



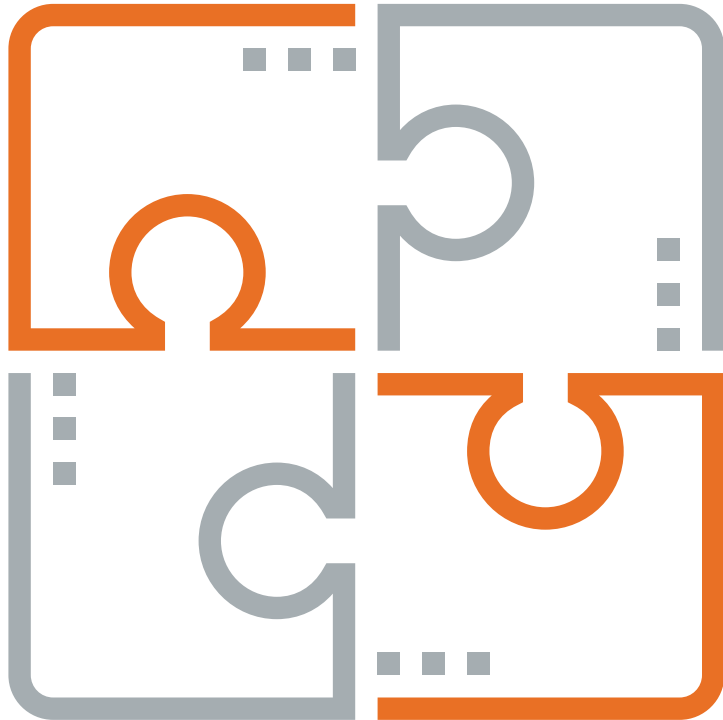
Kun palveluiden kuvaaminen pohdituttaa

On havaittu, järjestöillä voi olla haasteita tunnistaa Palvelutietovarantoon kuvattavia palveluitaan. Tässä esimerkki järjestön työvaiheista palvelukuvausten- ja asiointikanavien tunnistamiseksi ja kuvaamiseksi Suomi.fi-palvelutietovarantoon.

Ennen palveluiden tunnistamista ja kuvaamista olettehan suorittaneet PTV-ajokortin ja tutustuneet Palvelutietovarannon tietomalliin ja käyttöohjeisiin Suomi.fi kehittäjille-sivustolla.



Kun palveluiden kuvaaminen pohdituttaa



Tunnista

- Tunnistakaa järjestönne palvelut yhdessä

Kokoa

- Kootkaa tunnistetut palvelut

Kiteytä

- Kirjoittakaa palvelukuvaukset ihmiseltä ihmiselle.

Ylläpidä

- Varmista palvelukuvausten ylläpito järjestössänne



Tunnista



- Palvelu on organisaation asiakkaalle tuottamaa toimintaa, johon asiakas voi osallistua.
- Tunnistakaa organisaationne palvelut käyttämällä hyväksi olemassa olevaa materiaalia:
 - Verkkosivut
 - Rahoitushakemukset
 - Muu viestintämateriaali (esimerkiksi organisaation julkaisut, mainoslehtiset ja sosiaalinen media)
- Osallistakaa palveluiden tunnistamiseen ja kuvaamiseen henkilöt, jotka vastaavat niiden toteuttamisesta.



Kokoa

- Kootkaa tunnistetut palvelut listaukseen, jota on helppo ylläpitää ja hallinnoida. Tunnistakaa ja kootkaa myös palveluihin liittyvät asiointikanavat.
 - Vinkki: Onko palveluilla yhteisiä asiointikanavia?
- Listaus voi olla esimerkiksi Excel-tiedosto tai kokoa palvelut suoraan Palvelutietovarantoon luonnostilaan.
- Kun teillä on kokonaiskuva organisaationne kuvattavista palveluista, aloittakaa palveluiden kuvaaminen Palvelutietovarantoon.
- Pohtikaa, mitkä palvelut on tärkeintä kuvata ensin.





Kiteytä



▪ Yksi mahdollisuus PTV-työhön:

- Käykää dialogia **palveluista vastaavien henkilöiden kanssa**. Kuvatkaa palvelut yhteistyössä heidän kanssaan.
- Käyttäkää organisaationne valmiita materiaaleja ja kiteyttäkää!
- Kiinnittäkää huomiota erityisesti palveluiden nimeämiseen, että asiakas saa kuvan palvelusta (Mitä ja kenelle?)
- Pohtikaa, mikä on riittävä tieto asiakkaalle tai ammattilaiselle kustakin palvelusta.
- Tutkikaa olemassa olevia palvelukuvauksia esimerkiksi eri palvelutarjottimilta / Suomi.fi-palvelusta.
- Pohtikaa, millainen on asiakaslähtöinen palvelukuvaus – kertokaa palvelukuvauksessa palvelun sisältö kuin toiselle ihmiselle.
- Lopuksi tarkistakaa palvelukuvaus [tarkistuslistan](#) avulla.



Ylläpidä

- Palveluiden sisällöt tai järjestämisajankohdat voivat muuttua. Palveluita voidaan lakkauttaa ja uusia palveluita voidaan perustaa.
- Ylläpitäkää palvelutietoja PTV:ssä, jotta asiakas saa ajantasaisen tiedon palveluistanne esim. palvelutarjottimien ja PTV:tä hyödyntävien verkkopalveluiden avulla.
 - Vinkki: Tietojen ylläpitäjällä on hyvä olla myös varahenkilö.
- Muista myös asiointikanavien ja liitosten ajantasaisuus!





Kun palveluiden kuvaaminen pohdituttaa

Tunnista	Kokoa	Kiteytä	Ylläpidä
Palvelu on organisaation asiakkaalle tuottamaa toimintaa, johon asiakas voi osallistua. -Tunnistakaa organisaationne palvelut käyttämällä hyväksi olemassa olevaa materiaalia: • Verkkosivut • Rahoitushakemukset • Muu viestintämateriaali (esimerkiksi organisaation julkaisut, mainoslehtiset ja sosiaalinen media) Osallistakaa palveluiden tunnistamiseen ja kuvaamiseen henkilöt, jotka vastaavat niiden toteuttamisesta.	Kootkaa tunnistetut palvelut listaukseen, jota on helppo ylläpitää ja hallinnoida. Tunnistakaa ja kootkaa myös palveluihin liittyvät asiointikanavat. Vinkki: Onko palveluilla yhteisiä asiointikanavia? Listaus voi olla esimerkiksi Excel-tiedosto tai kokoa palvelut suoraan Palvelutietovarantoon luonnostilaan. Kun teillä on kokonaiskuva organisaationne kuvattavista palveluista, aloittakaa palveluiden kuvaaminen Palvelutietovarantoon. Pohtikaa, mitkä palvelut on tärkeintä kuvata ensin.	Yksi mahdollisuus PTV-työhön: Käykää dialogia palveluista vastaavien henkilöiden kanssa. Kuvatkaa palvelut yhteistyössä heidän kanssaan. Käyttäkää organisaationne valmiita materiaaleja ja kiteyttäkää! Kiinnittäkää huomiota erityisesti palveluiden nimeämiseen, että asiakas saa kuvan palvelusta (Mitä ja kenelle?) Pohtikaa, mikä on riittävä tieto asiakkaalle tai ammattilaiselle kustakin palvelusta. Tutkikaa olemassa olevia palvelukuvauksia esimerkiksi eri palvelutarjottimilta / Suomi.fi-palvelusta. Pohtikaa, millainen on asiakaslähtöinen palvelukuvaus – kertokaa palvelukuvauksessa palvelun sisältö kuin toiselle ihmiselle. Lopuksi tarkistakaa palvelukuvaus tarkistuslistan avulla.	Palveluiden sisällöt tai järjestämisajankohdat voivat muuttua. Palveluita voidaan lakkauttaa ja uusia palveluita voidaan perustaa. Ylläpitäkää palvelutietoja PTV:ssä, jotta asiakas saa ajantasaisen tiedon palveluistanne esim. palvelutarjottimien ja PTV:tä hyödyntävien verkkopalveluiden avulla. Vinkki: Tietojen ylläpitäjällä on hyvä olla myös varahenkilö. Muista myös asiointikanavien ja liitosten ajantasaisuus!