksesta ei saa viitata toiseen, vaikka ne koskisivat samaa aihepiiriä.
- Käytä sujuvaa yleiskieltä.
- Kuvaa kaikki asiointiin liittyvät yhteystiedot asiointikanavien kuvauksissa.
- Selvitä:
  - Onko palveluista jo tarjolla esim. verkkosivutekstejä ja onko tekstit tehty asiakkaan näkökulmasta? Voiko niitä hyödyntää suoraan PTV:ssä?
  - Ovatko kaikki PTV:ssä tarvittavat tiedot saatavilla? Mistä puuttuvat tiedot voi koota?



# Palvelujen löydettävyys perustuu metatietoihin







# Mitä ovat asiointikanavat

Asiakaskanavan kautta asiakas  
saa palvelun käyttöönsä.

- Asiointikanavia ovat
  - verkkoasiointi, esim. sähköinen ilmoittautuminen
  - palvelupaikka eli fyysinen toimipiste
  - verkkosivut, joilla annetaan lisätietoja
  - puhelinasiointi, esim. auttava puhelin
  - tulostettavat lomakkeet.
- Palvelulla voi olla useita asiointikanavia.
- Kuvaa yksittäinen asiointikanava vain kerran ja kytke se haluamiisi palveluihin.
- Kerro kaikki asiointiin liittyvät yksityiskohdat kunkin asiointikanavan kuvauksessa, älä palvelun kuvauksessa.



# Esimerkkejä kuvatuista palveluista

- Mannerheimin Lastensuojeluliiton Hämeen piiri ry:n palveluita
  - [MLL:n Lastenhoitoapu](#)
  - [Perhekummitoiminta](#)
  - [Ryhdy MLL:n vapaaehtoiseksi perhekummiksi](#)
- Voit ottaa mallia myös esimerkiksi [näistä kuntien ja virastojen tekemistä palvelukuvauksista](#)



Kun palvelua tuottaa useampi taho yhdessä  
Tämä osuus myös erillisenä [ohjeena Esuomi.fi-sivustolla](#)



# Tilanne: kattojärjestö + paikallisjärjestö, palveluiden kuvaaminen

- Jos järjestö koostuu valtakunnallisesta kattojärjestöstä ja useista paikallisjärjestöistä, on näiden yhteisymmärryksessä valittava kahdesta vaihtoehdosta:
  - A. Kattojärjestö kuvaa palvelut ja paikallisjärjestöt kuvaavat asiointikanavat.**
    - Esim. Suomen Punainen Risti kuvaa palvelut valtakunnallisiksi ja paikallisjärjestöt ympäri maata kuvaavat palveluiden asiointikanavat alueellisella rajauksella.
  - B. Kukin paikallisjärjestö kuvaa itse palvelunsa ja asiointikanavansa. Paikallisjärjestö merkitsee palveluille alueellisen rajauksen.**
    - Esim. SPR:n eri paikallisjärjestöt ympäri maata kuvaavat kukin oman alueensa palvelut ja niiden asiointikanavat ja merkitsevät niille alueellisen rajauksen.
- Vaihtoehto A tarkoittaa, että Palvelutietovarannossa on valtakunnallisia palveluita, joilla on ympäri maata kymmeniä tai jopa satoja asiointikanavia, joilla on erilaisia aluerajauksia.
- Vaihtoehto B tarkoittaa, että Palvelutietovarannossa on useita samannimisiä palveluita, joiden alueellinen rajaus eroaa. Näillä palveluilla on paikalliset asiointikanavansa.
- **Jompikumpi vaihtoehto on valittava: sekoitusta ei sallita!**



# Organisaation ja järjestön yhdessä tuottaman palvelun kuvaaminen



1. Julk. hallinnon organisaatio, joka on *lain edessä* vastuussa palvelun järjestämisestä, varmistaa, että palvelu tulee kuvatuksi PTV:hen asiointikanavineen.
2. Organisaatio sopii järjestön kanssa palvelun ja/tai asiointikanavien kuvaamisesta.
3. Järjestö liittyy PTV:hen.
4. Organisaatio ja järjestö kuvaavat sopimansa mukaisesti palvelun ja asiointikanavat PTV:hen.
5. Päävastuuorganisaatioksi merkitään se taho, joka palvelun kuvaa.
6. Julk.hall. organisaatio merkitään silti aina palvelun vastuuorganisaatioksi.



# Tilanne: julkishallinnon organisaatio ja järjestö tuottavat yhdessä palvelua

- Julkishallinnon organisaation velvollisuutena on varmistaa, että sen yhteistyökumppani osallistuu palvelun tai asiointikanavien kuvaamiseen.
  - Esimerkki: Kunnan lakisääteisenä tehtävänä on huolehtia löytöeläimistä. Jos kunta ostaa löytöeläinpalvelun järjestöltä, kunnan on vastuutettava järjestö kuvaamaan löytöeläinpalvelu ja/tai sen asiointikanavat PTV:hen.
- Jos palvelutuottajat vaihtuvat usein, suositeltavaa on, että julkishallinnon organisaatio kuvaa palvelun itse ja järjestö kuvaa vain asiointikanavat, joita palveluun liittyy.
- Järjestö voi kuvata itse jopa palvelun, jos se on työnjaon kannalta yksinkertaisempaa.
- Asiointikanavat kuvaa se organisaatio, joka niitä oikeasti ylläpitää ja joka tietää yhteystiedot ja aukioloajat parhaiten.
  - Esimerkki: Kunta kuvaa itse löytöeläinpalvelun, mutta järjestö kuvaa löytöeläintalon ja puhelinnumeron, johon voi ilmoittaa löytöeläimestä tai kadonneesta lemmikistä.
- Julkishallinnon organisaatio tulee aina merkitä yhdeksi tällaisen palvelun vastuuorganisaatioksi. Päävastuuorganisaatioksi tulee merkitä se organisaatio, joka palvelutietoja käytännössä ylläpitää Palvelutietovarannossa.



# Tilanne: järjestö kuvaa vain asiointikanavan toisen organisaation tuottamaan palveluun

- Jos järjestösi tuottaa jotakin **asiointikanavaa toisen organisaation jo kuvaamaan palveluun**, voi järjestösi osalta riittää pelkästään asiointikanavien kuvaaminen ja liittäminen toisen organisaation palveluun.
  1. Järjestö liittyy Palvelutietovarannon käyttäjäksi ja se muodostetaan organisaatioksi Palvelutietovarantoon.
  2. Järjestö kuvaa asiointikanavansa sisällöntuotannon ohjeiden mukaisesti ja merkitsee asiointikanavat yhteiskäyttöisiksi.
  3. Asiointikanavat liitetään palveluihin. Liitoksen voi tehdä joko palvelun kuvannut organisaatio palvelusta käsin tai järjestö itse asiointikanavasta käsin.
  4. Järjestö ylläpitää asiointikanaviensa tietoja, jotta ne ovat ajantasaisia.
  5. Järjestö tiedottaa tarpeen mukaan toista organisaatiota asiointikanavien tilanteesta.
  6. Kun organisaatioiden väliset sopimukset muuttuvat esim. kilpailutusten jälkeen, järjestö poistaa tarpeettomat liitokset toisen organisaation palveluihin.
- Tehkää yhteistyötä organisaatioiden kesken ja kommunikoikaa muutoksista!



Tarjolla oleva koulutus, ohjeistus ja tuki





# Kouluttautuminen itsepalvelumateriaalin avulla

## Ainakin maaliskuun ajan käytössä Esuomi.fi-sivusto

- Käytössä pdf-ohjeita ja käyttöohjevideoita
  - [Ohjeet sisällöntuotantoon](#)
  - [Ohjeet käyttöliittymän käyttöön](#)
- Tärkeää tutustua myös näihin
  - [Toimituspolitiikka](#)
- Itsepalvelumateriaalin lisäksi tarjolla koulutuksia
  - Mm. sisällöntuotannon ajankohtaiset asiat -koulutus kahden kuukauden välein
  - PTV-klinikka kerran viikossa pe 9-10 suomeksi ja kerran kuussa ti 10-11 ruotsiksi.
  - [koulutukset ja koulutustallenteet](#)
  - PTV-koulutusympäristö
- Jatkossa materiaali siirtyy Suomi.fi-palveluhallintasivustolle, tästä tuotetaan uudet ohjeistukset

## Tukena PTV:n käyttöönotto tiimi VRK:lla

- Yhteydenotot: [ptv-tuki@vrk.fi](mailto:ptv-tuki@vrk.fi)
- [Palautelomake](#): (käyttöliittymän kehitysideat ja virheet, käyttöönottoja koskeva palaute)



## Ennakkokysymykset ja keskustelu

# Ennakkokysymyksiä (poimintoja) 1

- **Kuka käyttää tietovarantoa hyväksi?** → Julkishallinto (virastot ja kunnat), järjestöt ja yritykset tuottavat tietoja. Tiedot tuotetaan palveluiden loppukäyttäjille. Useat tahot hyödyntävät jo nyt tietoja rajapinnasta (Mikkeli, Nivala, Ruokolahti, Vaasa, Tampereenpalvelut.fi, Tassa.fi)
- **Miten oma järjestöni voi hyödyntää PTV:tä?** → Tutustu materiaaliin tai varaa tehotyöpaja
- **Mitä hyötyä alustasta on sellaisille toiminnoille, jotka eivät tuota maksullisia palveluita?** → Sekä maksulliset että maksuttomat palvelut voi kuvata. Palvelukuvaus ei ole kuitenkaan mainos!
- **Mihin järjestöt sitoutuvat PTV:n käyttöönnotossa?** → Tuottamaan ja ylläpitämään palvelutietoa käyttöehtojen mukaisesti
- **Päivitys ja hakutoiminnot?** → Palvelutietoja tulee päivittää jatkuvasti, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Vanhenevat palvelut arkistoidaan. Käyttöliittymässä on hyvä hakutoiminnot ja lajittelumahdollisuudet. PTV:tä kehitetään ketterästi ja siitä julkaistaan uusia versioita noin 2 kk:n välein.
- **Miten yksityinen sektori voi hyödyntää PTV:tä?** → Kuvata palvelut ja kanavat yhdenmukaisesti loppukäyttäjien (kansalaiset, yritykset, viranomaiset) saataville. Tuoda ja hakea tietoa rajapintojen kautta. Käyttöoikeus maksutta.

## Ennakkokysymyksiä (poimintoja) 2

- **Mitä tietoja Palvelutietovarantoon kerätään järjestöiltä ja kuinka kauan prosessin läpivienti järjestössä saattaa kestää?** → Järjestö tunnistaa ja kuvaa itse tarpeelliseksi katsomansa palvelut ja kanavat. Käyttöönotto on projekti, sen jälkeen jatkuva ylläpito.
- **Miten vaikeaa/helppoa käyttö on?** → Vaatii kouluttautumista etenkin sisällön laadun näkökulmasta. Käyttöliittymä on helppokäyttöinen. Jatkuva käyttäjälähtöinen kehittäminen ja käytön tuki tarjolla.
- **Miten asiakkaan sisäänkirjautuminen tapahtuu?** → Loppukäyttäjä ei kirjaudu PTV:hen vaan hakee palvelut Suomi.fistä. VRK myöntää PTV-ylläpitäjille käyttöoikeudet.
- **Kun järjestössä on montaa eri toimintaa, voiko palvelutietovarannon ottaa käyttöön niin, että kuvaa ensin yhden toiminnan palvelut ja muut vasta myöhemmin?** → Kyllä, käyttöönotto kannattaakin vaiheistaa.
- **Mitkä organisaatiot yleensä kunnissa ovat ylläpitäjinä?** → kunnissa käyttövelvoite, organisointi vaihtelee kunnittain. Viestinnällä olisi hyvä olla jokin rooli, että tekstit ovat kieliasultaan julkaisukelpoisia.
- **Miten monta käyttäjää palvelussa voi olla per yhteisö?** → Ei ylärajoituksia, väh. 2 pääkäyttäjää. Ks. Käyttöehdot.

## Ennakkokysymyksiä (poimintoja) 3

- **Miten organisoidaan/vastuutetaan järjestötoiminnan kuvauksien kirjaaminen systemaattisesti ja suunnitelmallisesti. Mikä valtakunnallisten kattojärjestöjen ja liittojen rooli? Entä alueellisten ja paikallisten yhdistysten rooli?** → Kukin järjestö organisoituu/ sopii yhtenäisen toimintatavan itse. Katso materiaalista.
- **Miten isojen yhdistysten eri yksiköiden toiminnat saadaan näkyville?** → Materiaalissa eri vaihtoehtoja, sovittava omassa organisaatiossa mallista
- **Eroaako järjestöjen järjestelmään syöttämät tiedot jotenkin yrityksen järjestelmään syöttämistä tiedoista?** → Eivät eroa, vain organisaatiotyyppi eri.
- **Kuinka tarkasti palvelut kuvataan?** → Tutustu sisällöntuotannon ohjeisiin. Kuvailutietoja + vakioituja luokitteluja
- **Voiko järjestö ilmoittaa toiminnasta vaikka sillä ei olisi ns. palvelutuotantoa vaan haluaa tiedottaa mm. vertaistuen mahdollisuudesta yhdistyksessä?** → PTV-näkökulmasta tämä on palvelu.
- **Pystyykö Palvelutietovarannossa olevia tietoja kohdentamaan tietyille kohderyhmille?** → Kyllä, metatietoina kohderyhmä ja elämäntilanne. Ei vielä hyödynnetä verkkopalvelussa. Tiedot saa rajapinnan kautta.
- **Miten palvelut on järjestelmässä järjestetty (esim. kategoriat)?** → Keskeisiä palveluluokat, asiasanat, elämäntilanne, aluetieto, tuottaja- ja toteutustapa

## Ennakkokysymyksiä (poimintoja) 4

- **Miten tulevat hankkeemme voidaan integroida kokonaisuuteen?** → PTV:ssä ei kuvata hankkeita, toimintoja tai organisaatioita, vaan loppukäyttäjille suunnattuja palveluita. Jos tarkoitetaan organisaation teknisiä kehityshankkeita, niissä kannattaa ottaa huomioon, miten voisitte hyödyntää PTV:tä esim. rajapinnan kautta.
- **Miten järjestelmän yhteydet ja rajapinnat muihin olemassa oleviin järjestelmiin on otettu huomioon?** Kolmannen sektorin toimijoilla ei varsinkaan paikallistasolla ole tarvetta eikä mielenkiintoa syöttää tietoja useaan erilliseen järjestelmään. → suunnitteilla yhteistyö Toimeksi.fin kanssa. PTV:n tietomalli kattavampi
- **Mitkä ovat palvelun tulevaisuudennäkymät, lisääntyykö sen käyttö julkisella sektorilla?** → Palvelua kehitetään jatkuvasti, julkisella sektorilla käyttövelvoite
- **Palvelutietovarannon käytännön toimivuus sote- ja maakuntauudistuksen kontekstissa, erityisesti järjestöjen näkökulmasta?** → PTV:tä kehitetään sote-sektorin palveluiden kuvaamiseksi. Järjestöjen, joilla sote-yhteistyösopimuksia on erittäin suotavaa liittyä.
- **Tuleeko maakunnallista jaottelua palveluihin ja jos, mihin kaikkiin?** → Järjestö voi itse kuvata palvelut valtakunnallisina tai alueellisina, esim. maakuntaan rajatuiksi
- **Kuuden kunnan tietojen yhdistäminen kuntayhtymään.** → Tulossa toiminnallisuus massamuutoksille syksyllä 2018.
- **Käyttö yksityishenkilöt.** → Yksityishenkilöt eivät voi liittyä PTV:hen tiedontuottajiksi.



Kiitos!

Yhteydenotot: [ptv-tuki@vrk.fi](mailto:ptv-tuki@vrk.fi)

Lisätietoja: <http://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palvelutietovaranto/>

PTV-video: <https://youtu.be/2vhqaxBQNWs>