



# Suomi.fi-palvelutietovaranto

Klinikka: Digituen kuvaaminen palveluna Palvelutietovarantoon (PTV)

21.3.2019



# Käyttöönottoprosessi

- Jos haluat saada organisaatiosi tarjoaman Digituen näkymään esim. Suomi.fi-verkkopalvelussa, organisaatiosi on liityttävä Palvelutietovarantoon ja kuvattava Digituki palveluna.
- Suomi.fi-palvelutietovaranto on keskitetty tietovaranto, johon organisaatiot tuottavat tiedot tarjoamistaan palveluista ja asiointikanavista. Palvelujen kohderyhmänä voivat olla yksityishenkilöt, yritykset tai viranomaiset.
- Tutustu ensimmäisenä PTV-esittelymateriaaliin
  - Aloita sivulta [Käyttöönottoon valmistautuminen](#)
  - **Tutustu oikeasti materiaaliin, niin käyttöönotto on alusta lähtien helpompaa**
- Rekisteröi organisaatiosi PTV:n käyttäjäksi [Suomi.fi-palveluhallintasivuston](#) kautta
- Organisaatiollasi tulee olla vähintään **kaksi pääkäyttäjää**
- [Pääkäyttäjän vastuut](#)



# Käyttöönnotossa oikeudet PTV:n käyttöliittymään

Organisaatiosi PTV-käyttäjät syöttävät digituen tiedot PTV-käyttöliittymään.

Tiedot siirtyvät mm. Suomi.fi-verkkopalveluun.

Palveluhallinta

lida-Maria Mattila  
Suomi.fi\_verkkotoimitus

FI VALIKKO

## Palvelutietovaranto

Palvelutietovarantoon voit kuvata oman organisaatiosi palvelut ja liittää niihin kuuluvat asiointikanavat. Voit myös ylläpitää organisaatiosi yleistietoja ja organisaatiohierarkiaa.

TIETOSISÄLLÖT LIITOKSET TEHTÄVÄT JA ILMOITUKSET 117

+ Lisää uusi

Hae... Hae vain omista sisällöistä

SISÄLTÖTYYPPI 10 valittu

ORGANIS Suomi.

Hae Tyhjennä haku

- Palvelu
- ASIOINTIKANAVA
- Verkkoasiointi
- Verkkosivu
- Tulostettava lomake
- Puhelinasointi
- Palvelupaikka

SUOMI.FI-PALVELUTIETOVARANTO

Tämän sisällönhallintapalvelun teille Suomi.fi-palvelutietovarannossa

Suomi.fi

Julkishallinnon palvelut verkko



# Tiedot näkyvät Suomi.fi-verkkopalvelussa

Suomi.fi  [Tunnistaudu](#) FI VALIKKO

[Etusivu](#) [Kansalaiselle](#) [Yritykselle tai yhteisölle](#) [Viranomaiselle](#) [Ohjeet ja tuki](#)

PALVELU

## Digituki

**Miten asioin tässä palvelussa?**  
Katso tähän palveluun liittyvät sähköiset asiointikanavat, puhelinpalvelut sekä palvelupaikat. [Siirry asiointikanaviin](#)

**Vastuuorganisaatio:** Oulun kaupunki  
**Alue:** Oulu  
**Palvelun kielet:** suomi, englanti

Saat ohjausta ja tukea sähköiseen asiointiisi Oulu10-asiointipisteissä, kirjastoissa sekä Tuiran ja Rajakylän terveysasemilla ja Lassintalossa. Tietotekniikan opetusta saat Oulu-opistossa ja kirjastoissa.

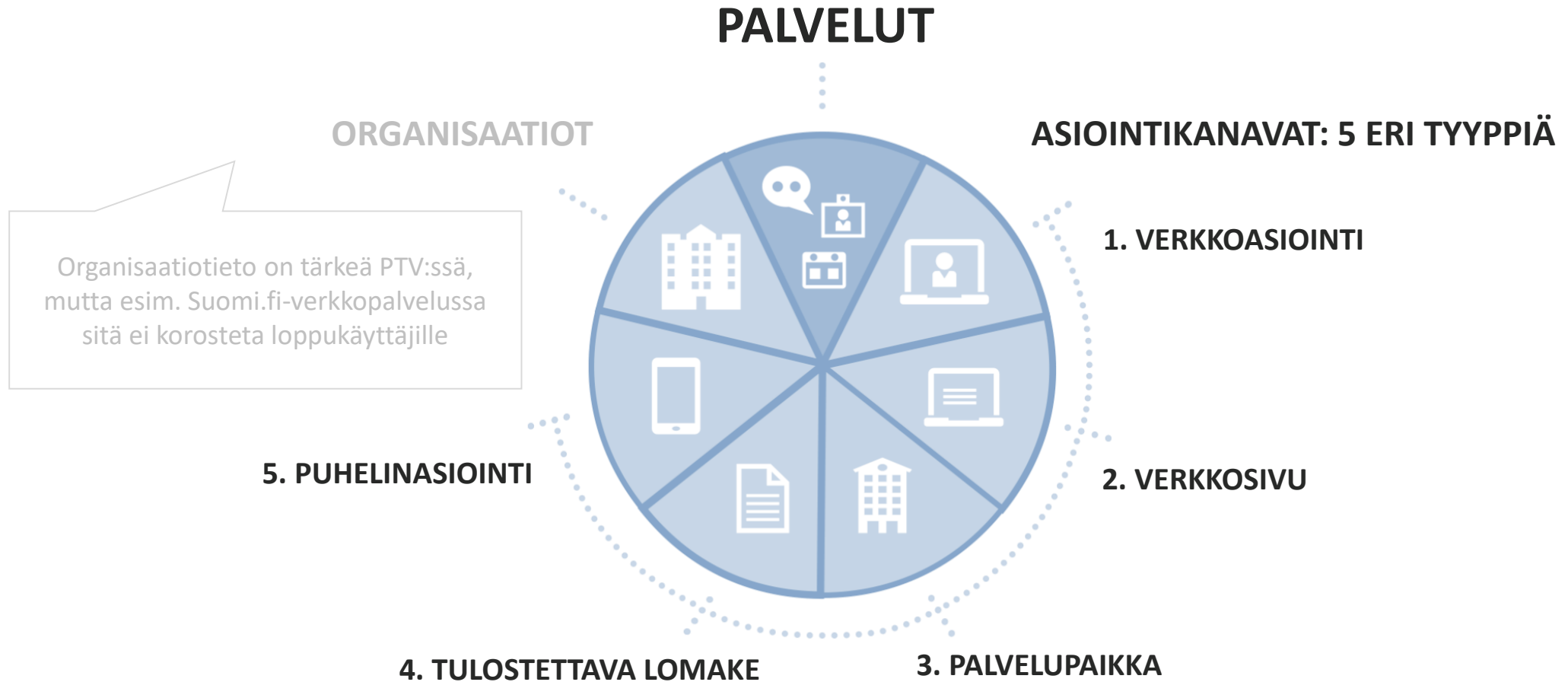
**Palvelu liittyy aiheisiin**

KANSALAISELLE

- [Kirjastot](#)
- [Tieto- ja hallintopalvelut](#)



# Palvelutietovaranto rakentuu moduuleista, joita liitetään toisiinsa



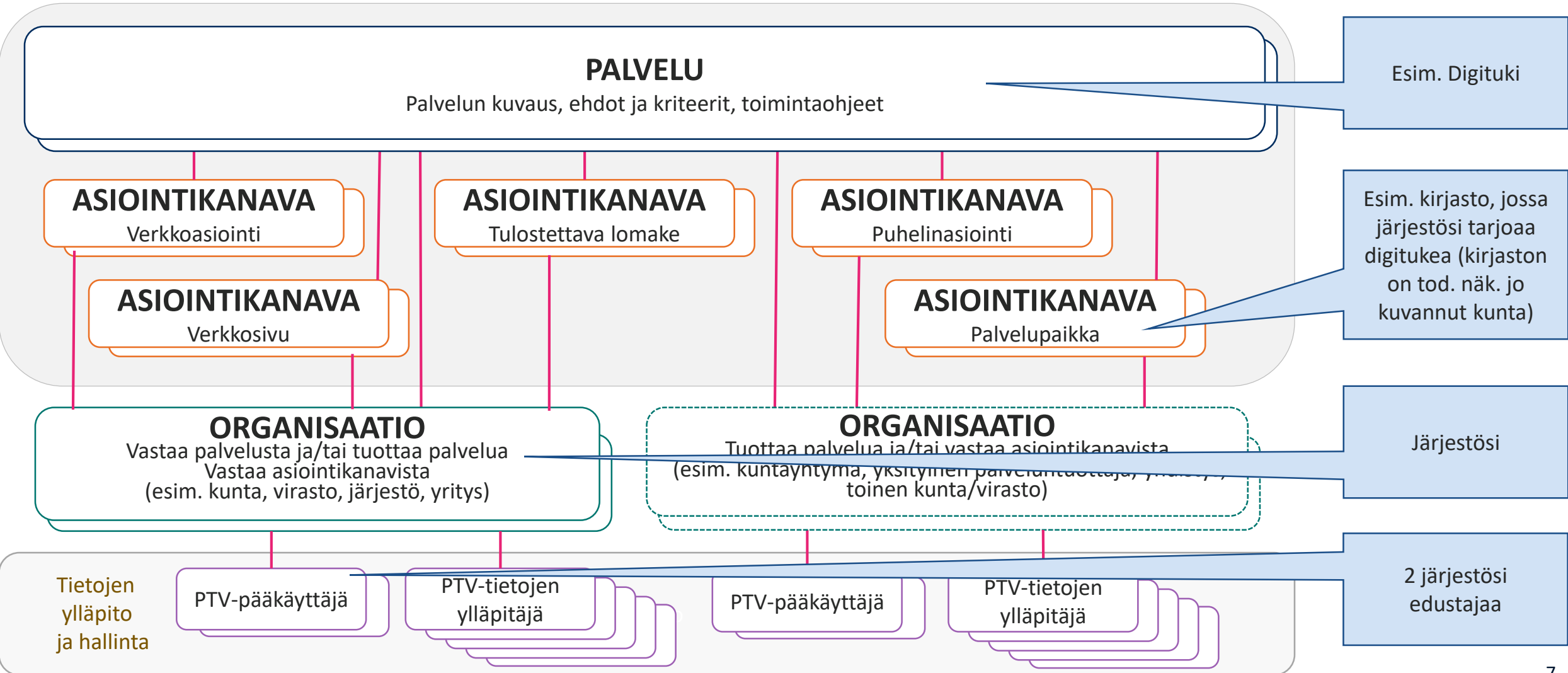


## Miten Palvelutietovarannon sisällöt liittyvät toisiinsa

- 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 asiointikanavia ja liittää niitä omaan palveluusi.
- Organisaatiotieto luodaan PTV:hen liittymisen yhteydessä. Voit täydentää sitä.



# Mitä Palvelutietovarannon sisällöillä tarkoitetaan





# 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:
  - Digituki
  - Tapahtumatarjonta
  - Päihdeneuvonta
  - Järjestön ystävöiminta:
    - 1) ystävöiminta henkilölle joka haluaa ystävän --> Haluatko ystävän
    - 2) ystävöiminta sille, joka haluaa tarjoutua ystäväksi → Ryhdy ystäväksi / Mukaan ystävöimintaan.





# 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.

# Tarjolla Digituen pohjakuvaus

- Digituki on siis palvelu
- Asiointikanavia ovat kaikki ne tavat, joilla asiakas voi digitukea saada organisaatioltasi
  - Kirjasto? Verkkosivut? Ilmoittautumislomakkeet? Jne.
- Työtäsi on helpotettu tarjoamalla valmis pohjakuvaus, jota täydentämällä voit kuvata organisaatiosi tarjoaman Digituen
- [Ohje Digituki-palvelun kuvaamiseen](#)
- [Video: Näin kuvaat palvelun käyttämällä pohjakuvausta](#)



# Esimerkkejä kuvatuista Digituki-palveluista

- Tähän mennessä [noin 30 digitukikuvausta](#), kuntia ja järjestöjä
  - Jo kuvatut digituen palvelut näkyvät Suomi.fi-verkkopalvelussa palveluina Digituki-sivulla  
<https://www.suomi.fi/kansalaiselle/kulttuuri-ja-vapaa-aika/kirjastot/opas/digitukea-asiointiin-ja-laitteiden-kayttoon/digituki>
- > Siirry palveluihin



# Tilanne: kattojärjestö + paikallisjärjestö, palveluiden kuvaamisen työnjako

- 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 A tai B on valittava: sekoitusta ei sallita!**



Tarjolla oleva PTV-koulutus, -ohjeistus ja -tuki



# Käyttäjien tueksi

- [PTV-foorumi](#)
  - Verkkofoorumi kaikille kiinnostuneille.
  - Tarkoitettu käyttäjien vertaisviestintään: keskustelkaa, vaihtakaa kokemuksia, jakakaa hyviä käytäntöjä, kysykää vinkkejä!
  - VRK tiedottaa foorumilla ajankohtaisista asioista.
  - Foorumi ei ole tarkoitettu yksittäisten virhetilanteiden selvittämiseen, vaan yksilöllistä tukea niihin tarjoaa edelleen [ptv-tuki@vrk.fi](mailto:ptv-tuki@vrk.fi).
- Käyttäjätuki osoitteessa [ptv-tuki@vrk.fi](mailto:ptv-tuki@vrk.fi)
- [Käyttöönoton materiaalit](#)
- [Ohjetiedostot ja ohjevideot](#)
- [Tukiartikkelit](#) → Rajaa Palvelutietovarantoon ja haluamaasi aiheeseen



# Skype-koulutukset

- [Pidettyjen koulutusten koulutustallenteet ja koulutusmateriaalit](#)
- ke 10.4.2019 klo 9-11 **PTV uusille käyttäjille** ja PTV-laadun keskeiset asiat [Ilmoittaudu koulutukseen](#)
- ke 15.5.2019 klo 9-10:30 Palvelutietovarannon ajankohtaiskoulutus [Ilmoittaudu koulutukseen](#)