

# Toimituspolitiikka

Toimituspolitiikassa määritellään Suomi.fi-palvelutietovarannon (PTV) sisältöihin ja esittämistapaan liittyviä kysymyksiä. Se on ohjeisto käsikirja, joka ohjaa toimitustyötä niin Suomi.fi-verkkotoimituksessa kuin muissakin Palvelutietovarantoon sisältöjä tuottavissa organisaatioissa.

Palvelutietovarannon yksityiskohtaiset, palvelun eri sisältökenttiä koskevat ohjeet sisältyvät sen käyttöliittymään tai Suomi.fi kehittäjille -sivustolla julkaistaviin sisällöntuotannon ja käyttöliittymän ohjeisiin. Kirjoitus- ja tyyliohjeet sisältyvät sisällöntuotanto-ohjeisiin. Hyväksymällä käyttöehdot ja toimituspolitiikan käyttäjäorganisaatio sitoutuu myös noudattamaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita.

## Tietomalli

Palvelusta vastaava organisaatio kuvaa palvelunsa Palvelutietovarantoon julkishallinnon yhteisen tietorakenteen eli tietomallin mukaisesti. Palvelutietovarannon tietomalli rakentuu palvelusta, palvelun asiointikanavista ja palvelun järjestävästä ja/tai tuottavasta organisaatiosta.

Hyväksyessään käyttöehdot organisaatio sitoutuu noudattamaan Palvelutietovarannon tietomallia.

Tietomallia on noudatettava riippumatta siitä, tuotetaanko tiedot Palvelutietovarantoon manuaalisesti käyttöliittymässä vai koneellisesti rajapinnasta (IN-integraatio).

## Palvelu sisältötyyppinä

Palvelun kuvaus yksilöi organisaation järjestämän tai tuottaman palvelun. Palvelu koostuu ennalta määritellyistä prosesseista tai toimintasarjoista. Palvelu voi myös olla jokin organisaation velvoite asiakasta kohtaan tai asiakkaan velvoite organisaatiota kohtaan (lupa tai ilmoitus). Palvelun kuvaus kertoo palvelun käyttäjän kannalta keskeiset asiat: mitä asiakas palvelusta saa, mitä ehtoja palvelun saamiselle mahdollisesti on ja miten asiakkaan tulee toimia saadakseen palvelun.

Palvelut voivat olla valtakunnallisia tai alueellisia. Palveluihin liitetään asiointikanavat, ja jokaiseen palveluun tulee olla liitettynä ainakin yksi asiointikanava. Palvelulla on päävastuuorganisaatio, joka näkyy asiakkaalle palvelusta vastaavana tahona.

Suomi.fi-verkkotoimituksella on laatutason varmistamiseksi oikeus pyytää palvelutiedoista vastaavaa organisaatiota muokkaamaan palvelukuvauksia.

Kuntien lakisääteisiin tehtäviin perustuvista palveluista, hyvinvointialueiden tarjoamista palveluista sekä evankelis-luterilaisten seurakuntien palveluista on olemassa valmiita pohjakuvauksia, joita kunnat, hyvinvointialueet, seurakunnat sekä niille palveluja tuottavat organisaatiot voivat hyödyntää osana palvelun kuvausta.

## Organisaatio sisältötyyppinä

Organisaatietieto määrittelee palveluista ja asiointikanavista vastaavan tai niitä tuottavan organisaation ja sitä yksilöivät tiedot. Organisaatietieto näkyy asiakkaalle palvelun vastuu- tai tuottajatahona tai asiointikanavan vastuutahona.

Organisaatiolle voidaan luoda alaorganisaatioita, jotka voidaan linkittää hierarkkisesti pääorganisaatioon. Esimerkiksi kunta on ylimmän tason organisaatio, kun taas kunnan sivistystoimi ja kunnan tekninen toimi ovat kunnan alaorganisaatiota.

## Asiointikanavat sisältötyyppinä

Palvelutietovarannossa kuvattuihin palveluihin liitetään asiointikanavien kuvaukset.

Asiointikanava on tapa, jolla asiakas saa palvelun käyttöönsä. Yhdellä palvelulla voi olla yksi tai useita kanavia. Asiointikanavat voivat olla verkkoasiointikanavia, tulostettavia lomakkeita, verkkosivuja, puhelinasointikanavia tai fyysisiä palvelupaikkoja.

Jokainen asiointikanava kuvataan vain kerran ja liitetään kaikkiin sopiviin palveluihin. Asiointikanavalla on vastuuorganisaatio.

## Palvelujen pohjakuvaukset

Suomi.fi-verkkotoimitus vastaa joidenkin palvelujen yhteydessä esitettävistä ns. pohjakuvauksista.. Pohjakuvaukset on tarkoitettu kuntien ja hyvinvointialueiden sekä seudullisten yrityspalvelutoimijoiden käyttöön helpottamaan palveluiden kuvaamista ja yhdenmukaistamaan niiden esittämistä.

Työllisyysalueiden eli käytännössä kuntien käyttöön tarkoitettujen työvoimapalveluiden pohjakuvauksien sisällöstä vastaa KEHA-keskus.

Kirkkohallitus on laatinut evankelis-luterilaisten seurakuntien käyttöön pohjakuvauksia, joita se ylläpitää itse.

Pohjakuvauksessa on kuvattu yleisellä tasolla palvelu, jota useat eri organisaatiot tuottavat lähes samalla tavalla. Kunnat, hyvinvointialueet ja muut alueelliset organisaatiot voivat hyödyntää pohjakuvausta osana omaa palvelukuvaustaan. Esimerkiksi Suomi.fi-verkkopalvelussa pohjakuvaus näkyy palvelusivulla silloin, kun palvelun kuvannut organisaatio on Palvelutietovarannossa lisännyt palvelulle pohjakuvauksen. Palvelun voi kuvata myös ilman pohjakuvausta.

Jokaisen pohjakuvauksen pohjalta ei ole välttämätöntä tehdä palvelukuvausta. Vaikka pohjakuvauksia suositellaan käyttämään, ei niistä jokaista ole pakko käyttää, esimerkiksi jos kunta ei järjestä kyseistä palvelua tai jos pohjakuvaus ei muuten sovellu kunnan tarpeisiin. Tällaisia voivat olla esimerkiksi ammatillinen koulutus, lukiokoulutus sekä jotkut maanmittausasioihin liittyvät palvelut, joita isommat kunnat järjestävät itse, mutta joita pienempien kuntien alueella yleensä hoitaa Maanmittauslaitos (esimerkiksi tontin lohkominen ja rasi-tetoimitus).

Pohjakuvauksia on tuotettu sekä kansalaisille että yrityksille keskeisistä palveluista, joista osa on lakisääteisiin tehtäviin liittyviä ja osa muuten yleisesti kuntien, hyvinvointialueiden tai seudullisten organisaatioiden tuottamia palveluita. Palvelutietovarannon pohjakuvausten aiheet päätetään ja pohjakuvaukset tuotetaan Suomi.fi-verkkotoimituksessa tarvittaessa yhteistyössä viranomaisten tai seudullisten yritystoimijoiden kanssa.

Pohjakuvaus sisältää otsikon, kuvaustekstin sekä kuvailevia metatietoja. Kaikki pohjakuvaukset tarjotaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Lisäksi hyvinvointialueiden käyttöön tarkoitetut sosiaali- ja terveysalan pohjakuvaukset ovat tarjolla myös pohjoissaameksi, inarinsaameksi ja koltansaameksi.

Suomi.fi-verkkotoimitus linjaa, mistä aiheista pohjakuvauksia tuotetaan. Kaikista palveluista ei tuoteta pohjakuvausta. Kuntien ja hyvinvointialueiden tulee kuvata myös sellaiset palvelunsa, joille ei ole pohjakuvausta. Seudulliset organisaatiot voivat kuvata myös muita kuin pohjakuvauksissa kuvattuja seudullisia yrityspalveluja.

Pohjakuvauksia voidaan tuottaa alla mainittuja yleisiä kriteerejä hyödyntäen. Kaikkien kriteerien ei tarvitse täyttyä yhtä aikaa:

- Palvelu on kunnissa, hyvinvointialueilla tai eri organisaatioissa yleisesti tuotettu
- Pohjakuvaukselle on suuri käyttäjätarve, eli se hyödyttäisi useaa organisaatiota.
- Pohjakuvaus helpottaa ja yhdenmukaistaa palvelun kuvaamista Palvelutietovarantoon.
- Palvelu pohjautuu kuntien tai hyvinvointialueiden lakisääteiseen tehtävään:
  - Pohjakuvaus voidaan tuottaa, jos laissa tai asetuksissa määritellään, miten palvelu tulee järjestää, tai jos palvelusta on muita lähteitä hyödyntäen mahdollista kertoa yleisellä ja kaikkiin kuntiin tai hyvinvointialueisiin sopivalla tasolla.
  - Kaikista lakisääteisiin tehtäviin perustuvista palveluista ei ole pohjakuvausta. Näin esimerkiksi silloin, jos laissa tai asetuksissa ei määritellä, miten kunnan tulee palvelu järjestää. (Esimerkiksi liikuntapalveluista ei ole tuotettu pohjakuvauksia.)
  - Pohjakuvaus ei kuvaa tehtävää vaan palvelua.

Lisäksi erityisesti yrityspalvelujen seutupohjakuvausten osalta:

- Pohjakuvaus tukee seudullista yhteistyötä.
- Samaa palvelua tarjotaan useammalla seudulla.
- Asiakas ei saa samasta palvelusta monen eri organisaation kuvausta, vaan yhden kuvauksen, jossa kerrotaan, miten seutuorganisaatiot yhdessä tuottavat palvelua. Asiakas ohjataan yhteisillä toimintaohjeilla käyttämään oikeaa asiointikanavaa.

## **Palvelujen kuvauksissa huomioitavaa**

Palvelukuvausten tulee olla hyödynnettävissä eri konteksteissa, joten kunkin kuvauksen tulee muodostaa oma itsenäinen kokonaisuutensa, esim. palvelun kuvauksesta toiseen ei saa viitata, vaikka ne koskisivat samaa aihepiiriä.

Jos palveluun on liitetty pohjakuvaus, palvelukuvauksessa kerrotaan, miten pohjakuvauksessa kuvattu palvelu on kyseisessä organisaatioissa järjestetty ja mitä erityispiirteitä tällä palvelulla on. Pohjakuvauksessa jo kerrottuja asioita ei tule toistaa.

Organisaation tulee tuottaa palvelukuvaukset ja asiointikanavakuvaukset kielilain (423/2003) edellyttämällä tavalla. Lisäksi saamen kielilain (1086/2003) toisen pykälän mukaisten organisaatioiden tulee tuottaa palvelukuvaukset ja asiointikanavakuvaukset lain mukaisesti.

## Sisällönkuvailu

Palveluiden sisällönkuvailu eli metatietojen antaminen tehdään käyttämällä ontologiakäsitteitä sekä luokittamalla sisältö palveluluokan kohderyhmän ja tarvittaessa tilanneluokan mukaan. Näiden metatietojen avulla verkkopalvelujen sisältöjä voidaan yhdistellä semanttisesti. Myös tiedonhaun kannalta yhtenäinen sisällönkuvailu on tärkeää.

## Asiasanat

Palvelut kuvaillaan käyttämällä asiasanoina ontologiakäsitteitä, jotka haetaan tietyistä palvelutietovarantoon integroiduista kansallisista ontologioista. Ontologiat kuvaavat käsitteitä ja niiden välisiä suhteita tietokoneiden ymmärtämässä muodossa.

Ontologiakäsitteillä kuvailtaessa on pidettävä mielessä niin sisältöjen semanttinen yhdistely kuin tiedonhankijan näkökulma. Ontologiakäsitteitä valittaessa on tärkeä valita mahdollisimman täsmällisesti sisältöä kuvaava, ontologiahierarkiassa mahdollisimman alhaalla sijaitseva käsite.

## Vapaat asiasanat

Vapailla avainsanoilla voidaan tarkentaa muita palvelun kuvailuja ja luokituksia ja parantaa palvelun löytymistä haussa. Vapaa-avainsanakenttään voidaan syöttää esimerkiksi puhekielisiä sanoja (työkkäri) tai käytöstä poistuneita nimiä (työvoimatoimisto), jolla käyttäjät saattavat etsiä palvelua. Vapaiksi avainsanoiksi ei tule syöttää käsitteitä, jotka löytyvät Palvelutietovarantoon integroiduista ontologioista.

## Luokittelu

Palvelut kuvaillaan luokittamalla ne aiheen, kohderyhmän, elämäntilanteen ja toimialan mukaan. Luokittelu auttaa sisältöjen yhdistelyssä ja helpottaa myös tiedonhakua.

Palvelu voi kuulua yhteen tai useampaan eri palveluluokkaan. Palvelulle valitaan vähintään yksi palveluluokka, jonka on oltava alapalveluluokka.

Kohderyhmäluokituksella jaotellaan palvelut sen mukaan, onko ne suunnattu kansalaisille, yrityksille vai viranomaisille. Vähintään yksi päätason kohderyhmä (kansalaiset, yritykset, viranomaiset) on pakko valita. Tarvittaessa pääkohderyhmävalintaa voi tarkentaa alakohderyhmällä, jos palvelu on tarkoitettu vain valitulle kohderyhmälle.

Kansalaisille suunnatut palvelut voidaan luokitella tarpeen tullen myös tilanneluokan mukaan. Tilanteilla tarkoitetaan sellaisia muutosvaiheita, joita leimaa väliaikaisuus, erityisten palvelujen ja tiedon tarve sekä se, että julkinen hallinto tuottaa erityisiä palveluja näihin tilanteisiin.

Elämäntilanneluokittelu ei ole kaiken kattava: kaikkia palveluja ei voida luokitella elämäntilanteisiin.

Yrityksille suunnatut palvelut luokitellaan toimialan mukaan. Toimialalla tarkoitetaan palvelun tai luvan kohteena olevan yrityksen toimialaa.

## Jatkuva ylläpito

Palveluja tai asiointikanavia kuvanneella organisaatiolla on velvollisuus huolehtia tietojen jatkuvasta ylläpidosta. Tämä tarkoittaa, että julkaistujen tietojen on oltava paikkansa pitäviä ja ajan tasalla.

Organisaation on huolehdittava, että tietoja ylläpitävät henkilöt osallistuvat Palvelutietovarannon koulutuksiin, tutustuvat ohjeistukseen tai muuten saavat riittävät tiedot tuottaakseen ja ylläpitääkseen tietoja laadukkaasti. Organisaation on varmistettava, että sisällöntuotantoon on riittävät resurssit ja henkilövaihdosten yhteydessä Palvelutietovarannon pääkäyttäjä- ja ylläpitäjäroolit siirtyvät uusille henkilöille.