

## Redaktionspolicy för Servicedatalagret

Redaktionspolicy definierar frågor som gäller Suomi.fi-servicedatalagrets innehåll och presentationsätt. Redaktionspolicy styr redaktionsarbetet på översta nivå både i Suomi.fi-webbredaktionen vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och i andra organisationer som producerar innehåll till Servicedatalagret.

Servicedatalagrets detaljerade anvisningar som gäller tjänstens olika innehållsfält ingår i gränssnittets anvisningar eller i anvisningarna för den innehållsproduktion och gränssnitt som publiceras på Suomi.fi för tjänsteutvecklare sidorna. Skriv- och stilanvisningar ingår i anvisningarna för serviceproduktion. Genom att godkänna användningsvillkoren och redaktionspolicy förbinder sig användarorganisationen även vid att följa de gällande anvisningarna.

### Informationsmodell

Den organisation som ansvarar för tjänsten beskriver sin tjänst i Servicedatalagret enligt den gemensamma informationsstrukturen för den offentliga förvaltningen, dvs. enligt informationsmodellen. Servicedatalagrets informationsmodell byggs upp av tjänsten, tjänstens servicekanaler och den organisation som ordnar och/eller producerar tjänsten.

Genom att godkänna användarvillkoren förbinder sig organisationen vid att följa Servicedatalagrets informationsmodell.

Informationsmodellen ska efterföljas oberoende av om uppgifterna produceras manuellt i Servicedatalagret via användargränssnittet eller maskinellt via gränssnittet (IN-integration).

### Tjänsten som innehållstyp

Beskrivningen av tjänsten individualiserar den tjänst som ordnas eller produceras av organisationen. Tjänsten består av på förhand definierade processer eller verksamhetsserier. Tjänsten kan även vara en av organisationens plikter mot kunden, eller kundens plikter mot organisationen (ett tillstånd eller en anmälan). Tjänstebeskrivningen berättar de centrala sakerna med tanke på den som använder tjänsten: vad får kunden hos tjänsten, vilka villkor finns det eventuellt för att få tjänsten och hur ska kunden gå till väga för att få tjänsten.

Tjänsterna kan vara nationella eller regionala. Till tjänsterna ansluts servicekanaler och varje tjänst ska ha minst en servicekanal kopplad till sig. Tjänsten har en huvudansvarsorganisation som kunden ser som den instans som ansvarar för tjänsten.

För att säkerställa kvaliteten har Suomi.fi-webbredaktionen rätt att be den organisation som ansvarar för tjänstebeskrivningen att redigera beskrivningen av tjänsten.

Det finns färdiga basbeskrivningar om de tjänster som baserar sig på kommunernas lagstadgade uppgifter, välfärdsområdenas tjänster och evangelisk-lutherska församlingarnas

tjänster. Kommunerna, välfärdsområdena, församlingarna eller de organisationer som producerar tjänster för dem kan utnyttja som en del av tjänstebeskrivningen.

#### Organisationen som innehållstyp

Organisationsuppgifterna definierar vilken organisation som ansvarar för eller som producerar tjänsten och servicekanalen och innehåller individualiserande uppgifter. Kunden ser organisationsuppgiften som tjänstens ansvars- eller producentinstans eller som den instans som ansvarar för servicekanalen.

Det går att skapa underordnade organisationer för en organisation och dessa kan länkas till huvudorganisationen i hierarkin. Till exempel är kommunen en organisation på högsta nivå, medan kommunens bildningsväsende och kommunens tekniska väsende är underorganisationer till kommunen.

#### Servicekanalerna som innehållstyp

Uppgifter om servicekanalerna kopplas till de tjänster som beskrivits i Servicedatalagret.

En servicekanal är det sätt som kunden tillämpar för att få tillgång till tjänsten. En tjänst kan ha en eller flera alternativa servicekanaler eller servicekanaler som följer varandra. Servicekanalerna kan vara webbservicekanaler, webbplatser, blanketter som går att skriva ut, telefonservicekanaler eller fysiska serviceställen.

Varje servicekanal beskrivs endast en gång och kopplas till alla lämpliga tjänster. Servicekanalerna har en ansvarig organisation.

#### Tjänsternas basbeskrivningar

Suomi.fi-webbredaktionen ansvarar för de s.k. basbeskrivningarna som presenteras i samband med en del tjänster. Basbeskrivningarna är avsedda för användning av kommunerna och välfärdsområdena samt de regionala företagstjänsteaktörerna för att göra det lättare för dem att beskriva tjänsterna och göra beskrivningarna mer enhetliga.

UF-centret ansvarar för innehållet i basbeskrivningarna för sysselsättningsområdena.

Kyrkostyrelsen har utarbetat basbeskrivningar för de evangelisk-lutherska församlingarna, som den själv upprätthåller.

Basbeskrivningen är en allmän beskrivning av en tjänst som produceras av flera organisationer på nästan samma sätt. Kommunerna, välfärdsområdena och andra regionala organisationer kan utnyttja basbeskrivningen i sin tjänstebeskrivning. T. ex. I Suomi.fi-webbtjänsten syns basbeskrivningen på tjänstens sida då den organisation som beskrivit tjänsten har anslutit Servicedatalagrets basbeskrivning till tjänsten. Det går även att beskriva en tjänst utan basbeskrivningen.

Det är inte nödvändigt att göra en tjänstebeskrivning utifrån varje basbeskrivning. Även om vi rekommenderar att basbeskrivningarna används är det inte obligatoriskt att använda alla av dem, till exempel om kommunen inte ordnar tjänsten i fråga eller om basbeskrivningen

annars inte är lämplig för kommunens behov. Sådana tjänster kan vara till exempel yrkesutbildning, gymnasieutbildning samt en del tjänster som gäller lantmäteriåfrågor som de största städerna ordnar själva men som oftast sköts av Lantmäteriiverket när det är frågan om mindre kommuner (till exempel styckning av tomter och servitutsförrättning).

Basbeskrivningar har producerats både för de tjänster som är centrala för medborgare och företag, en del gäller lagstadgade uppgifter och andra är tjänster som vanligtvis produceras av kommunerna, välfärdsområdena eller regionerna. Ämnena för basbeskrivningarna i Servicedatalagret bestäms av Suomi.fi-webbredaktionen vid behov i samarbete med myndigheterna eller de regionala företagsaktörerna och det är även webbredaktionen som skapar basbeskrivningarna.

Basbeskrivningen innehåller en rubrik, en beskrivningstext samt beskrivande metauppgifter. Alla basbeskrivningar översätts på Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas bekostnad till svenska och engelska. Dessutom har de basbeskrivningarna av social- och hälsosektorn som ska användas i välfärdsområden översatts till nordsamiska, enaresamiska och skoltsamiska.

Suomi.fi-webbredaktionen drar upp linjer för vilka ämnen som ges basbeskrivningar.

Basbeskrivningar skapas inte för alla tjänster. Kommunen och välfärdsområdet ska beskriva alla sina tjänster, även sådana som saknar basbeskrivning. Regionorganisationerna kan även beskriva andra regionala företagstjänster än de som finns i basbeskrivningarna.

Basbeskrivningar kan produceras enligt de allmänna kriterier som avses nedan. Suomi.fi-webbredaktionen väljer ut vilka basbeskrivningar som produceras utifrån de ovan nämnda kriterierna. Alla kriterier behöver inte uppfyllas samtidigt:

- Tjänsten produceras allmänt av kommunerna, välfärdsområdena eller inom organisationerna.
- Det finns ett stort behov för basbeskrivningen och den skulle alltså gagna flera organisationer.
- Basbeskrivningen underlättar beskrivningen av tjänsten i Servicedatalagret och gör beskrivningarna mer enhetliga.
- Tjänsten baserar sig på kommunernas eller välfärdsområdenas lagstadgade uppgifter:
  - En basbeskrivning kan produceras om det i lagarna och förordningarna bestäms hur tjänsten ska ordnas eller om det med andra källor är möjligt att berätta om tjänsten på en allmän nivå som passar in på alla kommuner eller välfärdsområden.
  - Det finns inte basbeskrivningar om alla tjänster som baserar sig på lagstadgade uppgifter. Så är till exempel fallet om lagarna och förordningarna inte definierar hur kommunen ska ordna tjänsten i fråga. (Till exempel har inga basbeskrivningar producerats för motionstjänsterna.)

- Basbeskrivningen beskriver inte uppgiften utan tjänsten.
- Tjänsten produceras allmänt av kommunerna eller inom organisationerna.
- Det finns ett stort behov för basbeskrivningen och den skulle alltså gagna flera organisationer.
- Basbeskrivningen underlättar beskrivningen av tjänsten i Servicedatalagret och gör beskrivningarna mer enhetliga.

Dessutom gäller följande särskilt för basbeskrivningarna av de regionala företagstjänsterna:

- Basbeskrivningen stöder det regionala samarbetet.
- Samma tjänst erbjuds inom flera regioner.
- Kunden får inte flera olika organisationers beskrivningar av samma tjänst, utan en beskrivning som berättar om hur regionorganisationerna tillsammans producerar tjänsten. Kunden hänvisas till rätt servicekanal med gemensamma handlingsinstruktioner.

Suomi.fi-webbredaktionen väljer ut vilka basbeskrivningar som produceras utifrån de ovan nämnda kriterierna. Alla kriterier behöver inte uppfyllas samtidigt.

### Att beakta i beskrivningen av tjänsterna

Tjänstebeskrivningarna ska kunna utnyttjas i olika kontexter, så varje beskrivning ska utgöra en självständig helhet, dvs. det får inte förekomma några hänvisningar från en tjänstebeskrivning till en annan även om de gäller samma ämne.

Om en basbeskrivning har anslutits till tjänsten ska du i tjänstebeskrivningen ange hur den tjänst som beskrivs i basbeskrivningen ordnas i din organisation och vilka särdrag tjänsten i frågan har. Upprepa inte de saker som redan berättas i basbeskrivningen.

Organisationen ska producera tjänstebeskrivningarna och servicekanalbeskrivningarna på det sätt som förutses av språklagen (423/2003). Dessutom ska organisationer som avses i andra paragrafen i samiska språklagen (1086/2003) producera tjänstebeskrivningarna och servicekanalbeskrivningarna enligt lagen.

### Innehållsbeskrivning

Tjänsternas innehållsbeskrivning eller givandet av metadata sker med ontologibegrepp och genom att klassificera innehållet enligt servicegrupp, målgrupp och vid behov situationsklass. Med hjälp av metadatan kan webbtjänsternas innehåll kopplas samman semantiskt. En enhetlig innehållsbeskrivning är även viktig för informationsökningen.

Suomi.fi-webbredaktionen har rätt att ändra metadatan om de upptäcker något som behöver rättas till.

## Ämnesord

Tjänsterna beskrivs genom att använda ontologibegrepp som ämnesord. Ontologibegreppen hämtas ur vissa nationella ontologier som integrerats i Servicedatalagret. Ontologierna beskriver begreppen och relationerna mellan dem i ett format som datorerna förstår.

När du använder ontologibegrepp för beskrivningar måste du komma ihåg både innehållets semantiska sammankoppling som informationssökarens synvinkel. När du väljer ontologibegrepp är det viktigt att välja ett begrepp som så exakt som möjligt beskriver innehållet och som finns så lågt nere i ontologihierarkin som möjligt.

## Fria nyckelord

Med fria nyckelord kan du precisera de övriga beskrivningarna och klassificeringarna av tjänsten och göra den lättare att hitta i sökningarna. I fältet för fria nyckelord kan du till exempel mata in talspråkliga ord (arbetsförmedlingen) eller namn som inte längre används (arbetskraftsbyrån) som användarna använder för att leta efter tjänsten. Som fria ämnesord ska du inte ange begrepp som finns i de ontologier som integrerats i Servicedatalagret.

## Klassificering

Tjänsterna beskrivs genom att klassificera dem enligt ämne, målgrupp, livssituation och näringsgren. Klassificeringen hjälper till med att kombinera innehållet och gör även informationssökningen enklare.

Tjänsten kan tillhöra en eller flera olika servicegrupper. Tjänsten ska ges minst en servicegrupp som ska vara en underservicegrupp.

Med målgruppsklassificeringen delas tjänsterna in enligt vem de riktar sig till: medborgare, företag eller myndigheter. Du måste välja minst en målgrupp på huvudnivå (medborgare, företag, myndigheter). Vid behov kan du precisera valet av huvudmålgrupp med en underordnad målgrupp om tjänsten endast är avsedd för den valda målgruppen.

Tjänsterna för medborgare kan även vid behov klassificeras enligt situationsklasser. Med situationer avses sådana faser av förändring som präglas av tillfällighet, behov av särskild service och information samt att den offentliga förvaltningen producerar tjänster för dessa situationer. Livssituationsklassificeringen är inte heltäckande: alla tjänster kan inte klassificeras enligt en livssituation.

Företagstjänster klassificeras enligt näringsgrenar. Med näringsgrenen avses verksamhetssektorn för det företag som omfattas av tjänsten eller tillståndet.

## Kontinuerligt underhåll

Den organisation som beskrivit tjänsten eller servicekanalen är skyldig att kontinuerligt underhålla uppgifterna. Detta innebär att de uppgifter som publicerats ska stämma och vara uppdaterade.

Organisationen ska se till att de personer som uppdaterar uppgifterna deltar i Servicedatalagrets utbildningar, bekantar sig med anvisningarna eller på annat sätt får tillräckliga uppgifter för att på ett bra sätt producera och underhålla uppgifterna.

Organisationen måste se till att det finns tillräckliga resurser för innehållsproduktion och att rollerna som huvudanvändare och administratör överförs till nya personer vid personalförändringar.