



Julkaistu 19.4.2024

Hyte-palvelukuvauksen tarkistuslista

Mikä on hyte-palvelukuvauksen tarkistuslista?

- Tiivistelmä, johon on koottu kriteerit laadukkaalle palvelukuvaukselle.
- Tarkistuslistan tavoitteena on auttaa palvelukuvauksen tekijää tai sen tarkastelijaa arvioimaan palvelukuvauksen laatukriteerien täyttymistä.

Mistä laadukas tieto koostuu palvelutietovarannossa?

- Ymmärrettävästä kielestä
- Riittävästä metatietoista
- Tietomallin noudattamisesta (palvelukuvauksen kokonaisuus)
- Ajantasaisuudesta.

Miksi palvelukuvauksen tulisi olla laadukas?

Laadukas palvelukuvaus mahdollistaa tiedon hyödyntämisen monissa eri yhteyksissä, kuten hyte-palvelutarjottimilla.

Laadukkaan palvelukuvauksen perusteella

- asiakkaan ei tarvitse kysyä lisätietoa
- asiakas voi toimia itsenäisesti
- asiakas saa ymmärryksen alueensa palveluista sekä miten niitä pääsee käyttämään.

Tarkistuslista on tuotettu DVV:n PTV ja hyte-palvelukonseptihankkeessa yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa 04/2024.





PTV, laadukkaan hyte-palvelukuvauksen tarkistuslista

Tarkistettava asia		✓
Palvelukuvauksen kokonaisuus	Kokonaisuus on kunnossa Palvelu ja siihen liittyvät asiointikanavat on kuvattu.	

Palvelukuvaus	Palvelun nimessä kerrotaan mitä palvelua tarjotaan, kenelle ja tarpeen mukaan missä, esim. Digitukea senioreille Kattilavaarassa.	
	Palvelukuvauksessa on kuvattu asiakaslähtöisesti vain tarjottavaa palvelua.	
	Palvelukuvaustekstissä on käytetty palvelun kannalta keskeisiä kuvaavia sanoja, esim. vertaisryhmä, taidetoiminta, luontoliikunta. Tämä helpottaa hakukonelöydettävyyttä.	
	Toimintaohjeet-kentässä on konkreettiset ohjeet palvelun käyttöön.	
	Palvelu on rajattu maantieteellisesti oikein, minkä alueen asiakkaille palvelu on ensisijaisesti tarjolla. Huom! Harva palvelu on valtakunnallinen.	
	Kuvaukseen on valittu palvelua kuvaavat metatiedot (kohderyhmä, palveluluokka, asiasanat).	
	Kohderyhmä on valittu oikein. Kenelle palvelu on tarkoitettu? Kenen se pitäisi löytää?	
	Palveluluokka on valittu (voi valita 1–4), vähintään yhden tulee olla alapalveluluokka.	

Asiointikanava	Miten asiakas saa palvelua	
	Palveluun on liitetty vähintään yksi asiointikanava, josta asiakas voi saada palvelua, jokaiseen asiointikanavaan on liitetty vähintään yksi palvelu <ul style="list-style-type: none">• verkkoasiointi• verkkosivu• palvelupaikka• puhelinasiointi• tulostettava lomake.	
	Asiointikanavan kuvauksessa kuvattu asiointikanavaa, ei palvelua.	

Tekstin tarkistus	Tyyliohjeet	
	Teksti ohjaa ja puhuttelee lukijaa.	
	Teksti on helppolukuista ja jäsenneilyä, tärkein asia nousee ensin esiin.	
	Asiakas saa kuvauksesta kokonaiskuvan palvelusta.	
	Kieli on ymmärrettävää, kuvauksessa on käytetty tuttuja termejä ja vaikeat termit on avattu.	

Päivittäminen	Tieto on ajantasaista	
---------------	------------------------------	--