



PKS Työllisyyspalveluiden
Palvelutietovaranto

Tavoitetilan kuvaus

Versio: 1.0

Helsingin kaupunki
Kanslia
26.1.2021

26.1.2021

Palvelutietovaranto

Tavoitetilan kuvaus

v. 1.0

SISÄLLYSLUETTELO

SISÄLLYSLUETTELO	2
1 JOHDANTO	6
1.1 Yleiskuvaus	6
1.2 Liitteet ja viittaukset	6
2 JOHDON YHTEENVETO.....	8
3 KEHITYSTYÖN LÄHTÖKOHDAT	9
3.1 Kehitystyön lähtökohdat ja tausta	9
3.1.1 Tilanne syksyllä 2020.....	10
3.1.2 Ratkaisun tavoitteet ja tietovarannon määritelmä	13
3.1.3 Palvelutietovarannon tiekartta ja yhtenäistämisen vaiheistus	14
3.2 Määrittelytyön sidosryhmät	16
3.3 Määrittelytyön rajaukset	17
4 RATKAISUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	19
4.1 Työllisyyspalveluiden toimintaympäristö	19
4.1.1 Työllisyyspalveluiden asiakkaat: henkilöasiakkaat ja yritysasiakkaat.....	19
4.1.2 Työllisyyspalveluiden asiantuntijat.....	20
4.1.3 Työllisyyspalveluiden järjestämiseen liittyvät toimijat.....	21
4.1.4 PKS Työllisyyspalveluiden Palvelutietovarantoon liittyvät toimijat.....	22
4.2 Työllisyyspalvelut.....	28
4.2.1 Palvelukokonaisuudet	29
4.2.2 Sisäiset ohjeet eli vain asiantuntijoille tarkoitetut palveluun liittyvät työohjeet.....	32
4.2.3 Palvelun ja palvelukuvauksen elinkaari	35
4.3 Tunnistetut liittyvät ratkaisut ja muu käynnissä oleva kehitystyö	40
4.4 Käyttäjämäärät ja volyymit	46
5 TOIMINTAMALLI	48
5.1 Ratkaisukokonaisuuden toimijoiden väliset vuorovaikutukset.....	48
5.1.1 Toimijoiden välinen vuorovaikutus - palveluiden järjestäminen ja tuottaminen.....	48
5.1.2 Toimijoiden välinen vuorovaikutus – palvelukuvauksen hallinnointi	49
5.1.3 Toimijoiden välinen vuorovaikutus – asiakaspalvelutilanne ja tiedon välitys asiakkaalle eri kanavissa	50
5.2 Yleistetty prosessikartta palvelutietovarantoon liittyvistä prosesseista	51
5.2.1 Palvelun tuottamiseen / järjestämiseen liittyvät prosessit	51

5.2.2	Sisällöntuottamisen prosessit.....	53
5.2.3	Palvelutiedoissa asiakaspalvelun prosessit.....	53
5.2.4	Prosessien kuvaukset	55
5.2.5	Tietojärjestelmien välinen vuorovaikutus	59
6	TIETOKOKONAISUUDET	61
6.1	Käsitemalli	61
6.2	Päätietyryhmät	78
6.3	Tärkeimmät hakukriteerit	79
7	RATKAISUKOKONAISUUDEN TOIMINNALLISUUS.....	81
7.1	TOV01: Palvelukuvausrakenteen hallinta.....	81
7.2	TOV02: Palvelukuvauksien hallinta.....	81
7.3	TOV03: Sisällönhallintakäyttöliittymä	82
7.4	TOV04: Julkaistujen palvelukuvauksien haku- ja lukupalvelut:.....	82
7.5	TOV05: Asiantuntijaroolin näkymät.....	83
7.6	TOV06: Asiakasroolin / kirjautumattoman käyttäjän näkymät.....	84
7.7	TOV07: Ulkoiset rajapinnat	84
8	RATKAISUKOKONAISUUDEN KESKEISET KÄYTTÖTAPAUKSET (N/A).....	86
8.1	Käyttötapausten rakenteen kuvaus	86
9	LISÄTIEDOT JA AVOIMET ASIAT.....	87
9.1	Lisätiedot.....	87
9.2	Avoimet asiat	87
9.3	Dokumentin muutoshistoria	88

Luettelo kuvista

Kuva 1: Lähtötilanteen tietojärjestelmäympäristö (syksy 2020)	11
Kuva 2: Palvelukuvauksien nykytilannetta syksy 2020	12
Kuva 3: Tavoitteet näkymä.....	13
Kuva 4: Yksinkertaistettu kuva ratkaisukokonaisuudesta	14
Kuva 5: Palvelutietovarannon tiekartta	15
Kuva 6: Tiekartan vaiheistuksien kuvaukset ja siirtymien alustavat hyödyt.....	15
Kuva 7: Työllisyyspalveluiden järjestämiseen liittyvät toimijat.....	21
Kuva 8: Työllisyyden palvelutietovarantoon liittyvät toimijat.....	22
Kuva 9: Työllisyyspalveluita jaoteltuna alustaviin palvelukokonaisuuksiin (Työpajat lokakuu 2020)	30
Kuva 10: Työllistymiskartta (Jani Hietala, TE-toimisto).....	33
Kuva 11: Toimijoiden välinen vuorovaikutus - palveluiden järjestäminen.....	48
Kuva 12: Toimijoiden välinen vuorovaikutus: Palvelukuvaustietojen hallinnointi	49
Kuva 13: Toimijoiden välinen vuorovaikutus: asiakaspalvelutilanne ja tiedon välitys	50
Kuva 14: Palvelun järjestämisen prosessit	52
Kuva 15: Sisällöntuottamisen prosessit.....	53
Kuva 16: Asiakaspalvelutilanteen prosessi palvelutietovarannon näkökulmasta (yksinkertaistettu).....	54
Kuva 17: Sopivan palvelun etsimisen arvoketju	55
Kuva 18: Tietojärjestelmien välinen vuorovaikutus	59
Kuva 19: Suppea käsitelmä.....	61
Kuva 20: Vaihe 1 Palvelukuvausrakenne-excelin tiedot	62
Kuva 21: Tarkempi käsitelmä liittyen Vaihe 1 Palvelukuvausrakenteeseen	63
Kuva 22: Tärkeimpiä haku- ja suodatuskriteereitä (Työpaja 2 tehtävä 2, 21.10.2020).....	80

Luettelo taulukoista

Taulukko 1: Tavoitetilakuvauksen liitteet	6
Taulukko 2: Tavoitetilakuvauksen lisätietolähteitä	6
Taulukko 3: Määrittelytyöhön osallistuneiden sidosryhmien kuvaukset	16
Taulukko 4: Työllisyyden palvelutietovarantoon liittyvät toimijat	23
Taulukko 5: Palvelukokonaisuudet	31
Taulukko 6: Palvelun elinkaaren eri tilat (palvelun status)	36
Taulukko 7: Palvelukuvauksien elinkaaren eri tilat (palvelukuvauksen status).....	38
Taulukko 8: Palvelun ja palvelukuvauksen elinkaarien yhtymäkohdat ja tietojen näkyvyys - luonnosehdotus	39
Taulukko 9: Ratkaisukokonaisuuteen liittyvät olemassa olevat tai kehityksen kohteena olevat ratkaisut.	41
Taulukko 10 Käyttäjämäärät	46
Taulukko 11 Volyyymi lukumäärä vuositasolla.....	47
Taulukko 12 Prosessikartan prosessien kuvaukset.	55
Taulukko 13: Työllisyyden palvelutietovarantoon liittyvien käsitteiden selitteet.....	64
Taulukko 14: Päätietoryhmät	78
Taulukko 15: TOV01: Palvelukuvausrakenteen hallinta -toiminnallisuuksien kuvaus.....	81
Taulukko 16: TOV02: Palvelukuvauksien hallinta -toiminnallisuuksien kuvaus.....	81
Taulukko 17: TOV04: Julkaistujen palvelukuvauksien haku- ja lukupalvelut.....	83
Taulukko 18: TOV05: Asiantuntijaroolin näkymät.....	84
Taulukko 19: TOV06: Asiakasroolin / kirjautumattoman käyttäjän näkymät.....	84
Taulukko 20: TOV07: Ulkoiset rajapinnat	85
Taulukko 21: Dokumentin muutoshistoria	88

26.1.2021

Palvelutietovaranto

Tavoitetilan kuvaus

v. 1.0

1 JOHDANTO

1.1 Yleiskuvaus

Tässä dokumentissa kuvataan Pääkaupunkiseudun työllisyyspalveluiden tarpeisiin, etenkin työllisyyspalveluissa työskentelevien asiantuntijoiden tarpeisiin, suunnitellun palvelutietovarantoratkaisun kehityksen tavoitetilaa ja keinoja tavoitetilan saavuttamiseen.

Dokumentissa tavoitetilaa kuvataan etenkin seuraavista näkökulmista:

- Palvelutietovarantoratkaisun hankinnan tausta, ratkaisuun liittyvät sidosryhmät ja mahdolliset rajaukset
- Palvelutietovarantoratkaisun toimintaympäristö ja siihen liittyvät toimintamallit
- Keskeisimmät käsitteet ja palvelutietovarantoratkaisun toiminnalliset kokonaisuudet

Tässä dokumentissa kuvataan tulevan palvelutietovarannon käyttötarpeita.

Huomioitavaa on, että palvelutietovaranto ja sitä hyödyntävät käyttöliittymät tulevat palvelemaan eri kuntien (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kerava), Uudenmaan TE-toimiston ja muiden toimijoiden, kuten Kelan, asiantuntijoita sekä näiden kuntien työllisyyspalveluista kiinnostuneita kuntalaisia ja yrityksiä.

1.2 Liitteet ja viittaukset

Tätä dokumenttia täydentää alla olevan taulukon mukaisiin liitetiedostot (Taulukko 1).

Taulukko 1: Tavoitetilakuvauksen liitteet.

Liite Id	Viitattava dokumentti	Lisätiedot
LIITE 1	Vaatimusmäärittely Excel - Toiminnalliset vaatimukset	Toiminnalliset vaatimukset
LIITE 2	Vaatimusmäärittely Excel -Täydentävät vaatimukset	Täydentävät vaatimukset
LIITE 3	Tietojärjestelmien välinen vuorovaikutus -kaavio	Sisäinen rakenne ja ulkoiset rajapinnat
LIITE 4		
LIITE 5		

Tavoitetilakuvauksen sisällön valmistelussa on lisäksi hyödynnetty alla olevassa taulukossa listattuja tietolähteitä (Taulukko 2).

Taulukko 2: Tavoitetilakuvauksen lisätietolähteitä.

Viitattava tietosisältö	Lisätiedot
TPR-perhe Käsikirja	Käytössä olleet dokumentit päivätty 12.11.2019 ja 12.11.2020 https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/TPR/Toimipi_sterekisteriperheen_kasikirja_1_0.pdf
Helsingin toimipisterekisteriperhe - Tekninen dokumentaatio	Käytössä ollut dokumentti päivätty Elokuu-2020. Lisätietoja: Helsingin kaupungin TPR-vastaavat
TPR Palvelukuvausrekisteri ja Palvelutietovaranto (PTV)	Käytössä ollut dokumentti päivätty 8.6.2020 https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/TPR/palvelu_rekisteri.pdf
Loppuraportti Työllisyydenhoidon tekoälykokeilu	Tekoälyn hyödyntäminen työllisyydenhoidon neuvonta- ja ohjaustyössä, Kokeilukiihdyttämö, Tekoäly- ja ohjelmistorobottiikkakokeilu, syksy 2020 Loppuraportti syksy 2020
Tiedolla johtamisen raportti ja tiivistelmä OH	Helsingin työllisyyspalvelut 2020 Työllisyyden tiedolla johtaminen -BI-infra ja -malli Helsingin työllisyyden kuntakokeiluun
Suomi.fi PTV:n rajapintadokumentit ja tietomalli	IN Rajapinnan metodit, IN rajapinnan toiminnallinen kuvaus, Koodistotaulujen Luettelo, Tietojen pakollisuus

26.1.2021

Palvelutietovaranto

Tavoitetilan kuvaus

v. 1.0

2 JOHDON YHTEENVETO

Työllisyyden kuntakokeilun myötä pääkaupunkiseudulla tarjottavat työllisyyspalvelut ovat muutoksessa. Kuntakokeilun myötä on tarkoitus kehittää työnhakijoille tarjottavia työllistymistä tukevia palveluja ja palvelumalleja, joiden avulla voidaan nykyistä paremmin tunnistaa ja ratkaista asiakkaiden yksilölliset palvelutarpeet, työllistymisen esteet sekä osaamisen kehittämistarpeet. Palvelut ryhmitellään jatkossa yhdessä sovittuihin palvelukokonaisuuksiin, joiden avulla palveluhierarkia tukisi palvelutarpeen selvittämistä ja asiakkaiden työllistymistä. Näistä syistä pääkaupunkiseudun työllisyyspalveluita järjestävien organisaatioiden kesken tarvitaan yhtenäinen näkyvyys ja tiedonhallintamalli työllisyyspalveluiden palvelukuvauksille.

Syksyllä 2020 aloitetun palvelutietovarantoselvitystoimeksiannon ja kuntakokeilun valmistelun myötä on aloitettu kuntien ja TE-palveluiden palvelukuvausten rakenteen ja kuvausten hallinnan yhtenäistäminen, jonka pohjalta luodaan paraikaa yhtenäistä palvelukuvauksien rakennetta ja yhtenäisiä hallintaperiaatteita. Näiden käyttöön tarvitaan yhteinen palvelutietovarantoratkaisu, joka tarjoaa kunnan hakutoiminnallisuudet rakenteelliseen tietoon.

Ratkaisu liittyy Helsingin Hel.fi-sivuston kehittämiseen, Työllisyyden tekoälykokeiluun ja Työmarkkinatorin Työllisyydenpalveluvarannon kehittämiseen.

Ratkaisukokonaisuus mahdollistaa asiantuntijoiden työhön tarvittavalla rakenteellisella tasolla tietojen hallinnan. Tulevan ratkaisun hakutoiminnallisuuden myötä palveluihin liittyvien tietojen löytyminen tulisi parantua huomattavasti.

3 KEHITYSTYÖN LÄHTÖKOHDAT

Tässä kappaleessa pyritään avaamaan selvitys- ja kehitystyön taustoja ja vastaamaan kysymykseen, miksi tämä selvitystyö on käynnistetty. Lisäksi kuvataan lyhyesti, ketkä ovat osallistuneet työhön ja mitä rajauksia on tehty ennen työn käynnistämistä tai sen aikana.

3.1 Kehitystyön lähtökohdat ja tausta

Merkittävä osa Uudenmaan TE-toimiston tehtävistä ja asiakkaista siirtyy Uudellamaalla kokeilualueille (mm. Espoo, Helsinki, Vantaa, Kerava) määräajaksi. Alkusyöksystä 2020 tieto oli, että ns. kuntakokeilu olisi 1.1.2021-30.6.2023. Joulukuussa 2020 olevan tiedon mukaan kuntakokeilun aloitus siirtyy ainakin maaliskuulle 2021.

Kuntakokeilun seurauksena Uudenmaan TE-toimiston työntekijöitä siirtyy kuntien palvelukseen. Työntekijät tarvitsevat parempaa näkyvyyttä kuntien tarjoamiin palveluihin, sekä työkalun palveluiden etsimiseen.

”Työllisyyskokeilujen tavoitteena on nykyistä tehokkaammin edistää työttömien työnhakijoiden työllistymistä ja koulutukseen ohjautumista ja tuoda uusia ratkaisuja osaavan työvoiman saatavuuteen. Kokeilujen tarkoituksena on parantaa erityisesti pidempään työttömänä olleiden ja heikossa työmarkkina-asemassa olevien pääsyä työmarkkinoille. Kokeiluissa kehitetään työnhakijoille tarjottavia työllistymistä tukevia palveluja ja palvelumalleja, joiden avulla voidaan nykyistä paremmin tunnistaa ja ratkaista asiakkaiden yksilölliset palvelutarpeet, työllistymisen esteet sekä osaamisen kehittämistarpeet.” (Lähde <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut> 30.11.2020)

Työllisyyskokeiluissa hoidetaan

- työnhakijan haastattelu,
- JTYP-palveluja ja työttömyysturvaa koskeva neuvonta,
- palvelutarpeen arviointi ja työllistymissuunnitelma,
- maahanmuuttajan kotoutumissuunnitelma,
- työnvälitys ja työllistymistä edistävään palveluun ohjaus,
- palkkatuki- ja starttirahapäätökset,
- työkokeiluja koskevat sopimukset,
- työnhakijan palvelutarpeen laaja-alaisempi kartoitus,
- työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun tarkoituksenmukaisuusharkinta
- sekä työpaikkojen ilmoittaminen (te-palvelut.fi) ja ehdolle asettelu.

Käytännössä esimerkiksi Helsinki kokeilukuntana saa vastuulleen pääosan työttömän työnhakijan palveluprosessista aina työnhaun käynnistymisestä sen päättämiseen.

Esimerkiksi Helsingin kokeilussa pyritään kehittämään toimintaa erityisesti seuraavien sisältöjen ja keinojen avulla:

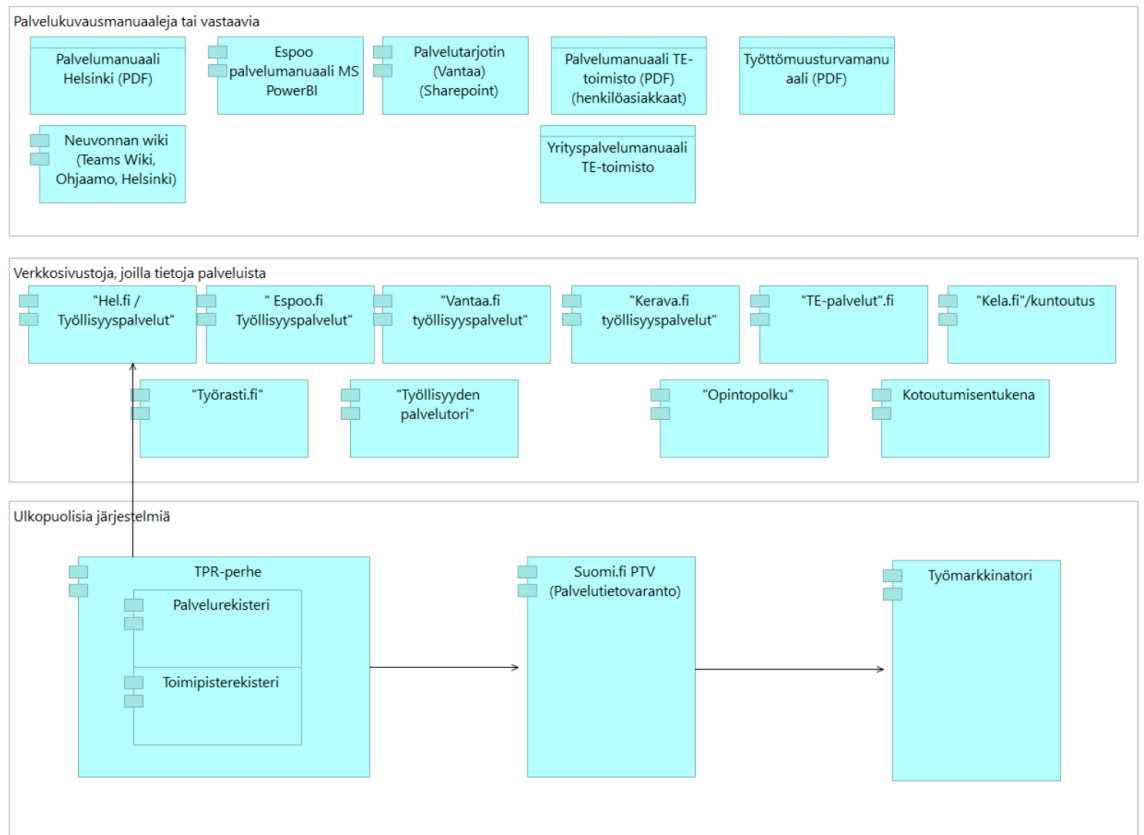
- oikea-aikaisemmat työnhakija- ja kotoutumispalvelut,
- palveluohjauksen monialaistuminen ja tehostuminen,
- monialaisten matalan kynnyksen neuvontapalveluiden kehittäminen,

- osaamispalveluiden kehittäminen,
- työhön kuntouttavien palveluiden kehittäminen ja syventävä yhteistyö perusterveydenhuollon kanssa,
- yksilöllisyys palvelussa,
- seudullisten työllisyys- ja yritysverkostojen aiempaa kootumpi koordinointi, ja
- kokeiltavien toimintamallien vaikuttavuuden arviointi.

”Työllisyyden kuntakokeilun kohderyhmään kuuluva työnhakija saa nykyisten TE-palvelujen lisäksi käyttöönsä Helsingin ja sen kumppaneiden laaja-alaiset palvelut yrittäjyyden ja työhaun tukemisesta koulutus-, sosiaali- ja terveyspalveluihin. Tavoitteena on, että työnhakija pääsee juuri hänen tarpeisiinsa sopiviin palveluihin oikea-aikaisesti ja saa palvelut yhtenä kokonaisuutena. Tarkoituksena on parantaa erityisesti pidempään työttömänä olleiden ja heikossa työmarkkina-asemassa olevien työnhakijoiden pääsyä työmarkkinoille, koulutukseen ja palveluihin.” (Lähde <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/yritykset/tyollisyys/tyollisyyden-kuntakokeilu/> 30.11.2020)

3.1.1 Tilanne syksyllä 2020

Pääkaupunkiseudun kaupunkien työllisyyspalveluiden, Uudenmaan TE-toimiston, seudun koulutuspalvelutuottajien ja muiden työllisyyspalveluja tarjoavien tahojen palveluvalikoima on hajallaan (Kuva 1), ja täten estää tehokasta palveluiden käyttöä sekä asiakkaiden ohjautumista palveluihin. Toimijat tarjoavat pääasiassa oman organisaationsa palveluvalikoiman kokonaan tai osittain kattavan palvelumanuaalin avulla. Palvelumanuaaleja on muun muassa wordin tai publisherin kautta koottu pdf-muotoon, kirjattuna SharePoint ympäristöön ja Teamsin wikiin rakennettuna. Osa manuaaleista on sisältönsä puolesta puutteellisia.



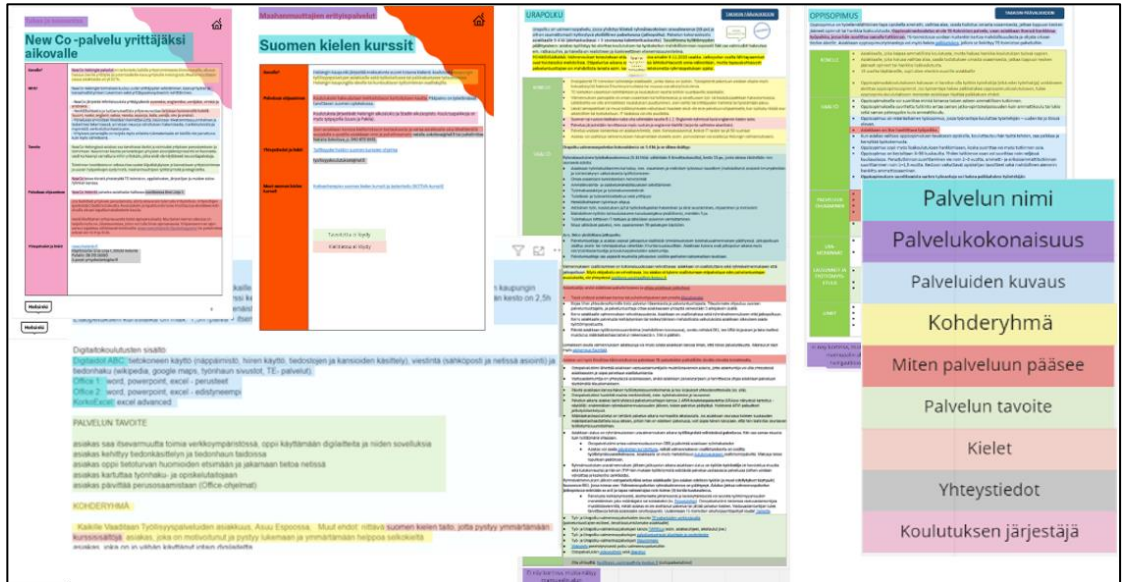
Kuva 1: Lähtötilanteen tietojärjestelmäympäristö (syksy 2020)

Koska tietoa kaikista palveluista ei ole, tarjoavat toimijat lähinnä oman organisaationsa tuottamia palveluita kuntalaisille, sen sijaan, että tarjoaisivat kaikkia palveluita, joista kuntalainen voisi työllisyyskysymyksissä hyötyä. Huomioitavaa on myös, että arkitodellisuudessa muut tiedonvälityskanavat, kuten puskaradio ja pitkän kokemuksen tuoma tietotaito, korostuvat tiedon välityksessä eri organisaatioiden sisällä.

Tietoa koko PKS-alueen työllisyyspalveluista olisi hyvä hallita samassa kanavassa, jotta vältetään päällekkäisyyksiltä, osataan tarjota muiden tuottajien palveluita, helpotetaan palveluiden etsimistä, sekä helpotetaan uusien TE-toimistolta tulevien työntekijöiden sopeutumista uusiin rooleihin.

Palveluiden hallinta pitäisi olla mahdollista yli organisaatorajojen pitäen asiakastarpeet keskiössä. Asiakastarpeet ovat monenlaiset ja kattavat sekä henkilö- että yritysasiakkaiden tarpeet. Nykyisin esimerkiksi Uudenmaan TE-toimistolla on erikseen henkilöasiakkaan palvelumanuaali ja yrityspalvelumanuaali. Niissä on linkityksiä toisiinsa, mutta ne ovat kuitenkin eri manuaaleja. Tämä eriytyminen pitää nämä kaksi toisiinsa liittyvää asiaa visusti omassa silloissaan. Tulevaisuudessa olisi toivottavaa löytää ratkaisu, johon sopisi sekä henkilöasiakas- että yrityspalvelut.

Eri toimijoiden palvelukuvaukset ovat olleet hyvin eri tasoisia, ja niiden tietorakenne ei ole ollut yhtenäinen, kuten Kuva 2 näyttää. Tiedot palveluista sijaitsevat eri organisaatioiden sisälläkin eri kohdissa palvelukuvauksia.



Kuva 2: Palvelukuvauksien nykytilannetta syksy 2020

Näistä syistä pääkaupunkiseudun työllisyyspalveluita järjestävien organisaatioiden kesken tarvitaan yhtenäinen näkyvyys ja tiedonhallintamalli työllisyyspalveluiden palvelukuvauksille, jota tavoitetilanteen palvelutietovarantoratkaisu tarjoaa.

Myös työllisyyspalveluista tietoja itselleen etsivät kuntalaiset ja yritykset tarvitsevat paremman näkyvyyden tarjolla oleviin työllisyyspalveluihin. Nykyisin he etsivät työllisyyspalveluita hyvin vaihtelevista ja moninaisista lähteistä, tai jättävät koko etsimisen väliin lähteiden moninaisuudesta tai tietoteknisistä taidoista johtuen.

Palvelutietovarannon julkinen näkymä kokoaa tiedot työllisyyspalveluista kuntalaisten ja yritysten näkökulmasta yhteen paikkaan helposti hallittavaan muotoon.

Työllisyyspalveluiden niillä asiakkaila, joilla palvelutarve on suurin, on hyvin usein erilaisia haasteita johtuen erilaisista elämäntilanteista, jolloin heidän motivaationsa etsiä itse tietoa on hyvin rajallinen, ellei jopa olematon. Täten he käytännössä saavat tiedot palveluista asiantuntijoiden kautta.

Huomioitavaa on, että pääkaupunkiseudun työllisyyspalveluiden toimintaympäristön nykytila on muutoksessa. Kuntien, TE-toimiston ja Kelan prosessit ja työllisyyspalveluita tukevat tietojärjestelmät ovat historialtaan erillisiä (mukaan lukien korvattavat palvelumanaalit). Tietojärjestelmämuutoksia on muitakin kuin vain palvelutietoon liittyvä, ne kuitenkin ovat tämän tavoitetilankuvauksen ulkopuolisia.

3.1.2 Ratkaisun tavoitteet ja tietovarannon määritelmä

Jotta kuntakokeilun tavoitteisiin päästään, tarvitaan etenkin asiakaskontaktissa oleville työllisyyspalveluiden asiantuntijoille kattava ajantasainen tieto alueella tarjolla olevista palveluista ja siitä, miten asiakkaat saadaan palveluihin ohjattua. Lisäksi palvelutiedoista vastaaville tarvitaan helppo ja yksinkertainen tapa luoda ja päivittää tietoa, jotta tieto tulee päivitettyä. Kuva 3 avaa tarkemmin kehityksen tavoitteita.

Kenelle	Työllisyyspalveluiden asiantuntijalle	”Työllisyyspalveluiden palveluista vastaavalle / palvelukuvauksista vastaavalle / työohjeista vastaavalle”	Työllisyyspalveluiden asiakkaalle
Miksi	<ul style="list-style-type: none"> Tarve keskittyä itse asiakaspalvelutilanteeseen (i.e. asiakkaan tilanteeseen) useasta eritasoisesta lähteestä palveluiden ja työohjeiden etsimisen sijaan Tarve saada asiakkaalle kirjallisesti tiedot palvelusta Tarve tietää koko PKS-alueen yhteisistä palveluista, jotta voi ohjata asiakkaan myös toisen kunnan järjestämiin palveluihin, jos se hyödyttää asiakkaan työllistymistä 	<ul style="list-style-type: none"> Tarve luonnostella palveluita ja niiden kuvauksia ja niihin liittyviä työohjeita asiakastarve- ja palvelulähtöisesti huomioiden koko palvelun elinkaaren Tarve päivittää helposti palveluiden kuvauksia ja asiantuntijoiden ohjeita Tarve nähdä milloin ja kenen toimesta kuvauksia on viimeksi päivitetty Tarve nähdä mitä muutoksia on tehty 	<ul style="list-style-type: none"> Tarve saada tiedot tilanteeseen sopivista palveluista tarvittaessa myös kirjallisesti Tarve tilanteen niin vaatiessa päästä palveluihin koko PKS-alueella oman kunnan sijaan Tarve ymmärtää mistä palvelussa kyse, mitä siitä hyötyä ja mitä se edellyttää
Mitä	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalvelutilanteeseen yksi lähde mistä löytyy sekä laajat kuvaukset koko PKS-alueen palveluista että palveluohjauksen ohjeet , ja mahdollisesti niin, että palvelutarvekartoituksen avulla näkisi mitä palveluita voisi tarjota asiakkaalle niin että niistä muodostuisi polku työmarkkinoille. 	<ul style="list-style-type: none"> Moniorganisaatioympäristössä toimiva palvelukuvausten luonnostelu- ja julkaisu- ja päivitysyökalu versiohallinnalla ja käyttövaltuusrajauksilla huomioiden palveluiden ja palvelukuvausten koko elinkaaren 	<ul style="list-style-type: none"> Kirjallisessa muodossa koko PKS-alueella tarjolla olevista palveluista asiakkaan tilanteeseen sopivan palvelun asiakkaalle tarpeelliset tiedot Mahdollisuus etsiä itse yhdestä paikasta tilanteeseen sopivaa palvelua tarvekartoituksen avulla.
Miten	<ul style="list-style-type: none"> Nykyisten palvelumanuaalien ja ”Neuvonnan wikin” kaltainen sivusto, mistä löytyy moniorganisaatioympäristössä toimivat ” palvelutarvekartoituskeskittyneef ” haku- ja suodatusominaisuudet tietoihin koskien tarjolla olevia palveluita ja niihin liittyviä asiantuntijaohjeita. Palvelukuvaukset sisältävät tarvittavat tiedot rakenteellisessa muodossa 	<ul style="list-style-type: none"> Nykyisten palvelumanuaalien ja ”Neuvonnan wikin” kaltainen sivusto, mikä toimii moniorganisaatioympäristössä ja missä nykyisiä palvelumanuaaleja ja wikiä parempi muutoshistoria, versiohallinta ja käyttövaltuusrajaukset. 	<ul style="list-style-type: none"> Palvelukuvausten yleiset asiakaslähtöisesti kirjoitetut kuvaustiedot välitetään myös asiakassivustoille ja niihin on käytössä samat/vastaavat ” palvelutarvekartoituskeskittyneef ” haku- ja suodatusominaisuudet kuin asiantuntijoille Asiantuntijan puolella mahdollisuus antaa kirjallisessa muodossa yleiset tiedot asiakkaalle

Kuva 3: Tavoitteet näkymä

Tietovarannon määritelmä:

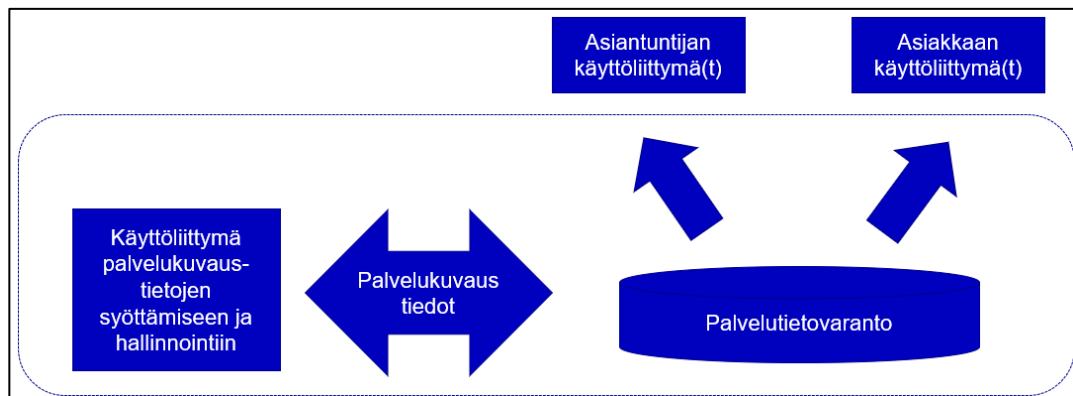
”Toiminnan tarpeista johdettu ja hallinnollisista syistä määritelty tietojen kokonaisuus, jotta tiedot ovat paremmin hallittavissa. Tietovaranto kattaa yhteisesti hallinnoidun joukon tietoja, joista muodostuu looginen kokonaisuus. Tietovarannon tietojen hallinta on organisoitu ja vastuutettu yhdelle toimijalle. Tietovarannon omistajuus sekä kehittämis- ja ylläpitovastuut on määritelty ja dokumentoitu. Tietovaranto voi olla fyysisesti keskitetty tai hajautettu.”
 (Lähde: JHKA kokonaisarkkitehtuurin käsitteitä ja termejä 1.0)

Tavoiteltava ratkaisukokonaisuus koostuu yksinkertaistettuna seuraavista elementeistä (Kuva 4) :

- Palvelutietovaranto, joka toimii palvelukuvauksien ja palveluihin liittyvien asiantuntijoille tarkoitettujen käytännön työohjeiden tallentumispaikkana
- Tietojen hallinnan käyttöliittymä:
 - Palveluiden tietojen (palvelukuvauksien) syöttäminen ja muu niihin liittyvä tiedonhallinta, mukaan lukien palveluiden hakeminen ja tietojen tarkastelu
 - Tietojen hallinta edellyttää käyttöoikeuksia ja ylläpitomallia
- Asiantuntijan käyttöliittymä:
 - Palveluiden hakeminen ja tietojen tarkastelu.
 - Asiantuntijan käyttöliittymä edellyttää käyttöoikeuksien tarkastamista ennen sisällön näyttämistä. Sieltä on nähtävillä tarkempia tietoja kuin julkisen (asiakkaan) käyttöliittymän kautta, kuten esimerkiksi palveluihin liittyviä työohjeita.

- Työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden täytyy tuntea laajasti alueen toimijoiden työllistymistä edistävä palvelutarjonta ja osata arvioida nopeasti asiakaspalvelutilanteessa sopivatko palvelut asiakkaan palvelutarpeeseen ja tilanteeseen. Tämä on työkalu ensisijaisesti tähän tarpeeseen.
- Asiakkaan käyttöliittymä:
 - Palveluiden hakeminen ja tietojen tarkastelu.
 - Ei vaadi sisäänkirjautumista palvelukuvauksien lukemiseen ja hakemiseen, vaan täältä voi kuka tahansa kiinnostunut henkilö tarkastella työllisyyspalveluiden julkisia tietoja. Täällä ei näytetä palveluihin liittyviä sisäisiä työhjeita. Asiantuntija voi antaa asiakkaalle linkin tämän käyttöliittymän sivulle, jotta asiakas voi itse tutustua tietoihin.

Huom! Ratkaisu voi itsessään sisältää kaikki käyttöliittymät samalla sivustolla, ja sisällönnäyttäminen hoituu käyttöoikeusroolein ja -tarkasteluineen.



Kuva 4: Yksinkertaistettu kuva ratkaisukokonaisuudesta

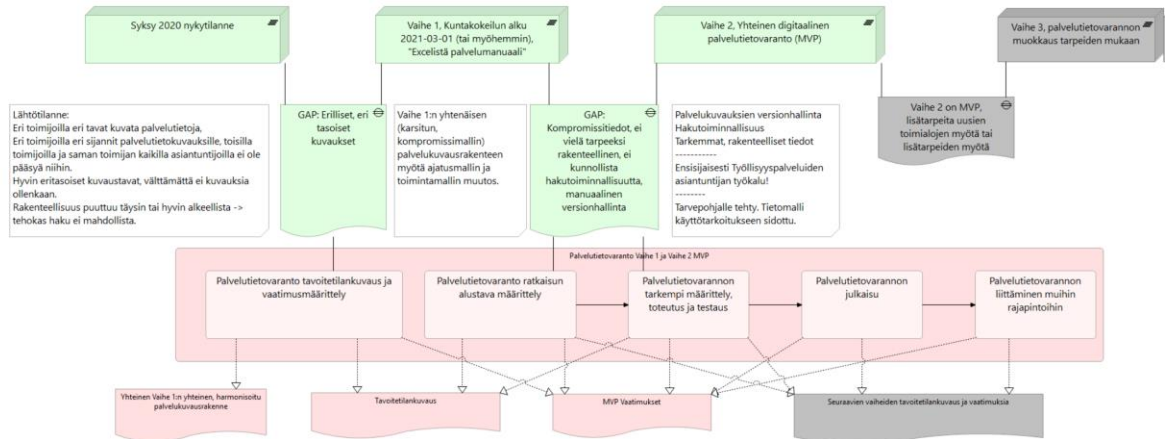
3.1.3 Palvelutietovarannon tiekartta ja yhtenäistämisen vaiheistus

Palvelukuvausrakenteen yhtenäistäminen ja yhteisen palvelutietovarannon kokoaminen tapahtuu vaiheittain, mitä Kuva 5 kuvaa. Lähtötilanne on kerrottu kohdassa 3.1.1 Tilanne syksyllä 2020.

Vaihe 1 kokoaa käytännössä exceliin tiedot eri toimijoilta kuntakokeilun alkua varten, ja tämän excelin pohjalta saadaan yhtenäinen palvelukuvausmanuaali ensisijaisesti asiantuntijoiden käyttöön. Vaihe 1:n palvelukuvausrakenne sisältää kuitenkin kompromisseja asiantuntijoiden tarpeeseen verrattuna. Tämän ratkaisun versionhallinta ja päivitys on hyvin manuaalinen ja osin myös puutteellinen. Asiantuntijoilta nousseet tärkeät haku/suodatusominaisuudet tiedolle ovat tässä versiossa vielä puutteellisia. Tästä vaiheesta saadaan kuitenkin kuntakokeilun alkuun joku palvelumanuaaliversio, jonka myötä saadaan tarkennettua asiantuntijoiden tarpeita, tietomallia ja tietorakennetta seuraavaa vaihetta ("Vaihe 2") ajatellen. Palvelukuvauksien formaatin yhtenäistäminen tulee helpottamaan palveluiden etsimistä ja oikean tiedon paikantamista nopeasti asiakaspalvelutilanteessa verrattuna manuaalien nykytilaan (Kuva 2).

Vaihe 2 tähtää Kuva 4 mukaiseen digitaaliseen, yhteiseen palvelutietovarantoon, mikä täyttää minimissään liiketoimintatarpeet. Huomioitavaa on, että Vaihe 2 ratkaisu ei vielä

sisällä kaikkia mahdollisia integraatioita, vaan pikemminkin keskittyy saamaan versiohallittavaksi yksinkertaisen palvelukuvauksien kirjoittamisen ja päivittämisen, ja täten alustavan palveluiden elinkaaren hallinnan. Kuvausten kirjoittaminen ja päivittäminen tulisi olla helppoa ja kevyttä, jotta palveluiden kuvauksista vastaavien kynnys päivittää kuvauksia olisi matala. Vaihe 2:n ratkaisun myötä tietoa saadaan haettua nykyistä paremmin ja tehokkaammin. Hakutoiminnallisuuksiin on syytä panostaa jo Vaihe 2:n aikana.



Kuva 5: Palvelutietovarannon tiekartta

Seuraavat vaiheet riippuvat myöhemmin selviävistä tarpeista.

lhanteellisessa tavoitetilassa Palvelutietovarannon kehitys jatkuu jatkuvana kehityksenä, jolloin siihen tarvittaessa voidaan tuoda uuden tyyppisiä palveluita tai sitä voidaan integroida kokonaisuuteen liittyviin järjestelmiin.

Kuva 6 kokoaa yhteen eri vaiheissa saavutettavat hyödyt.

	Vaihe 0 Syksy 2020	Vaihe 1 Touku 2020-21 / Kuntakokouksen alku	Vaihe 2 Kevät 2021?	Vaihe 2+
Yleiskuvaus	Palvelukuvauksia hallitaan eri organisaatioissa erillisissä manuaaleissa, jotka eivät keskustele keskenään ja joihin toisilla organisaatioilla ei ole näkyvyyttä.	Palvelukuvauksia hallitaan yhteisessä siirtymävaiheen palvelumanuaalissa (Excel tietojen syöttöön, josta muodostetaan PDF-manuaali tms.). Palvelukuvauksien rakenne on yhdessä sovittu, ja kuvaukset täytetään yhtenäistä prosessia noudattaen.	Palvelukuvaukset on viety yhteiseen palvelutietovarantoon. Palvelutietovarantoon on liitetty hallintakäyttöön palvelukuvauksien hallintaan, sekä asiantuntijan ja asiakkaan näkymät, josta asiantuntija ja asiakkaat voivat hakea palvelukuvauksia erilaisiin hakukriteereihin/hakusanoin.	Palvelukuvauksissa hyödynnetään myös muissa järjestelmissä olevia tietoja.
Hyödyt siirtymässä	<ul style="list-style-type: none"> Eri organisaatiot saavat paremman näkyvyyden toistensa tarjoamiin työllisyyspalveluihin Tuo näkyvyyttä asiantuntijoille oman roolin / työnkuvan tarjoamien palveluiden ulkopuolelle. <ul style="list-style-type: none"> Esim. opinto-ohjaaja osaa tarvittaessa ohjata työterveyspalveluiden pariin yhteisen manuaalin avulla Esim. Vantaalla osataan neuvoa myös Helsingin puolelle palveluihin ja päin vastoin Palveluista voidaan etsiä tietoa tehokkaammin, kun tietoa voidaan etsiä aina samasta kohdasta palvelukuvauksista. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä erinomainen työkalu laajan palvelutarjonnan ymmärtämisessä Asiakasrajapinnan palvelutöitä tekevät ihmiset voivat tarjota asiakkaalle hyödyllisiä palveluita laajemmasta joukosta ja lukea tietoa palvelukuvauksista helpommin 		<ul style="list-style-type: none"> Teknisemmän ratkaisun myötä tiedon haettavuus paranee merkittävästi: voidaan tehdä "nettihaun" hakua eri parametrein, esim. palvelukokonaisuus/tyyppi, kohderyhmä, ajankohta Mahdollistaa tiedon paremman ylläpidettävyyden kehittyneemmän palvelurakenteen avulla <ul style="list-style-type: none"> Kuvailutietoja voidaan paremmin hyödyntää ohjeistuksessa, esim. jos palvelu kuuluu tiettyyn palvelukokonaisuuteen tai on tietyistä toteutustavasta kyse niin rakenne tarjoaa tiettyjä kenttiä täytettäväksi, mitkä eivät ole merkityksellisiä toisissa palveluissa. Lisäksi kentille saadaan sallitut arvot, esimerkiksi palvelukokonaisuuden perusteella. Automatisoi vain asiantuntijalle tarkoitettua ja myös asiakkaille tarkoitettujen palvelun kuvaustietojen erottamisen käytöksiä, vaikka niitä hallitaan samassa palvelukuvauksessa. Osa tiedoista (sisäiset ohjeet) välittyy ainoastaan asiantuntijan näkymään 	<ul style="list-style-type: none"> "googlemaista" hakua, vapaamuotoisempaa tekstiä, ja "tekoälyn" hyödyntämistä/chatbot-toiminnallisuutta

Kuva 6: Tiekartan vaiheistuksen kuvaukset ja siirtymien alustavat hyödyt

3.2 Määrittelytyön sidosryhmät

Taulukko 3 kokoaa yleistäen sidosryhmät, joiden edustajilta selvitettiin nykyisten työllisyyspalveluiden tarjoamiseen liittyvien ratkaisujen nykytilaa, sekä tulevan palvelutietovarantoratkaisun tavoitetilaa ja vaatimuksia. Aikataulusta johtuen pääosa asiakkaisiin ja asiantuntijoihin liittyvistä tiedosta, minkä pohjalta vaatimusmäärittely ja tavoitetilanmäärittely on tehty, on toisen käden tietoa.

Lokakuussa 2020 pidetyissä työpajoissa oli osallistujia kaikista taulukon 3 mukaisista sidosryhmistä. Sidosryhmiä on eri organisaatioista Helsinki, Espoo, Vantaa, Kerava, TE-toimisto/ELY-keskus, ja Kela. Näkökulmina on eri rooleja kuten erityyppiset asiantuntijat, heidän esihenkilönsä ja tietohallinto. Asiakasnäkökulma on tässä työssä hoidettu toisen käden tietona asiantuntijoiden kautta. Asiantuntijat ovat kuitenkin tässä hankkeessa pääloppukäyttäjät palvelukuvaustiedolle.

Työpajojen lisäksi syksyllä 2020 tehtiin sähköpostitse eri vastaanottajille kohdennettuja kyselyitä ja Teams-puheluita pidettyjä vapaamuotoisia haastatteluita.

Taulukko 3: Määrittelytyöhön osallistuneiden sidosryhmien kuvaukset

Sidosryhmä	Kuvaus
Helsingin kaupungin työllisyyspalvelut	Toimeksiannon päävastuullinen Helsingin kaupungin työllisyyspalveluiden erityistarpeiden esiin nostaminen sekä nykyisten työkalujen ja toimintatavan esiin tuominen.
Vantaan kaupungin työllisyyspalvelut	Vantaan kaupungin työllisyyspalveluiden erityistarpeiden esiin nostaminen, sekä nykyisten työkalujen ja toimintatavan esiin tuominen.
Espoon kaupungin työllisyyspalvelut	Espoon kaupungin työllisyyspalveluiden erityistarpeiden esiin nostaminen, sekä nykyisten työkalujen ja toimintatavan esiin tuominen.
Keravan kaupungin työllisyyspalvelut	Keravan kaupungin työllisyyspalveluiden erityistarpeiden esiin nostaminen, sekä nykyisten työkalujen ja toimintatavan esiin tuominen.
Uudenmaan TE-toimisto ja ELY-keskus	Uudenmaan TE-toimiston ja ELY-keskuksen erityistarpeiden esiin nostaminen, sekä nykyisten työkalujen ja toimintatavan esiin tuominen.
Kela Kuntoutuspalvelut	Kelan kuntoutuspalveluiden erityistarpeiden esiin nostaminen sekä nykyisten työkalujen ja toimintatavan esiin tuominen.
KEHA-keskus	Työmarkkinatorin erityistarpeiden esiin nostaminen.
Helsingin kaupunginkanslia ICT	Vastaa Helsingin kaupungin tietojärjestelmäarkkitehtuurista Määrittelee ratkaisun arkkitehtuurivaatimukset ja tekniset vaatimukset (ei-toiminnalliset vaatimukset) liittyen ratkaisun rakenteeseen, ympäristöön, alustaan ja tietoturvaan.

Toimijoille lähetetyn yleiskyselyn ja työpajojen lisäksi tarkempia haastatteluita ja kyselyitä tehtiin mm. Vantaalla toimivalle uravalmentajalle, Uudenmaan TE-palveluiden

kehittämiskoordinaattorille, Ohjaamo Helsingin kehittämiskoordinaattorille ja mediasuunnittelijalle, ja Helsingin TYP-palveluissa toimivalle uraohjaajalle.

Työssä on lisäksi käytetty lähteenä keväällä 2020 tehtyä Helsingin kaupungin työllisyyspalveluiden palvelumanuaalikyselyä, ja etenkin sen vapaatekstikentässä kerrottuja tietoja asiantuntijoiden näkökulman lisäämiseksi. Tämä kysely olisi hyvä uusia.

Teknisen ympäristön puolesta on tutustuttu mm.

- Helsingin TPR-perheeseen (Toimipisterekeri, Organisaatiorekisteri, Palvelurekisteri ja Esteettömyystieto) TPR:n asiantuntijoiden ja heiltä saadun materiaalin avulla,
- Suomi.fi Palvelutietovarantoon (PTV) internetistä löytyvän materiaalin perusteella
- Helsingin Hel.fi-kehitysympäristön kehitykseen Helsingin asiantuntijoiden avulla.

Lisäksi selvitettiin muita olemassa olevia taustajärjestelmiä kuten Heta-tietovarasto, Tietoalusta Mylly, ja Espoon PowerBI-ratkaisu, joista todettiin, että ne eivät sovellu tähän tarkoitukseen.

Tärkeäksi sidosryhmäksi muodostui myös Helsingin kaupungin Kokeilukiihdyttämön Tekoäly- ja ohjelmistorobotiikkakokeilu, jota kannattaa jatkaa Vaihe 1:n tietojen avulla alkuvuodesta 2021.

Sidosryhmänä on tunnistettu myös Uudenmaan ELY-keskuksen Kotoutumisentukena.fi -sivusto.

3.3 Määrittelytyön rajaukset

Ratkaisukokonaisuudesta (Kuva 4) tämä tavoitetilankuvaus ja siihen liittyvä vaatimusmäärittely keskittyy itse palvelutietovarantoon, sinne tallennettavien palvelukuvauksien tietorakenteeseen ja palvelukuvauksien käyttämiseen. Lisäksi palvelukuvauksien tietojen hallintaan liittyvä toiminnallisuus on painopisteessä tässä tavoitetilankuvauksessa.

- Julkisen (ns. asiakaskäyttöliittymän) ja asiantuntijakäyttöliittymien visuaalinen suunnittelu, tarkempi toteutussuunnittelu ja muu kuin palvelukuvauksiin liittyvä toiminnallisuus on tämän tavoitetilan kuvauksen ulkopuolella.
- Asiakkuuden luominen ja muut työllisyyspalveluiden asiakkuuteen liittyvät toiminnallisuudet ovat tämän ratkaisukokonaisuuden ulkopuolella. Asiantuntijakäyttöliittymän ja asiakas/julkisen käyttöliittymien tulevaisuuden kehityksessä on kuitenkin hyvä huomioida mahdollisuus integroida palvelutietovarannon tietoja tietosuojalain mukaisessa asiakkuuden käsittelyssä.
- Tapahtumakalentereihin ja ilmoittautumiseen liittyvät sovellukset ja ilmoittautuneiden määrät ovat tämän ratkaisukokonaisuuden ulkopuolella. Asiantuntijakäyttöliittymän ja asiakas/julkisen käyttöliittymän kehityksessä on hyvä huomioida mahdollisuus integroida palvelutietovarannon tietoja tapahtumakalentereiden ja ilmoittautumisen käsittelyyn ja ilmoittautuneiden määrien ilmoittamiseen palvelukuvaustietojen näyttämisen yhteydessä.
- Asiakkuustietoja ja muita niihin verrattavia henkilötietoja ei käsitellä tässä ratkaisukokonaisuudessa. Palvelutietovarannossa olevat henkilötiedot rajoittuvat julkisiin tai sisäisiin yhteystietoihin (nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite).

Huomioitavaa on, että palvelukuvauksiin tarvitaan metatietoina asioita, joita voidaan käyttää apuna toisissa liittyvissä sovelluksissa, kuten asiakassuunnitelmissa, ilmoittautumisissa, ja palvelun seurannan mittareissa.

4 RATKAISUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Tässä kappaleessa pyritään kuvaamaan toimintaympäristöä, johon ratkaisua ollaan kehittämässä siinä laajuudessa kuin se on määrittelyn ja vaatimusten ymmärtämisen kannalta katsottu tarpeelliseksi.

4.1 Työllisyyspalveluiden toimintaympäristö

Työllisyyspalveluiden toimintaympäristö jakaantuu toimijoiden osalta asiakkaisiin, asiantuntijoihin, ja taustalla toimiviin eri organisaatioissa toimiviin toimijoihin. Työllisyyspalveluita voidaan luokitella useasta eri lähtökohdasta kuten esimerkiksi kohderyhmän mukaan, palvelutarpeen mukaan, järjestäjäorganisaation mukaan. Palveluihin liittyvät tiedot riippuvat toimijasta ja käyttötarpeesta. Toimintaympäristöön liittyvät tietojärjestelmät riippuvat organisaatiosta ja tilanteesta.

4.1.1 Työllisyyspalveluiden asiakkaat: henkilöasiakkaat ja yritysasiakkaat

Työllisyyspalveluiden asiakkaat voidaan jaotella usealla eri tavalla. Karkein tapa on jaotella asiakkaita henkilöasiakkaisiin ja yritysasiakkaisiin.

Henkilöasiakkaita voidaan jakaa muun muassa seuraavien asioiden mukaan

- palvelutarve: lukuisia alaryhmiä ja eri näkökulmia esimerkiksi monialaista tukea (terveys, asuminen, taloudelliset haasteet) tarvitsevat, pitkään työttömänä olleet, kotoutujat, ammatillisen kuntoutukseen kuuluvat, syrjäytymisvaarassa olevat, osaamisen lisääminen/päivitystä tarvitsevat, työpaikkaa etsivät, työelämävalmiuksien kasvattaminen kielen ja kulttuurin myötä,
- iän mukaan: 'alle 18-vuotiaat', '18-20-vuotiaat', '20-25-vuotiaat', '25-30-vuotiaat', 'yli 30-vuotiaat', 'yli 50-vuotiaat';
- kunnan mukaan
- elämäntilanteen mukaan,
- koulutustaustan mukaan,
- työttömyyden statuksen: esim. URA-järjestelmän työnhaun statuskoodeja käyttäen: työtön, työssä, koulutuksessa, työllistämistä edistävässä palvelussa, tukityöllistetty, kuntouttavassa työtoiminnassa, työvoiman ulkopuolella
- työttömyyden keston: esim. 'alle 6kk', '6-12 kk', 'yli 12 kk'

Työllisyyspalveluiden yritysasiakkaat jakaantuvat työnantaja-asiakkaisiin ja yritysasiakkaisiin. Yritysasiakkaita on aloittavista yrityksistä isoihin organisaatioihin, ja palvelutarpeet vaihtelevat aloittavan yrittäjän tarpeista yrityksen kehittämiseen ja yrityksen työntekijöiden osaamisen kehittämisen tarpeisiin sekä työllistämistarpeisiin.

Yritysasiakkaiden jaotteluissa on useita eri tapoja virallisten toimialaluokituksien lisäksi, kuten mm. saman kategorian yritykset (esim. meriala) samanlaisella palvelutarpeella.

Henkilö- ja yritysasiakkaiden tarpeet kuitenkin kytkeytyvät usein toisiinsa, esim. yhteishankintakoulutuksen mahdollisuus tarkoittaa yritykselle helpotusta osaavan henkilöstön rekrytointiin ja henkilöasiakkaille opiskelupaikkaa valmiilla työpaikalla. Lisäksi esimerkiksi alkavan yrittäjänpalvelut ovat vahvasti myös henkilöasiakaspalveluita.

Henkilöasiakkaiden ja yritysasiakkaiden ero on tarjottavien palveluiden lisäksi palveluiden velvoittavuudessa ja maksullisuudessa. Henkilöasiakkaille tarjotut työllisyyspalvelut ovat lähtökohtaisesti ilmaisia, kun taas yritysasiakkaille voi olla maksullisiakin. Yrityspalvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yrityksen saamaan hyötyyn.

Kuntakokeilun pääkohderyhmä on henkilöasiakkaat, mutta palvelutietovarannon yleiskäyttöisyyden vuoksi yritysasiakkaita ei pidä unohtaa.

4.1.2 Työllisyyspalveluiden asiantuntijat

Työllisyyspalveluihin liittyviä asiantuntijoita voidaan jaotella eri ryhmiin toimenkuvan ja asiakaspalvelutyön näkökulmasta. Huomioitavaa on, että asiantuntijoista osa, mutta ei kaikki, ovat virkatehtävässä, johon liittyy virkavastuu. Osaan asiantuntijoiden tehtävärooleista liittyy suoraan valtuuksia ja toisissa tarvitaan valtuutuksia, jotta päästään esimerkiksi käsiksi tietoon tai voidaan kirjoittaa lausuntoja. Lähtötilanne palveluista tarvittaviin tietoihin ja palvelun valintaan vaikuttavista tiedoista vaihtelee tehtävästä ja henkilöstä riippuen.

Työllisyyspalveluista tietoja tarvitsevia asiantuntijoita työskentelee mm. seuraavissa titteleissä

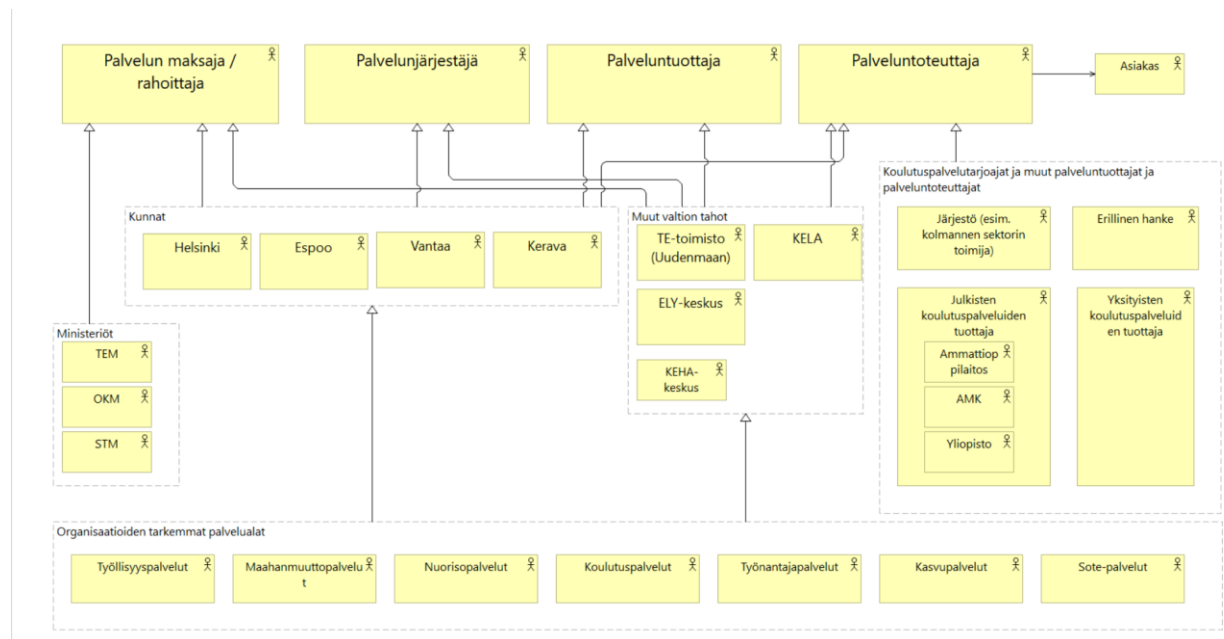
- Asiantuntija, osaamisen palvelut
- Opinto-ohjaaja
- Opintovalmentaja
- Omavalmentaja
- TYP-työkykyneuvoja
- Uravalmentaja
- Uraohjaaja
- Kotouttavan työtoiminnan ohjaaja
- Sosiaaliohjaaja
- Asiantuntija, palkkatuki
- Asiantuntija, työnvälitys,
- Ammatinvalintapsykologi
- Suunnittelija
- Työhönvalmentaja
- Sosiaalityöntekijä
- Yrityskoodinattori
- Yritysasiantuntija
- Palveluohjaaja.

Asiantuntijoita, jotka palvelutietoja tarvitsevat on useassa muussakin roolissa, ja kuntakokeilun ja uusien palveluiden myötä rooleja voi tulla lisää. Huomioitavaa on, että

yleispiirteittäin kaikilla asiantuntijoilla on tarve nähdä sekä palvelukuvaukset että niihin liittyvät sisäiset ohjeet.

4.1.3 Työllisyyspalveluiden järjestämiseen liittyvät toimijat

Työllisyyspalveluihin liittyy runsaasti muita toimijoita asiantuntijan ja asiakkaan lisäksi (Kuva 7: Työllisyyspalveluiden järjestämiseen liittyvät toimijat).



Kuva 7: Työllisyyspalveluiden järjestämiseen liittyvät toimijat

Kuntien työllisyyspalvelut ja Uudenmaan TE-toimisto tarjoavat asiakkailleen työllisyyspalveluita, joita järjestävät kunnat ja ELY-keskus. Järjestettäviä palveluita voi tuottaa kunnat, ELY-keskus, eri oppilaitokset, yksityiset palveluntuottajat, kolmannen sektorin toimijat, yhteishankkeet. Työllisyyspalveluiksi lasketaan myös Kelan järjestämät kuntoutukset.

Palvelun maksaja/rahoittaja voi olla täysin erillinen rahoittaja, kuten esimerkiksi opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM), työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) tai sosiaali- ja terveysministeriö (STM). Ministeriöiden rahoittamat hankkeet voivat olla täysin erillisrahoitettuja tai osittain erillisrahoitettuja. Palvelu voi olla myös täysin kunnan itsensä rahoittama tai useamman kunnan yhteistyössä rahoittama. Kunnan sisällä voi olla myös eri toimialoilla eri rahoituksia. Palvelun rahoituksen on voinut hakea myös eri taho kuin loppujen lopuksi toteuttaa/järjestää palvelun.

Kuntien sisällä työllisyyspalveluiksi katsottaviin palveluihin liittyy myös muita toimialoja ja palvelualueita kuin mihin työllisyyspalvelut kyseisellä kunnalla kuuluvat. Muita kuntien toimialoja tai palvelualueita on esimerkiksi

- sosiaali- ja terveyspalvelut (SOTE),
- nuorisopalvelut,
- maahanmuuttopalvelut,

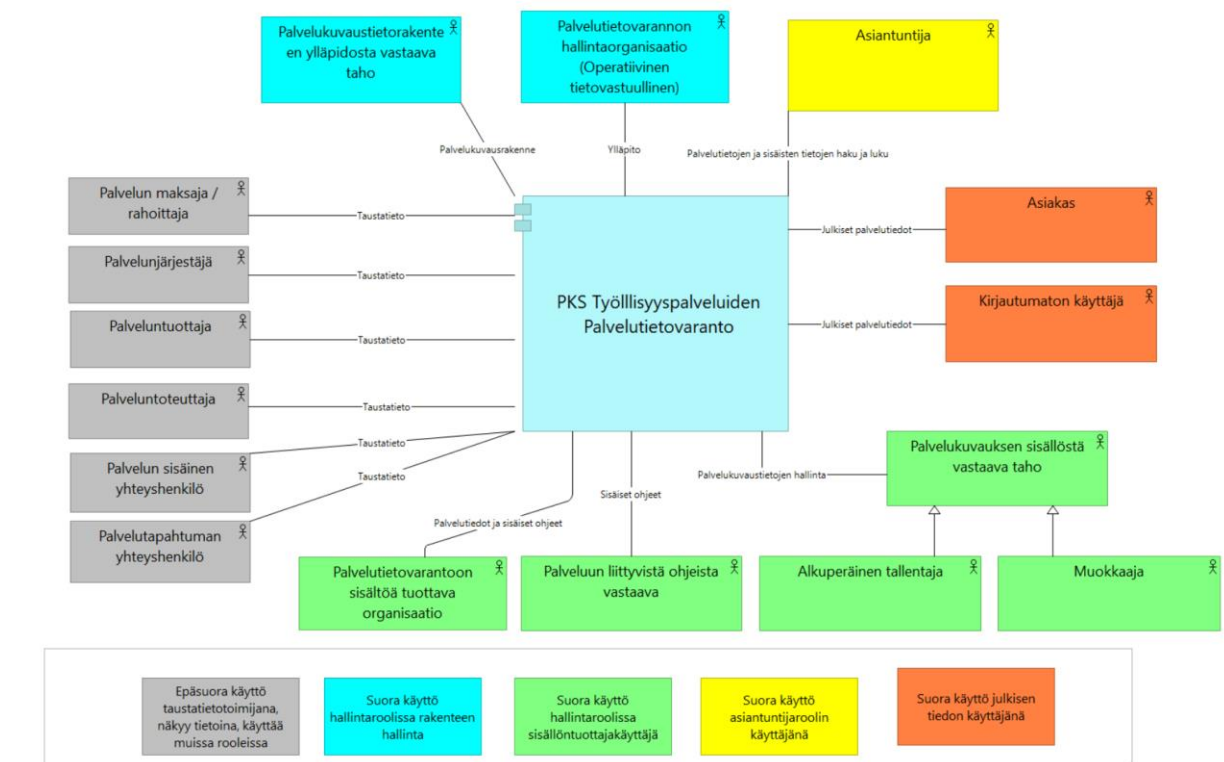
- koulutuspalvelut,
- kasvupalvelut,
- työnantajapalvelut.

(Katso myös 4.3 Tunnistetut liittyvät ratkaisut ja muu käynnissä oleva kehitystyö)

Huomioitavaa on, että loppuasiakkaalle ei ole väliä mikä tarkempi taho palvelusta vastaa, kunhan hän pääsee palveluun mitä tilanteessaan tarvitsee. Kyseiset tiedot ovat kuitenkin tiedonhallinnan ja palvelun omistajuuden kannalta tärkeitä palveluun liittyviä metatietoja.

4.1.4 PKS Työllisyyspalveluiden Palvelutietovarantoon liittyvät toimijat

Hallinnollisesta näkökulmasta ohessa avataan tarkemmin PKS Työllisyyspalveluiden Palvelutietovaranto ratkaisuun alustavasti liittyviä suoria ja epäsuoria toimijoita. (Kuva 8: Työllisyyden palvelutietovarantoon liittyvät toimijat). Huomioitavaa, että nämä eivät suoraan ole vielä ratkaisun käyttäjärooleja.



Kuva 8: Työllisyyden palvelutietovarantoon liittyvät toimijat

Taulukko 4 kuvaa tarkemmin Kuva 8: Työllisyyden palvelutietovarantoon liittyvät toimijat Kuva 8 esitettyjä Pääkaupunkiseudun Työllisyyspalveluiden palvelutietovarantoon liittyviä toimijoita sekä heidän (tietovastuu) suhdettaan palvelutietoon.

Taulukko 4: Työllisyyden palvelutietovarantoon liittyvät toimijat

Ratkaisun toimija	Organisaatio	Kuvaus	Suhde palvelutietovarantoon
Asiantuntija	Kunnat, TE-toimisto, KELA	(Katso 4.1.2 Työllisyyspalveluiden asiantuntijat) Hyödyntävät palvelutietovarannon tietoa asiakaspalvelutilanteissa ja tutustuessaan työllisyyspalvelutarjoamaan. Käyttävät asiantuntijan näkymiä tiedon etsimiseen, ovat kiinnostuneita asiakkaan tarpeisiin sopivien palveluiden löytämisestä, palvelun vaikutuksista tukiin ja käytännön tiedoista palvelusta, kuten miten siihen voi ilmoittautua ja mikä on palvelun ajallinen saatavuus.	Asiantuntijaroolissa hakee ja lukee tietoja: Julkaistut julkiset tiedot ja julkaistut sisäiset ohjeet
Asiakas	Kuntalainen (yksityishenkilö), Yritys	(Katso 4.1.1 Työllisyyspalveluiden asiakkaat: henkilöasiakkaat ja yritysasiakkaat) Henkilöasiakkaat: Ovat työllisyyspalveluiden potentiaalisia loppuasiakkaita. Halutessaan voivat etsiä itselleen mielenkiintoisia työllisyyspalveluita palvelutietovarannon tiedoista julkisen käyttöliittymän kautta. Yritysasiakkaat: Halutessaan voivat etsiä yritykselle mielenkiintoisia työllisyyspalveluita palvelutietovarannon tiedoista julkisen käyttöliittymän kautta. Kiinnostuksen kohteina esimerkiksi oppisopimuskoulutustyön järjestäminen tai palkkatuki.	Asiakasroolissa / kirjautumattomana käyttäjänä hakee ja lukee tietoja: Julkiset julkaistut tiedot

Ratkaisun toimija	Organisaatio	Kuvaus	Suhde palvelutietovarantoon
Palvelunjärjestäjä	Kunta, ELY-keskus, KELA	<p>Palvelunantaja, joka vastaa palvelujen toteutumisesta ja niihin liittyvistä kustannuksista.</p> <p>Julkishallinnon toiminnassa palvelunjärjestäjänä on kunta, kuntayhtymä tai valtio (yhteistoiminta-alue). Palvelunjärjestäjällä on tiettyyn palveluun liittyen yleinen tai erityinen palvelujen järjestämisvelvollisuus.</p> <p>(Lähde: http://uri.suomi.fi/terminologiy/jhs/J642)</p>	<p>Ohjausvastuu, sisältö vastuu ja operatiivinen vastuu palveluun liittyen.</p> <p>Tuottaa tietoa epäsuoraan tai suoraan palvelusta ja palvelukuvauksesta vastaaville.</p> <p>Näkyvä palvelukuvaustiedoissa joko yläorganisaatiossa tai tarkemmin.</p>
Palveluntuottaja	Kunta, ELY-keskus, KELA, julkiset palveluntuottajat, yksityiset palveluntuottajat	<p>Palvelunantaja, joka saa aikaan palveluja joko toimimalla itse palvelun toteuttajana tai tilaamalla ne alihankintana muulta palvelun toteuttajalta</p> <p>Palveluntuottaja tuottaa palveluja asiakkaille joko palvelunjärjestäjän toimeksiannosta tai asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen perusteella.</p> <p>(Lähde: http://uri.suomi.fi/terminologiy/jhs/J641)</p>	<p>Ohjausvastuu, sisältö vastuu ja operatiivinen vastuu palveluun liittyen.</p> <p>Tuottaa tietoa epäsuoraan tai suoraan palvelusta ja palvelukuvauksesta vastaaville.</p> <p>Näkyvä palvelukuvaustiedoissa joko yläorganisaatiossa tai tarkemmin.</p>
(Palveluntoteuttaja)	(Kunta, ELY-keskus, KELA, julkiset palveluntuottajat, yksityiset palveluntuottajat)	<p>(palvelunantaja, joka käytännössä antaa sovitut palvelut asiakkaalle)</p> <p>(Lähde: http://uri.suomi.fi/terminologiy/jhs/J715)</p> <p>(Ei ole huomioitu tällä hetkellä Palvelutietovarannossa)</p>	<p>Operatiivinen vastuu itse palvelusta ja palvelutapahtumasta</p> <p>Tuottaa tietoa epäsuoraan tai suoraan palvelusta ja palvelukuvauksesta vastaaville.</p>

Ratkaisun toimija	Organisaatio	Kuvaus	Suhde palvelutietovarantoon
Palvelun maksaja / Palvelun rahoittaja	Ministeriöt, kunnat, ELY- keskus/KEHA- keskus, KELA	<p>Palvelun rahoitus ohjaa palvelun suunnittelua. Palveluissa usein mukana julkinen rahoitus, mutta lisäksi vielä järjestäjän oma kustannus.</p> <p>Erillisrahoitetussa tai osittain erillisrahoitetussa hankkeessa maksaja on esimerkiksi OKM, TEM tai STM.</p> <p>Palvelun rahoituksen on voinut hakea eri taho kuin loppujen lopuksi toteuttaa palvelun.</p> <p>Palvelu voi jatkua rahoittajan muuttuessa.</p>	<p>Kustannusvastuu</p> <p>Tuottaa epäsuoraan tietoa.</p> <p>Saattaa odottaa epäsuoraa raportointia (palvelukuvaus linkittynyt palvelun käyttöön).</p> <p>Raportointi ja seurantarpeista riippuen tulevaisuudessa liittyvät metatieto.</p>
Palvelukuvauksen sisällöstä vastaava taho	Kunnat, ELY- keskus, KELA (jatkossa palveluntuottajat suoraan?)	<p>Palvelukuvauksen sisällöstä vastaava taho tuottaa palvelukuvauksen sisällön ja vastaa palvelukuvauksen sisällön päivityksestä.</p> <p>Kunnan tai TE-toimiston järjestämässä palvelussa palveluvastaava syöttää ja ylläpitää tietoa vastaamistaan palveluista palvelutietovarannossa tiedon syöttämisen käyttöliittymän avulla.</p> <p>Muun organisaation tarjoamien työllisyyspalveluiden tapauksessa palvelukuvauksen tietovastuullinen kommunikoi työllisyyspalvelua järjestävän tahon kanssa palvelukuvauksen syöttämiseen ja ylläpitoon liittyvistä asioista.</p>	<p>Sisältövastuu tietosisällön ylläpitoroolissa: hallinnoi palvelukuvauksia.</p> <p>Tuottaa itse palvelukuvauksen ja huolehtii sen päivittämisestä.</p>

Ratkaisun toimija	Organisaatio	Kuvaus	Suhde palvelutietovarantoon
Palvelun sisäinen yhteyshenkilö	Kunta, ELY-keskus, KELA (palvelun järjestäjä organisaatiosta joku)?	Palvelun sisäinen yhteyshenkilö tietää palvelusta sellaisia yksityiskohtia mitä asiantuntijat saattavat palveluun liittyen kysyä	Sisältövastuu ylläpito- tai asiantuntijaroolissa. Tuottaa tietoja palvelukuvaukseen epäsuoraan (tai suoraan Palvelukuvauksen sisällöstä vastaavana). Tietää itse palvelusta organisaatiotasolla.
Palvelutapahtuman yhteyshenkilö	Palveluntuottaja tai palvelun toteuttajaorganisaatiosta joku?	Palvelutapahtuman yhteyshenkilö toimii julkisena yhteyshenkilönä palvelutapahtumaan	Sisältövastuu ylläpito- tai asiantuntijaroolissa. Tuottaa tietoja palvelukuvaukseen epäsuoraan (tai suoraan Palvelukuvauksen sisällöstä vastaavana). Tietää itse palvelusta.
Palveluun liittyvistä ohjeista vastaava	Kunta, TE-toimisto/ELY-keskus, KELA (palvelun järjestäjä organisaatiosta joku)?	Palveluun liittyvistä ohjeista vastaava tuottaa ja päivittää kyseiseen palveluun liittyvät asiantuntijoille tarkoitetut työohjeet	Sisältövastuu ylläpito- tai asiantuntijaroolissa. Tietosisällön ylläpitoroolissa: hallinnoi palvelukuvauksiin liittyviä sisäisiä ohjeita. Asiantuntijaroolissa tuottaa palvelukuvaukseen liittyvät sisäiset ohjeet ja huolehtii niiden päivittämisestä toimittaen tiedot Palvelukuvauksen sisällöstä vastaavalle.

Ratkaisun toimija	Organisaatio	Kuvaus	Suhde palvelutietovarantoon
Alkuperäinen tallentaja	Kunnat, ELY-keskus, KELA (jatkossa palveluntuottajat suoraan?)	Alkuperäinen tallentaja on ensimmäisen kerran tuottanut palvelukuvauksen sisällön.	Sisältövastuu tietosisällön ylläpitoolissa: Tallentanut ensimmäisen kerran kyseisen palvelukuvauksen, jonka on joko itse tuottanut palvelukuvauksen sisällöstä vastaavana, tai jonka on saanut palvelukuvauksen sisällöstä vastaavalta.
Muokkaaja	Kunnat, ELY-keskus, KELA (jatkossa palveluntuottajat suoraan?)	Muokkaaja on muokannut palvelukuvauksen sisältöä.	Sisältövastuu tietosisällön ylläpitoolissa: Muokannut yksittäistä palvelukuvausta tiedoilla, jotka on joko itse tuottanut palvelukuvauksen sisällöstä vastaavana, tai jotka on saanut palvelukuvauksen sisällöstä vastaavalta.
Palvelukuvaustietora kenteen ylläpidosta vastaava taho	Helsingin kaupungin työllisyyspalvelut yhteistyössä muiden kanssa	Palvelukuvaustietorakenteen ylläpidosta vastaava taho tuottaa ja päivittää yhtenäistä palvelukuvaustietorakennetta (~syöttölomaketta), minkä mukaan yhtenäiset kuvaukset tehdään palvelukuvauksista vastaavien toimesta.	Ohjausvastuu, Sisältövastuu palvelukuvaustietora kenteen ylläpitoolissa. Hallinnoi palvelukuvausrakennetta. Ymmärtää tekemiensä rakennemuutoksien vaikutukset kokonaisuuteen.

Ratkaisun toimija	Organisaatio	Kuvaus	Suhde palvelutietovarantoon
Palvelutietovarannon hallintaorganisaatio (operatiivinen tietovastuullinen)	Helsingin kaupunki (tarvitaanko tarkennusta?)	Palvelutietovarannon hallintaorganisaatiolla on operatiivinen tietovastuu eli vastuu infrastruktuurin tarjoamisesta palvelutietovarantoon, sekä vastuun teknisen palvelun kehittämisestä ja ylläpidosta.	Operatiivinen vastuu Vastaa Palvelutietovarannon kehityksestä ja jatkokehityksestä. Nimeää ylläpidon pääkäyttäjät.
Palvelutietovarannon sisältöä tuottava organisaatio	Kaikki organisaatiot (?)	Palvelutietovarantoon sisältöä tuottava organisaatio tuottaa ja päivittää palvelukuvauksia yhteiseen palvelutietovarantoon. Kuntien ja TE-toimiston työntekijät voivat tarjota kuntalaisille muiden työllisyyspalveluita tarjoavien organisaatioiden palveluita. Tavoitetilassa he etsivät näistä palveluista tietoa palvelutietovarannon avulla. Ulkopuolisen organisaation (esim. oppilaitokset) ”Palveluvastaavan” tehtävänä on palvelukuvausten syöttäminen ja palvelukuvauksen tietojen oikeellisuuden varmistaminen palvelutietovarannossa.	Ohjausvastuu Tuottaa epäsuoraan alatoimijoiden kautta tietoa palvelutietovarantoon. Tarvittaessa rajapintojen kautta haluaa saada organisaatiolleen (tai kuntalaisilleen) kuuluvat palvelutiedot myös omiin järjestelmiinsä. Palvelun omistajuus?
Palvelun omistaja			Epäsuora Tulevaisuuden Metatieto

4.2 Työllisyyspalvelut

Kuten kohdassa 3.1 Kehitystyön lähtökohdat ja tausta on mainittu, tarjottavat työllisyyspalvelut ovat muutoksessa. Kuntakokeilun myötä on tarkoitus kehittää työnhakijoille tarjottavia työllistymistä tukevia palveluja ja palvelumalleja, joiden avulla voidaan nykyistä paremmin tunnistaa ja ratkaista asiakkaiden yksilölliset palvelutarpeet, työllistymisen esteet sekä osaamisen kehittämistarpeet. Palvelut ryhmitellään jatkossa yhdessä sovittuihin palvelukokonaisuuksiin, joiden avulla palveluhiearkia tukisi palvelutarpeen selvittämistä ja asiakkaiden työllistymistä.

4.2.1 Palvelukokonaisuudet

Työpajoissa syksyllä 2020 työllisyyspalveluita (Kuva 9) jaoteltiin Taulukko 5 mukaisiin eri palvelukokonaisuuksiin. Palvelukokonaisuuksien lyhenne-ehdotukset ovat palveluntunnusta varten, jotta palvelun tunnuksesta näkisi suoraan pääpalvelukokonaisuuden mihin palvelu kuuluu. Tämä auttaa mm. palveluiden jaottelussa. Vaihe 1:n myötä palvelukokonaisuuksien nimiä on muokattu hieman palvelumanuaalin palveluhierarkiaan sopivammaksi.



Kuva 9: Työllisyyspalveluita jaoteltuna alustaviin palvelukokonaisuuksiin (Työpajat lokakuu 2020)

Taulukko 5: Palvelukokonaisuudet

Palvelukokonaisuus	Lyhenne- ehdotus	Huomioita
Neuvontaa ja tukea työnhakuun (entinen Matalan kynnyksen neuvontapalvelut)	(entinen MKN)	
Yrittäjyydestä kiinnostuneet (entinen Aloittavan yrittäjän palvelut)	(entinen AYP)	
Tukea urasuunnitteluun (entinen: Uravalmennuspalvelut)	UVP	
Väylät avoimille työmarkkinoille (entinen Väylät takaisin työmarkkinoille)	(entinen VTT)	
Osaamisen kehittämisspalvelut (entinen Osaamisen kehittäminen/koulutuspalvelut/osatutkinnot)	OKK	Tähän palvelukokonaisuuteen on Keravalla koskien koulutuspalveluiden portaistuksia eli alaryhmittelyä.
Työkykyä tukevat palvelut	TTP	Tähän liittyen Kelan kuntoutuspalvelut jakaantuvat alaryhmiin.
Maahanmuuttajien erityispalvelut (entinen Palvelut ulkomaalaistaustaisille/ vieraskielisille/ maahan muuttaneille)	PMM	
Maahanmuuttajien erityispalvelut / Urasuunnittelua ja työnhakua tukevat palvelut		
Maahanmuuttajien erityispalvelut / Osaamisen tunnistaminen ja kehittäminen		
Maahanmuuttajien erityispalvelut / Kotoutumista tukevat palvelut		
Maahanmuuttajien erityispalvelut / Matalan kynnyksen neuvontaa ja tukea		
Palvelut työnantajille (entinen Työnantajapalvelut)	TAP	
ELY-ostopalvelut	EOP	Vaihe 1:n tietojen keruussa vuoden vaihteessa 2020-21 tälle palvelukokonaisuudelle ei ollut erillistä tarvetta, palvelukokonaisuuden voi todennäköisesti poistaa.

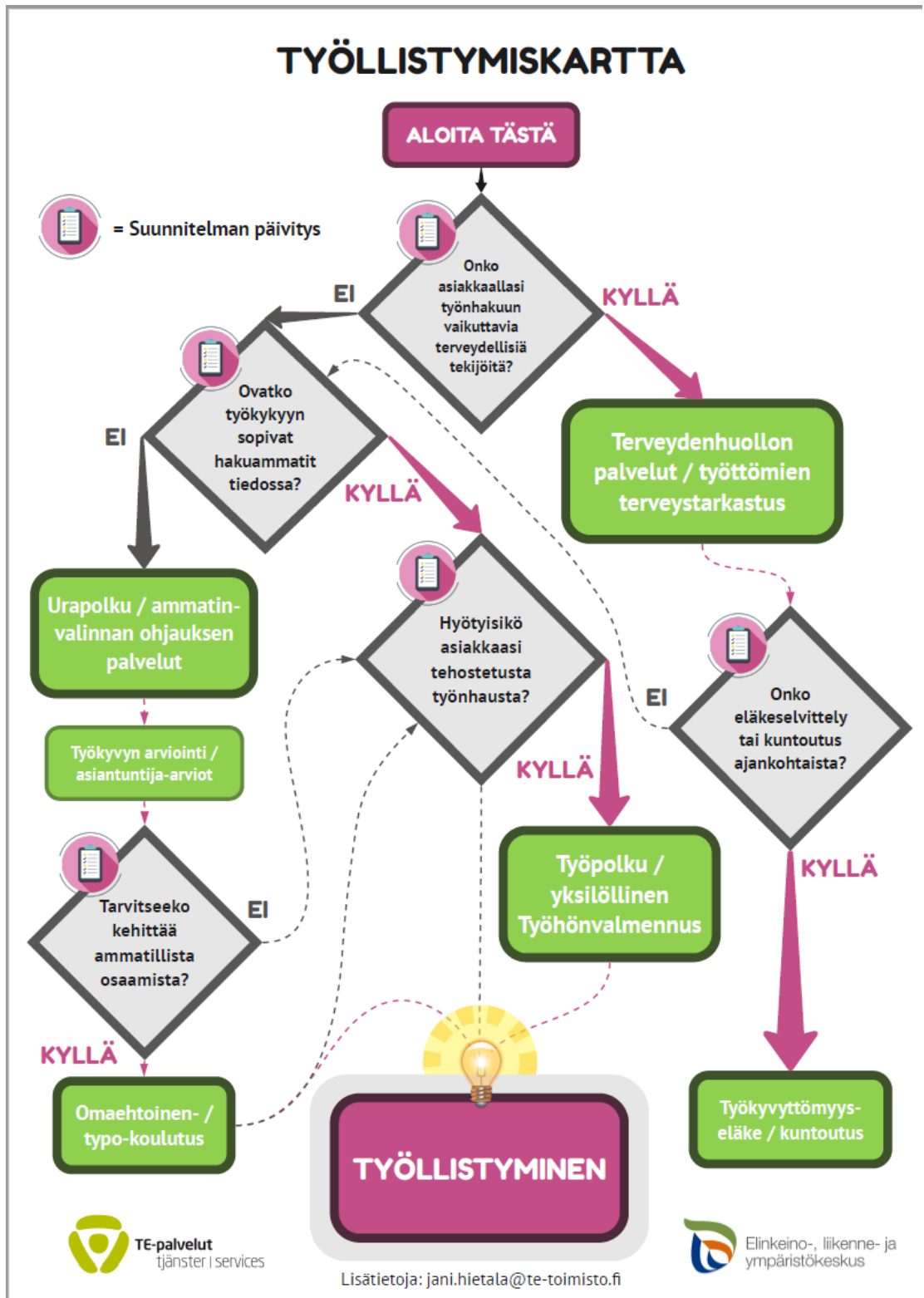
Palvelukokonaisuus	Lyhenehdotus	Huomioita
JTYPL:n mukainen työhönvalmennus	JTV	Vaihe 1:n tietojen keruussa vuoden vaihteessa 2020-21 tälle palvelukokonaisuudelle ei ollut erillistä tarvetta, palvelukokonaisuuden voi todennäköisesti poistaa.
Muu	MUU	Vaihe 1 palvelukuvausrakenne exceliin (3.1.3 Palvelutietovarannon tiekartta ja yhtenäistämisen vaiheistus): Tarkoitettu niille palveluille, jotka eivät kuulu yllämainittuihin, mutta joille ei vielä ole tehty omaa palvelukokonaisuutta. Vaihe 2: todennäköisesti tarpeen sellaisia uusia palveluita varten, joihin ei ole vielä tiedossa omaa palvelukokonaisuutta. Jos palvelu myöhemmin siirretään johonkin palvelukokonaisuuteen pitää sisäinen tunniste muuttaa.

4.2.2 Sisäiset ohjeet eli vain asiantuntijoille tarkoitetut palveluun liittyvät työhjeet

Palveluohjaus on kokonaisvaltainen teko, johon liittyy niin asiakkaan näkökulma ja hänen kysymyksensä, kuin myös teknisemmät ja hallinnollisemmat asiat. Tätä varten tarvitaan palveluun liittyviä sisäisiä työhjeita, jotka on tarkoitettu vain asiantuntijoiden nähtäväksi. Nämä ohjeet ovat palvelusta riippuen hyvin monimuotoisia ja tilanneriippuvaisia.

Sopivan palvelun löytymisessä auttaa TE-toimistossa Jani Hietalan kehittämä Työllistymiskartta (Kuva 10) Kuva 10: Työllistymiskartta (Jani Hietala, TE-toimisto), jonka on tarkoitus auttaa hahmottamaan työllistymisprosessia tukevia ostopalveluita ja helpottamaan oikea-aikaista ohjausta palveluihin. Kartan kaltainen työkalu nähdään erityisen tärkeänä asiantuntijoille virheellisten ohjausten vähentämiseksi ja asiakkaille oikeanlaisen palvelun löytämiseksi heidän tilanteensa edistämiseksi.

Kuva 10 mukaisena Työllistymiskartta on mennyt TE-toimiston asiantuntijoiden käyttöön. Pääkaupunkiseudun työllisyyspalveluiden palvelutietovarannon käyttöön Työllistymiskartta todennäköisesti on tarpeen muokata, jotta sen avulla saisi tarvittaessa kaikki palvelukokonaisuuksiin (4.2.1) kuuluvat palvelut. Jani Hietala TE-toimistosta on luvannut olla tämän työstämisessä mukana, koska tällä on kuitenkin suoraan vaikutusta TE-toimiston ostopalveluiden käyttöön.



Kuva 10: Työllistymiskartta (Jani Hietala, TE-toimisto)

Työllistymiskartasta on kommentoitu mm. seuraavaa:

" 10 + työllistymiskartan tekemisestä! Otan se heti käyttöön. Välillä pää on lyönyt ihan tyhjää monessakin asiassa varsinkin tässä nykyisessä positiossa. Nyt tämä malli avaa sitä tapaa, mitä pitää lähteä asiakkaan kohdalla miettimään. Poissulkumenetelmää olen käyttänyt myös lausuntojen miettimisessä ennen kuin on selvinnyt, mikä on oikea."
(Lähde: Jani Hietala)

Alla suuntaa antavaa tiivistelmää millaisia erilaisia asioita "sisäisissä/asiantuntijalle suunnatuissa ohjeissa" vanhoissa TE-toimiston ja Helsingin palvelumanuaaleissa on ollut. Huomioitavaa on, että palveluiden välillä on hyvin paljon eroja, koska palvelut eroavat huomattavasti toisistaan ja eri asiat ovat tärkeitä asiakaspalveluun liittyen.

Palveluiden sanallisten kuvausten yhteydessä on ollut oheistusta asiantuntijalle muun muassa seuraavista asioista:

- Mihin kiinnittää huomiota asiakaspalvelutilanteessa, kuten esimerkiksi miten markkinoida palvelua asiakkaalle ja miten neuvoa asiakasta,
- Tulkinta-apua/tarkennusta edellytyksiin ja ehtoihin, esim. kenelle ei kuulu/sovi, tarkennusta (=lakijargon kytkentä) kenelle palvelu sopii
- Ohjeita milloin ja miten käyttää asiantuntijaharkintaa palvelun soveltuvuudesta asiakkaan tarpeisiin)
- Asiakasohjausohjeita palveluun hakeutumisesta ja siihen liittyvistä prosesseista
 - Linkkejä intrassa oleviin ohjeisiin ja Teams- & Yammer-ryhmiin ja palvelun tuottajien esitteisiin sekä palautelomakkeisiin
 - Linkkejä verkkosivuille (esim. Kela, Suomi.fi lomakkeet, THL:n käsikirjaan, STM:n ohjekirjeisiin, liittyviin lakiteksteihin ja viranomaisohjeisiin (JTYP-laki, TEM-ohje JTYP-lain soveltamisesta, Työttömyysturvalaki, Sosiaalihuoltolaki, Laki kotoutumisen edistämisestä jne), Some-kanaviin, Youtube-videoihin,)
 - Huomioitavia asioita ohjauksessa: tarkoituksenmukaisuuden arviointi, milloin mahdollinen päätös tehdään, edellytyksiä (esim. mahdollinen rikostaustan selvitys, huumausainetesti/todistus vaatimukset)
 - Tarvittavat etukäteislausunnot ja jälkikäteislausunnot (mitkä lomakkeet); vaadittavat suunnitelmat ja ohjeet niiden tekemiseen (esim. aktivointisuunnitelma ja sen sisältöön vinkkejä/ohjeistusta)
 - Yhteystietoja (sisäisiä)
 - Liittyviä palveluita mistä mainita asiakkaalle (rinnakkaisia mitä voi hyödyntää samalla kun osallistuu, tai poissulkevia mitä ei voi hyödyntää samalla, tai mahdollisia jatkosuunnitelmia)
- Prosessikuvauksia liittyvistä palvelukanavista (esim. puhelinpalvelu, sähköpostiosoite, jne.) ja ohjeista minne tiedottaa mitäkin
- Palveluun liittyvän mahdollisen tuen tai korvauksen määrä ja ehtoja (Huomioitavaa, että palvelu itsessään voi olla tuki tai korvaus)
- Erityisohjeet eroista kuntien kesken

- Ura-merkintöjä (TE-toimiston järjestelmä), lausuntoja ja työttömyysetuusvaikutusta koskien ohjeistusta

Lisäksi palvelumanaaleissa on ollut mukana **yleisiä ohjeita**, jotka eivät kohdistu tiettyyn palveluun. Näitä yleisiä ohjeita on muun muassa olleet:

- Manuaalin esittely, ohjeet ja vastuutahot
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (JTYP-laki) ja lain soveltamisohjeet
- Työttömyysturvain soveltamisohjeet
- Miten tehdä laadukkaita työtarjouksia asiakkaalle
- Vinkkejä omatoimiseen työnhakuun
- Työmarkkinatietoutta
- TYPPI-päättymissyöt (syy, määrittely, työkäytännöt)
- Työohjeet:
 - Läheteohje Työkyky selvitykseen
 - Monialainen työllistymissuunnitelma -yleisohje (MATS)
 - Pääkaupunkiseudun Työttömyysturvamanuaali

4.2.3 Palvelun ja palvelukuvauksen elinkaari

Palvelutietovarannossa hallinnoidaan pääosin palvelukuvauksia. Tässä tapauksessa palvelukuvauksella tarkoitetaan laajaa kokoelmaa palvelun liittyviä tietoja, jotka esitetään rakenteellisessa muodossa; palvelukuvauksella ei siis tässä tarkoiteta vain yksittäistä sanallista palvelun kuvaus tekstikappaletta.

Huomioitavaa kuitenkin on, että palvelukuvaukset kuitenkin ovat vain koottuja kirjallisia tietoja palvelusta. Palvelu voi olla olemassa, vaikka siitä ei ole koottuja kirjallisia tietoja. Toisaalta kootut kirjalliset tiedot voivat viitata palveluun, jota ei enää tarjota asiakkaille. Ylläpidollisesti palvelusta koottuun tietoon liittyy sekä palvelun elinkaari että palvelukuvauksen (kootun tiedon) elinkaari. Elinkaarta hallitaan tilan eli statuksen hallinnan avulla.

Taulukko 6: Palvelun elinkaaren eri tilat (palvelun status) kuvaa palvelun elinkaaren eri tilat, eli palvelun statukset. Huomioitavaa, että tilojen nimitykset ovat tässä vaiheessa ehdotuksia.

Taulukko 6: Palvelun elinkaaren eri tilat (palvelun status)

Palvelustatus (ehdotetut vaihtoehdot)	Kuvaus	Huomioita
Luonnos	Suunnitelma tulevasta palvelusta, ei vielä hyväksytty.	Liittyviä kuvauksia ei saa vielä viedä manuaaliin (vaihe 1), eikä julkaista asiakas- tai asiantuntijanäkymiin tai rajapintoihin (vaihe 2). Huomioitava käyttövaltuudet 'luonnos'-tilaisten palveluiden palvelukuvauksien näkyvyydessä. 'Luonnos'-tilaisiin palveluihin minimimäärä pakollisia kuvauskenttiä, jotta palvelutietovarantoa voi käyttää apuna luonnosteluvaiheessa, jolloin kaikki yksityiskohdat eivät vielä ole selvillä.
Tulossa	Tuleva palvelu, saa mahdollisesti laittaa jo asiantuntijan manuaaliin (vaihe 1) tai asiantuntijanäkymiin etukäteistiedoksi. Avoinna saako julkaista asiakasnäkymissä.	Huomioitava käyttövaltuudet tulossa olevien palveluiden näkyvyydessä. Palvelusta vastaavalla ja palvelukuvauksesta vastaavalla oikeus nähdä hallintatyökalussa, jotta voivat käyttää uusien vastaavien palveluiden pohjana. Avoinna onko muilla oikeuksia. Huomioitava teknisessä ratkaisussa milloin ja miten palvelun tila muuttuu tulossa-tilasta aktiiviseksi/käynnissä olevaksi: onko manuaalinen vai automaattinen. Jos manuaalinen, kenellä on oikeus tehdä muutos. Todennäköisesti tarvitaan tietokenttä mikä kertoo milloin palvelu käynnistyy.
Aktiivinen	Palvelu on käynnissä ja siihen liittyvät tiedot, jotka oman tilansa puolesta julkaistavissa, saa julkaista.	

Palvelustatus (ehdotetut vaihtoehdot)	Kuvaus	Huomioita
Tauolla	Palvelu on tällä hetkellä tauolla, mutta myöhemmin mahdollisesti taas aktiivinen.	Avoimna saako näitä palveluita näyttää manuaalissa (vaihe 1) tai asiakas- tai asiantuntijanäkymissä ja rajapinnoilla. Huomioitava käyttövaltuudet tauolla olevien palveluiden näkyvyydessä. Palvelusta vastaavalla ja palvelukuvauksesta vastaavalla oikeus nähdä hallintatyökalussa jotta voivat käyttää uusien vastaavien palveluiden pohjana. Huomioitava teknisessä ratkaisussa milloin ja miten palvelun tila muuttuu Tauolla-tilasta aktiiviseksi/käynnissä olevaksi tai muuttuu päättyneeksi: onko manuaalinen vai automaattinen. Jos manuaalinen, kenellä on oikeus tehdä muutos. Todennäköisesti tarvitaan tietokenttä mikä kertoo milloin palvelu käynnistyy/päättyy.
Päättynyt	Palvelu on päättynyt. Liittyvät kuvaukset voi arkistoida.	Avoimna halutaanko näitä palveluita näyttää manuaalissa (vaihe 1) tai asiakas- tai asiantuntijanäkymissä ja rajapinnoilla. Huomioitava käyttövaltuudet päättyneiden palveluiden näkyvyydessä. Palvelusta vastaavalla ja palvelukuvauksesta vastaavalla oikeus nähdä hallintatyökalussa, jotta voivat käyttää uusien vastaavien palveluiden pohjana. Huomioitava teknisessä ratkaisussa onko arkistointi automaattinen vai manuaalinen asia. Jos manuaalinen, kenellä on oikeus tehdä muutos.

Taulukko 7 vastaavasti kuvaa Palvelukuvauksen elinkaaren kuuluvat tilat eli palvelukuvauksen statukset. Huomioitavaa, että tilojen nimitykset ovat tässä vaiheessa ehdotuksia. Sisäiset työhjeet (4.2.2) katsotaan tässä vaiheessa kuuluvan palvelukuvaukseen ja sen statukseen. Tulevaisuudessa voi olla tarpeen ottaa niille vielä oma tilansa.

Taulukko 7: Palvelukuvauksien elinkaaren eri tilat (palvelukuvauksen status)

Palvelukuvauksen status (Ehdotetut vaihtoehdot)	Kuvaus	Huomioita
Luonnos	Kun syötetään luonnosta uudesta kuvauksesta	Käsittely vain hallintatarkoituksessa käyttövaltuuksien salliessa
Valmis julkaistavaksi (palvelumanuaalissa)	Kun kuvaus valmis vietäväksi palvelumanuaaliin (Vaihe 1)	Avoinna tarvitaanko vastaavaa tilaa tulevaisuudessa (vaihe 2), esim. valmis katselmointiin/hyväksyntään/moderointiin?
Julkaistu (palvelumanuaalissa)	Kuvaus löytyy palvelumanuaalista (Vaihe 1), ja asiakas- ja asiantuntijanäkymistä ja julkaisurajapinnoilta (palvelun tilan niin salliessa)	Julkaistun palvelukuvauksen muokkaus tekee uuden version palvelukuvauksesta. Vaihe 1: aiemman kuvauksen kopiointi talteen arkistoon ennen muutoksien tekemistä. Vaihe 2 tai vaihe 2+: Palvelukuvauksen tilan automaattinen muutos Vanhentuneeksi, kun uusi palvelukuvauksiversio samasta palvelusta julkaistaan.
Vanhentunut	Kuvaus vanhentunut, mutta ei vielä arkistoitu	Käsittely vain hallintatarkoituksessa käyttövaltuuksien salliessa Vaihe 1: manuaalisesti tilan muutos excelissä. Kuvausta ei oteta mukaan seuraavaan manuaaliversioon. Vaihe 2: Palvelukuvauksen poisto käytännössä muuttaa kuvauksen tilan vanhentuneeksi, jotta kuvaus ei näy asiakas- ja asiantuntijanäkymillä. Vaihe 2+: Julkaisurajapinnoille tieto, että kuvaus poistettu käytöstä. Huomioitava käyttövaltuudet vanhentuneiden palvelukuvauksien näkyvyydessä. Palvelusta vastaavalla ja palvelukuvauksesta vastaavalla oikeus nähdä hallintatyökalussa, jotta voivat käyttää uusien vastaavien palveluiden pohjana.

Palvelukuvauksen status (Ehdotetut vaihtoehdot)	Kuvaus	Huomioita
Arkistoitu	Kuvaus arkistoitu	<p>Käsittely vain hallintatarkoituksessa käyttövaltuuksien salliessa</p> <p>Vaihe 1: manuaalisesti tietueen siirto Arkistointi välilehdelle.</p> <p>Vaihe 2: kuvaus ei näy asiakas- ja asiantuntijanäkymillä eikä julkaisurajapinnoissa.</p> <p>Tulevaisuudessa kuvaus ei näy asiakas- ja asiantuntijanäkymillä, eikä julkaisurajapinnoissa.</p> <p>Huomioitava käyttövaltuudet arkistoitujen palvelukuvauksien näkyvyydessä. Palvelusta vastaavalla ja palvelukuvauksesta vastaavalla oikeus nähdä hallintatyökalussa, jotta voivat käyttää uusien vastaavien palveluiden pohjana, mikäli arkistointiratkaisu sen mahdollistaa.</p>

Taulukko 8: Palvelun ja palvelukuvauksen elinkaarien yhtymäkohdat ja tietojen näkyvyys kuvaa yllä mainittujen taulukoiden yhtymäkohdat ja ehdotuksen siitä mitä tämä tarkoittaa tietojen näkyvyydelle ja saatavuudelle. Huomioitavaa on, että sisäiset ohjeet (4.2.2) eivät kuitenkaan saa näkyä asiakasversiossa. Tämä pitää huolehtia muulla tavoin.

- Hallintaroolin näkyvyys = Vain palvelusta, palvelukuvauksesta ja sisäisistä ohjeista vastaava saa nähdä tiedot. Hallintarooliin näkyvyys sisältää myös asiantuntijaroolin näkyvyyden ja julkisen näkyvyyden.
- Julkinen näkyvyys = tiedot manuaalissa (Vaihe 1) ja asiakas- ja asiantuntijanäkymissä (Vaihe 2) ja julkaisurajapinnassa (Vaihe 2+).
- Asiantuntijaroolin näkyvyys = tiedot julkaistu (asiantuntijan)manuaalissa (Vaihe 1) ja asiantuntijanäkymissä (Vaihe 2) ja asiantuntijajulkaisurajapinnassa (Vaihe 2+)

Taulukko 8: Palvelun ja palvelukuvauksen elinkaarien yhtymäkohdat ja tietojen näkyvyys - luonnosehdotus

PALVELU						
	TILA	LUONNOS	TULOSSA	AKTIIVINEN	TAUOLLA	PÄÄTTYNYT
Palvelu kuvauk	LUONNOS	Hallintaroolin näkyvyys	Hallintaroolin näkyvyys	Hallintaroolin näkyvyys	Hallintaroolin näkyvyys	Hallintaroolin näkyvyys Arkistoon / poistoon?

	VALMIS JULKAI STAVAK SI PALVEL UMANU AALISS A	Vaihe 1: Hallintaroolin näkyvyys	Vaihe 1: hallintaroolin näkyvyys	Vaihe 1: hallintaroolin näkyvyys: Palvelumanuaalin seuraavaan versioon julkaistavaksi	Vaihe 1: hallintaroolin näkyvyys	Vaihe 1: Hallintaroolin näkyvyys Päätettävä tarvitaanko tietoja enää.
	JULKAI STU	Ei suositeltava kombinaatio.	Hallintaroolin näkyvyys Päätettävä saako tiedot näkyä julkisesti vai vain asiantuntijoill e. Tarvitaanko päivämäärä milloin tulee?	Julkinen näkyvyys.	Hallintaroolin näkyvyys / Asiantuntijaroolin näkyvyys? / Julkinen näkyvyys? Päätettävä saako tiedot näkyä julkisesti vai vain asiantuntijoille, vai ei edes asiantuntijoille?	Hallintaroolin näkyvyys / Asiantuntijaroolin näkyvyys?
	VANHE NTUNU T	Hallintaroolin näkyvyys, erityisesti tilalla tai tunnuksella haettaessa	Hallintaroolin näkyvyys, erityisesti tilalla tai tunnuksella haettaessa	Hallintaroolin näkyvyys, erityisesti tilalla tai tunnuksella haettaessa Tiedot päivitettävä, ja vanhentunut kuvaus arkistoitava?	Hallintaroolin näkyvyys, erityisesti tilalla tai tunnuksella haettaessa Tiedot päivitettävä, ja vanhentunut kuvaus arkistoitava?	Hallintaroolin näkyvyys, erityisesti tilalla tai tunnuksella haettaessa Tiedot päivitettävä, ja vanhentunut kuvaus arkistoitava?
	ARKIST OITU	Hallintaroolin näkyvyys, erityisesti tilalla tai tunnuksella haettaessa	Hallintaroolin näkyvyys, erityisesti tilalla tai tunnuksella haettaessa	Hallintaroolin näkyvyys, erityisesti tilalla tai tunnuksella haettaessa	Hallintaroolin näkyvyys, erityisesti tilalla tai tunnuksella haettaessa	Hallintaroolin näkyvyys, erityisesti tilalla tai tunnuksella haettaessa

4.3 Tunnistetut liittyvät ratkaisut ja muu käynnissä oleva kehitystyö

Kuten kohdassa 3.1 Hankinnan lähtökohdat ja tausta kerrottiin nykytilanteessa palveluihin liittyvää tietoa on mukana korvattavissa pdf-manuaaleissa, Teams Wiki-sivuilla, Sharepointissa, intrasivuilla ja julkisilla internet-sivuilla. Tavoitetilassa ainakin erilliset pdf-manuaalit, Teams-ohjeet ja erilliset wikit on korvattu pääkaupunkiseudun työllisyyspalveluiden yhteisellä palvelutietovarannolla, joka sisältää myös asiantuntijoille tarkoitetut sisäiset työohjeet (4.2.2).

Taulukko 9 listaa muita käynnissä olevia kehityshankkeita, joita on huomioitu tämän tavoitetilan kuvauksessa.

Taulukko 9: Ratkaisukokonaisuuteen liittyvät olemassa olevat tai kehityksen kohteena olevat ratkaisut.

Ratkaisu	Vastuu organisaatio	Kuvaus	Huomioita/ Lisätietoja
Työmarkkinatori, alueelliset näkymät ja Työllisyydenpalveluvaranto (TPV)	KEHA-keskus (ja TEM)	Vaiheittain rakentuva uudenlainen työelämäpalvelu. Työmarkkinatori tarjoaa julkisille, yksityisille ja kolmannen sektorin työelämä- ja koulutuspalveluiden tarjoajille sekä eri työnvälitysalustojen työpaikoille yhteisen palvelun. Ajankohtaissisältöä, palveluita ja työpaikkoja kootaan myös alueellisesti. Alkuun aluelajuutena on kunta, jatkossa myös maakuntakohtaisesti.	Kehittäminen keskittyy asiakasnäkyymiin asiantuntijatiedon sijaan. Työllisyydenpalveluvaranto (TPV) ottaa alkuun tietonsa Suomi.fi PTV:stä. Lisäksi verkkosivun kautta on mahdollista suoraan syöttää tietoja palveluista, joille on verkkosivu. Avoinna: mitkä palvelut halutaan julkaista myös Työllisyydenpalveluvarannon kautta

Ratkaisu	Vastuu organisaatio	Kuvaus	Huomioita/ Lisätietoja
Suomi.fi palvelutietovaranto (Suomi.fi PTV)	Digi- ja väestötietovirasto (DVV)	Kansallinen palvelutietovaranto (PTV) ja Suomi.fi -sivusto Suomi.fi-palvelutietovaranto (ptv) on keskitetty tietovaranto, johon organisaatiot tuottavat yhdenmukaisesti tiedot tarjoamistaan palveluista ja niiden asiointikanavista. Palvelutietovarantoon päivitettyjä tai siihen integroituja tietoja voi käyttää hyväksi avoimen rajapinnan avulla missä tahansa verkkopalvelussa. Esimerkiksi kaikki julkisen hallinnon organisaatiot kuvaavat palvelunsa Palvelutietovarantoon, josta ne tuodaan kansalaisten ja yritysten nähtäville Suomi.fi-verkkopalveluun.	Palvelujen kuvaaminen kansalliseen palvelutietovarantoon (PTV) on kuntien lakisääteinen velvollisuus. (KaPA-laki: https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160571) Avoinna kuitenkin millä tasolla Työllisyyspalvelut on tarpeen kuvata tuolla. Palvelutietovarannon tietomalli on liian yleisellä tasolla palvelukuvausten suhteen. Sen avulla ei saada haluttua rakenteisuutta palvelukuvauksiin ja tehokkaihin hakuihin.
TPR-perhe	Helsinki	(Organisaatiorekisteri, Toimipistereisteri, Palvelurekisteri, Esteettömyyssovellus)	
Organisaatiorekisteri	Helsinki (Osa TPR-perhettä)	Pääkaupunkiseudun kuntien ja muiden organisaatioiden hierarkia ja organisaatioyksiköt yhteystietoineen tarpeellisella syvyydellä. Organisaatiorekisterissä luodaan käyttäjätunnukset tpr-perheen muiden sovellusten käyttöön. (Lähde: DOKUMENTAATIO TPR-PERHE - Tekninen kuvaus)	Huom! TPR-perheestä viedään Suomi.fi Palvelutietovarantoon (PTV): <ul style="list-style-type: none"> Organisaatiorekisteristä tieto mikä pääorganisaatio on palvelun tai toimipisteen vastuorganisaatio (esim. Helsingin tai Espoon kaupunki).

Ratkaisu	Vastuu organisaatio	Kuvaus	Huomioita/ Lisätietoja
Toimipisterekeristeri	Helsinki (Osa TPR-perhettä)	Pääkaupunkiseudun kunnalliset ja muut toimipisteet toimintaa kuvaavine asiasanoineen ja muine tietoineen toisaalta rest-rajapintaa ja palvelukarttaa, toisaalta toimipisteverkon suunnittelua ym. Helsingin sisäistä päätöksentekoa varten. Palvelukartta: http://palvelukartta.hel.fi (Lähde: DOKUMENTAATIO TPR -PERHE - Tekninen kuvaus)	Huom! TPR-perheestä viedään Suomi.fi Palvelutietovarantoon (PTV): <ul style="list-style-type: none"> Toimipisterekeristeristä toimipisteet, jotka täyttävät PTV-vientiä koskevat moniosaiset kriteerit (säännöt) joka kymmenes yö ja silloin, kun toimipisteen jokin tieto on muuttunut.
Palvelurekisteri	Helsinki	Pääkaupunkiseudun palvelut ja (sähköiset) asiointipalvelut Hel.fi - sivuja ja PTV-vientiä varten (aloitettu 2013). Asiasanojen tehtävä liimata sovellukset yhteen: toimipisterekeristerissä tallennetaan toimipisteiden asiasanat + palvelurekisterissä kuvataan, kuinka asiasanojen mukaista toimintaa toteutetaan organisaatiossa. Palvelut Hel.fi-sivulla: https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/kaupungin-palvelut (Lähde: DOKUMENTAATIO TPR -PERHE - Tekninen kuvaus)	Tällä hetkellä Palvelurekisteristä tietoa saa vain ulospäin. Huom! TPR-perheestä viedään Suomi.fi Palvelutietovarantoon (PTV): <ul style="list-style-type: none"> Palvelurekisteristä julkaistut palvelut ja asiointipalvelujen kanavat (eli asiointikanavat) joka yö.

Ratkaisu	Vastuu organisaatio	Kuvaus	Huomioita/ Lisätietoja
Esteettömyyssovellus	DVV	Toimipisteiden ja kokoustilojen esteettömyystiedot, jotka sijaitsevat teknisessä mielessä erillään muusta tpr-perheestä. Esteettömyyssovellusta hyödyntävät paitsi tpr-perhe myös ulkopuoliset asiakasjärjestelmät kuten toimipisteiden esteettömyyden osalta PTV ja kokoustilojen esteettömyyden osalta Varaamo https://varaamo.hel.fi/ . (Lähde: DOKUMENTAATIO TPR -PERHE - Tekninen kuvaus) Huom! Esteettömyyssovelluksen fyysinen sijainti DVV, entinen VRK)	
Helsingin kaupunki: HAUKI- aukiolosovellus	Helsinki	Tuleva aukioloaikojen master	

Ratkaisu	Vastuu organisaatio	Kuvaus	Huomioita/ Lisätietoja
Helsingin kaupunki: "Hel.fi" kehitysalustan ja kaupunkiyhteisten palveluiden kehitys Helsingin Drupal-alusta ja Hel.fi kokonaisuuden erillissivustot	Helsinki	"Hel.fi kehitysalusta" on loppusyksystä 2020 pystytetty yhteinen kehitysalusta kaikille tuleville Helsingin sivustoille, mikä hyödyntää Helsinki Design Systemin (HDS) ohjeita saavutettavuuden ja visuaalisuuden suhteen. Kehitysympäristössä on ja sinne tulee kaupunkilaisympäristöön yleiskäyttöisiä elementtejä käyttöliittymien käyttöön. Azure/OpenShift alusta (palvelinympäristö), Hel.fi Drupal alusta (sisällönhallinta jne palvelut).	Alustavasti Vaihe 2 ratkaisu kehitetään Hel.fi kokonaisuuden erillissivustona Helsingin Drupal alustalle. Palvelutietovarannon näkymät noudattavat Helsingin ohjeistuksia, mutta sisältävät myös muiden sisältöä tuottavien toimijoiden logot. Hel.fi Drupal-alusta hakee tiedot TPR-perheestä, joten ne saadaan sitä kautta myös Vaihe 2+ käyttöön.
Helsingin kaupunki: Työllisyyskokeilun verkkosivu	Helsinki	Helsingin Työllisyyspalveluiden asiakassivuston uudistusprojekti loppuvuodesta 2020 ja alkuvuodesta 2021, kuntakokeilun näkökulmasta	Vaihe 1 ja Vaihe 2 julkiset palvelukuvaustiedot (asiakasroolin/kirjautumattoman käyttäjän näkyvyys tiedot) voisi viedä myös tänne, tai tämä voisi toimia asiakasroolin käyttöliittymänä.
Helsingin kaupunki: Kokeilukiihdyttämö, Tekoäly- ja ohjelmistorobotiikka kokeilu	Helsinki	Tekoälyn hyödyntäminen työllisyydenhoidon neuvonta- ja ohjaustyössä ja chatbot käyttöliittymälle Syksyllä 2020 ollut projekti, jota olisi hyvä jatkaa alkuvuodesta 2021 palvelutietovarantoratkaisun tietojen pohjalta ja yhteydessä.	Vaihe 1 palvelukuvaustietoja olisi hyvä testata ennen kuntakokeilun alkua tämän hankkeen tuotoksia soveltaen. Vaihe 2 palvelukuvausrakenne on hyvä testata tämän avulla ja tehdä tarvittavat muutokset tietorakenteeseen ja kuvailutietoihin ja syöttöohjeisiin.

Tämä tavoitetilan kuvaus on käynnistynyt Helsingin kaupungin käynnistämä ja palvelutietovarantoratkaisun kehitys on Helsingin kaupungin, joten tässä mainitut hankkeet keskittyvät lähinnä Helsingissä käynnissä oleviin.

Palvelutietovarannon ulkopuolella palveluihin liittyviä tietoja (palvelukuvauksia tai niihin rinnastettavia tietoja) on toimijoiden omien verkkosivujen ja järjestelmien lisäksi myös seuraavissa kohteissa:

- Palvelun olleessa hanke tai muu vastaava millä on vielä omat verkkosivut, kuten Kohtaamo / Ohjaamojen sivut tai Työllisyyden palvelutori tai
- Opetushallituksen ylläpitämä Opintopolku-portaali (opintopolku.fi), jossa suomalaiset oppilaitokset ja korkeakoulut voivat ylläpitää omien koulutustensa tietoja
- Suomen oppisopimuskoulutuksen järjestäjät ry:n Oppisopimus.fi -sivustolla
- Uudenmaan ELY-keskuksen koordinoimalla Kotoutumisentukena.fi -sivustolla.
- Uudenmaan ELY-keskuksen ja TE-toimiston koordinoima Taidonpolku.fi -sivusto
- ELY-keskuksen koordinoima Kotona Suomessa -hanke: Kotoutuminen.fi/kotona-suomessa, ja Kotoutumisentukena.fi-sivusto
- Digi- ja väestötietoviraston (DVV:n) Suomi.fi verkkopalvelussa palveluina ja lomakkeina
- THL:n verkkosivuilla (käsikirjoja)
- STM:n verkkosivulla (ohjekirjeitä)
- Liittyviin lakiteksteihin ja muihin viranomaisohjeisiin Finlexissä (JTYP-laki, TEM-ohje JTYP-lain soveltamisesta, Työttömyysturvalaki, Sosiaalihuoltolaki, Laki kotoutumisen edistämisestä jne.)

4.4 Käyttäjämäärät ja volyymit

Tavoitetilan tarkemmat käyttäjämäärät ja volyymit ovat vielä avoinna olevaa tietoa.

Alla olevassa taulukossa on esitetty arvio palvelutietovarantoon liittyvistä käyttäjämääristä

Taulukko 10 Käyttäjämäärät.

Rooli	Kuvaus	Käyttäjämäärä
Asiantuntija	Tärkein loppukäyttäjryhmä tiedon lukijoina. Heidän kauttaan suurin osa asiakkaista saa tiedot palveluista.	400-1000 (yhteensä eri organisaatioista)

Rooli	Kuvaus	Käyttäjämäärä
Asiakas/kirjautumaton käyttäjä	Kuntakokeilun kohderyhmässä olevat asiakkaat ja kuntakokeilun ulkopuolelta olevat asiakkaat. Huomioitava, että tosiasiallisia, aktiivisia, internetiä ja tietovarantoa käyttäviä asiakkaita on vähemmän kuin mitä asiantuntijat	~ 60000 - 100000
Hallintarooli (sisällönhallinta)	Sisällöntuottajia: palvelusta vastaavat, palvelukuvauksesta vastaavat, palveluun liittyvistä ohjeista vastaavat.	Organisaatioita alkuun 6 ja sisällöntuottajia alkuun 5-10 per organisaatio Organisaatioiden määrä kasvanee ajan myötä.
Hallintarooli (Tietorakenne ylläpito)	Palvelukuvauksrakenteesta vastaava	< 10

Huomioitavaa on, että vielä ei ole tiedossa kuinka monta eri käyttöoikeustasoa tai rajoitusta tarvitaan sisällöntuotantoon. Kuka saa nähdä keskeneräisiä, julkaisemattomia tietoja sen henkilön, joka ne on lisännyt, lisäksi.

Taulukko 11 Volyymi lukumäärä vuositasolla.

Tyyppi	Lukumäärä / vuosi
Palvelukuvauksrakenteen mukaisia palvelukuvauksia (sisältäen sisäiset ohjeet)	Vaihe 1: n. 150 Vaihe 2: > 200 Vaihe 2+: > 500 - 1000
Palvelukokonaisuus	Vaihe 1: n. 10 Vaihe 2: n.10 Vaihe 2+ : riippuu
Yleisiä ohjeita (ei sidottu tiettyyn palveluun)	Vaihe 1: n. 10 Vaihe 2: n. 10
Palveluhierarkiatasoja	Vaihe 1: 2 (Palvelukokonaisuus ja palvelukuvaus) Vaihe 2: 3 (Palvelukokonaisuus, palvelu, palveluporras) Vaihe 2+ : N/A

5 TOIMINTAMALLI

5.1 Ratkaisukokonaisuuden toimijoiden väliset vuorovaikutukset

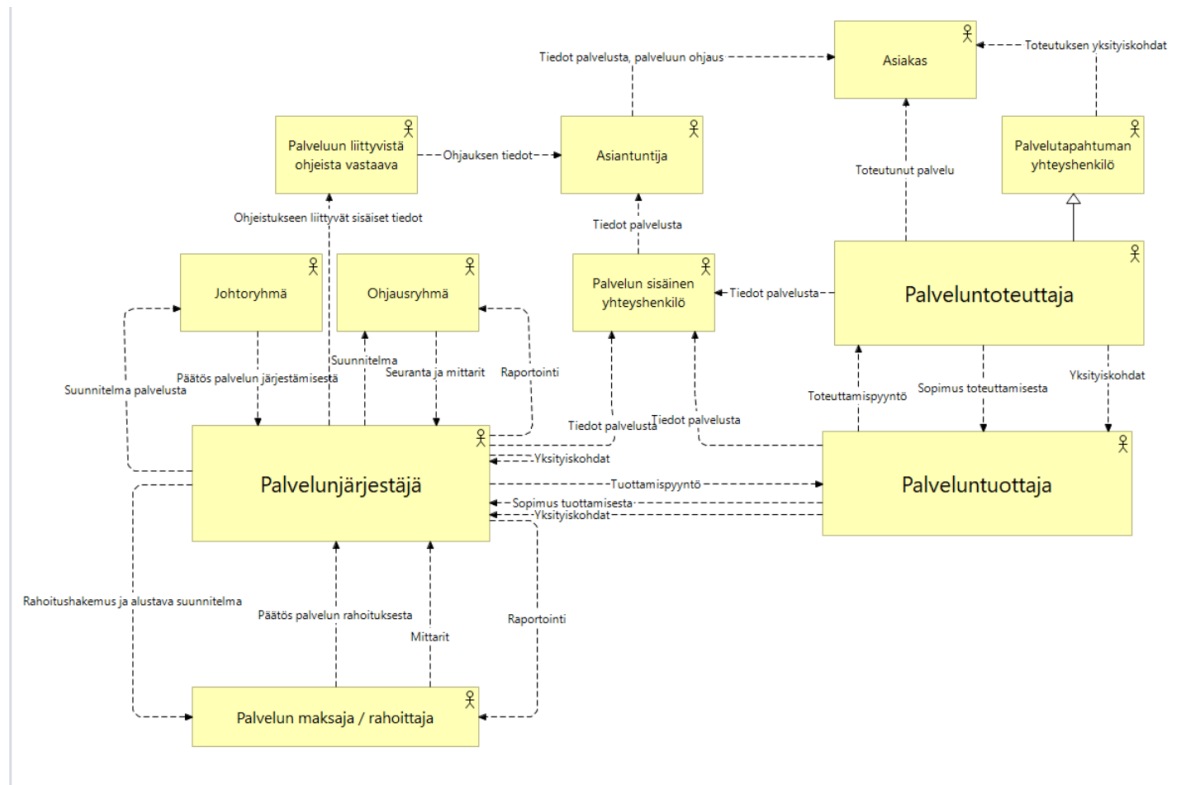
Tässä kappaleessa kuvataan ratkaisun liittyvien toimijoiden (224.1.4) välinen vuorovaikutus. Lisäksi esitellään prosessien välinen vuorovaikutus.

Seuraavissa kuvissa esitetään kokonaisuuden sisäisiä ja ulkoisia toimijoita ja heidän välisiä vuorovaikutuksia siltä osin kun se liittyy palvelutietoon.

5.1.1 Toimijoiden välinen vuorovaikutus - palveluiden järjestäminen ja tuottaminen

Alla olevassa kuvassa on esitetty yksinkertaistettuna ja yleistettynä Palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvät toimijat ja heidän väliset vuorovaikutukset.

Huomioitavaa on, että kokonaisuuden aikajänne voi olla parista viikosta useaan vuoteen.



Kuva 11: Toimijoiden välinen vuorovaikutus - palveluiden järjestäminen

Palvelunjärjestäjä suunnittelee palvelua ja laittaa rahoituspöytäkirjan/hakemuksen Palvelunmaksajalle/rahoittajalle. Hakemuksessa kerrotaan jo alustavaa luonnosta palvelusta sisältäen kuvausta kenelle ja mihin tarpeeseen palvelu on tulossa. Mikäli rahoittaja hyväksyy hakemuksen, se myöntää rahoituksen palvelulle. Rahoitusta vastaan maksaja/rahoittaja saattaa haluta mittarien seuranta ja raportointia palvelusta riippuen joko jatkuvana palvelun käynnissä olon ajan tai jälkikäteen rahoituksen loppumisen jälkeen.

Tarkempaa suunnitelmaa varten palvelunjärjestäjä kokoaa palvelun yksityiskohdat, joihin kuuluu muun muassa yhteistyö toisten järjestäjien ja palveluntuottajien kanssa.

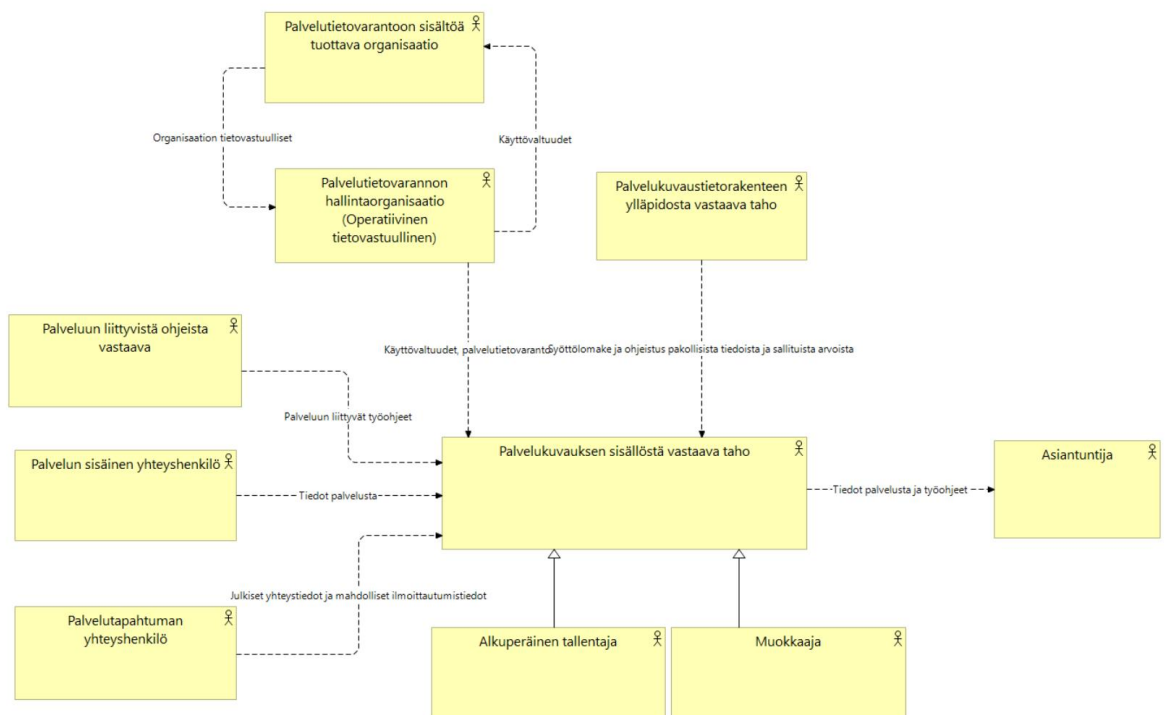
Suunnitelma palvelusta hyväksytetään johtoryhmässä, mikä tekee päätöksen palvelun aloittamisesta. Suunnitelman mukaisesti palvelunjärjestäjä ja palveluntuottaja tekevät sopimukset tuottamisesta. Palveluntuottaja puolestaan sopii palveluntoteuttajan kanssa palvelun toteuttamisesta ja siihen liittyvistä yksityiskohdista.

Palvelun sisäinen yhteyshenkilö kerää palvelunjärjestäjältä, palveluntuottajalta ja palveluntoteuttajalta palveluun liittyviä tietoja, joita hän tarvittaessa välittää eteenpäin asiakasta palvelevalle asiantuntijalle.

Palveluun liittyvistä ohjeista vastaava kerää järjestäjältä tähän liittyvät ohjeistukseen liittyvät tiedot, joita hän tarvittaessa välittää asiakasta palvelevalle asiantuntijalle.

5.1.2 Toimijoiden välinen vuorovaikutus – palvelukuvauksen hallinnointi

Alla olevassa kuvassa on esitetty yksinkertaistettuna ja yleistettynä Palvelukuvauksien hallinnointiin liittyvät toimijat ja heidän väliset vuorovaikutukset.



Kuva 12: Toimijoiden välinen vuorovaikutus: Palvelukuvaustietojen hallinnointi

Palvelutietovarantoon sisältöä tuottava organisaatio määrittää organisaatiostaan eri tason tietovastuulliset ja välittää tiedot näistä tahoista palvelutietovarannon hallintaorganisaatiolle, joka puolestaan huolehtii tietovastuullisille pääsyn palvelutietovarantoon.

Palvelukuvauksen sisällöstä vastaava taho saa käyttöoikeudet palvelutietovarantoon palvelutietovarannon hallintaorganisaatiolta. Tämän jälkeen palvelukuvauksen sisällöstä

vastaava taho voi kerätä ja rikastaa kuvaukseen tulevia palvelutietoja palvelukuvausrakenteen ylläpidosta vastaavan tahon toimittaman lomakkeen ja ohjeistuksen mukaan.

Palvelun sisäinen yhteyshenkilö on saanut jo palvelun järjestämisen ja tuottamisen (5.1.1) suunnittelun aikana tietoja, jotka hän välittää palvelukuvauksen sisällöstä vastaavalle taholle (jos sisäinen yhteyshenkilö ei samalla ole myös palvelukuvauksen sisällöstä vastaava taho).

samaan tapaan palvelun järjestämisen ja tuottamisen (5.1.1) aikaan palvelunjärjestäjä huolehtii, että palveluun liittyvät työntekijöiden työohjeistukseen liittyvät sisäiset tiedot välitetään palveluun liittyvistä ohjeista vastaavalle, joka puolestaan rikastaa tietoja ja välittää ne palvelukuvauksen sisällöstä vastaavalle taholle, joka voi täydentää ne palvelukuvaukseen.

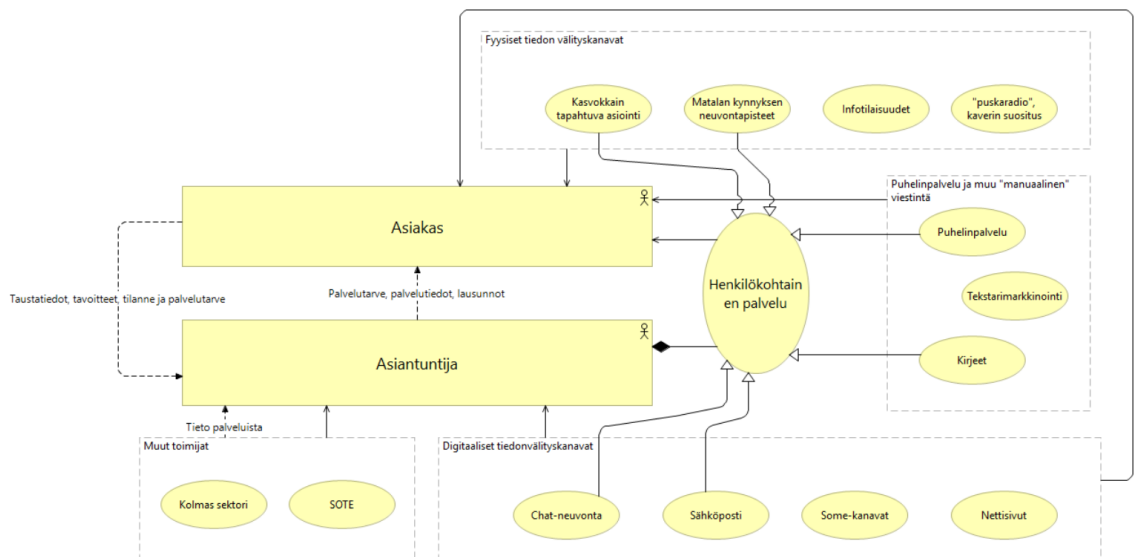
Palveluntoteuttaja on nimennyt palvelun järjestämisen ja tuottamisen (5.1.1) yhteydessä palvelutapahtumalle yhteyshenkilön/yhteystahon, joka välittää julkiset yhteystiedot ja mahdolliset ilmoittautumistiedot palvelukuvauksen sisällöstä vastaavalle taholle.

Tallentaessaan ensimmäisen kerran yksittäisen palvelun palvelukuvauksen tiedot on palvelukuvauksen sisällöstä vastaava taho samalla alkuperäinen tallentaja. Muokatessaan olemassa olevaa tietoa on palvelukuvauksen sisällöstä vastaava taho muokkaaja.

Huomioitavaa on, että samaa palvelukuvausta koskien palvelukuvauksen sisällöstä vastaava taho voi sisältää useita eri henkilöitä.

5.1.3 Toimijoiden välinen vuorovaikutus – asiakaspalvelutilanne ja tiedon välitys asiakkaalle eri kanavissa

Alla olevassa kuvassa on esitetty yksinkertaistettuna ja yleistettynä asiakaspalvelutilanteeseen ja asiakkaalle tiedon välitykseen liittyvät toimijat ja heidän väliset vuorovaikutukset.



Kuva 13: Toimijoiden välinen vuorovaikutus: asiakaspalvelutilanne ja tiedon välitys

Asiakas kertoo asiantuntijalle taustatietojaan kuten tavoitteitaan, tilannettaan ja mahdollista palvelutarvettaan. Hyödyntäen asiakkaalta saatuja tietoja ja palveluun järjestämisen ja toteuttamisen (5.1.1) aikana ja palvelutiedon hallinnan yhteydessä (5.1.2) saatuja sisäisiä ohjeita, ja muilta toimijoilta saatuja tietoja asiantuntija määrittää asiakkaan palvelutarpeen, välittää hänelle tietoja sopivasta palvelusta/palveluista ja tekee tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan lausuntoja.

Asiantuntija palvelee asiakasta useissa eri kanavissa ja välittää asiakkaalle tietoja palveluista useassa eri kanavissa.

Asiakas saa tietoja palveluista myös henkilökohtaisen palvelun ulkopuolelta.

5.2 Yleistetty prosessikartta palvelutietovarantoon liittyvistä prosesseista

Seuraavaksi esitellään hyvin yleistetty näkemys työllisyyspalveluihin ja niiden palvelukuvauksiin liittyvistä prosesseista sisältää kolme erilaista prosessikonaisuutta, jotka liittyvät palvelutietovarantoon:

1. Palvelun tuottamiseen / järjestämiseen liittyvät prosessit, mitkä liittyvät kuvattavana olevan palvelun elinkaareen ja mistä tulee syötettä itse palvelukuvaukseen.
2. Palvelutietovarantoon sisällöntuottamisen ja sisällönhallinnan prosessit
3. Asiakaspalvelun ne prosessit mitkä liittyvät palvelukuvaustietojen käyttöön asiakaspalvelutilanteessa

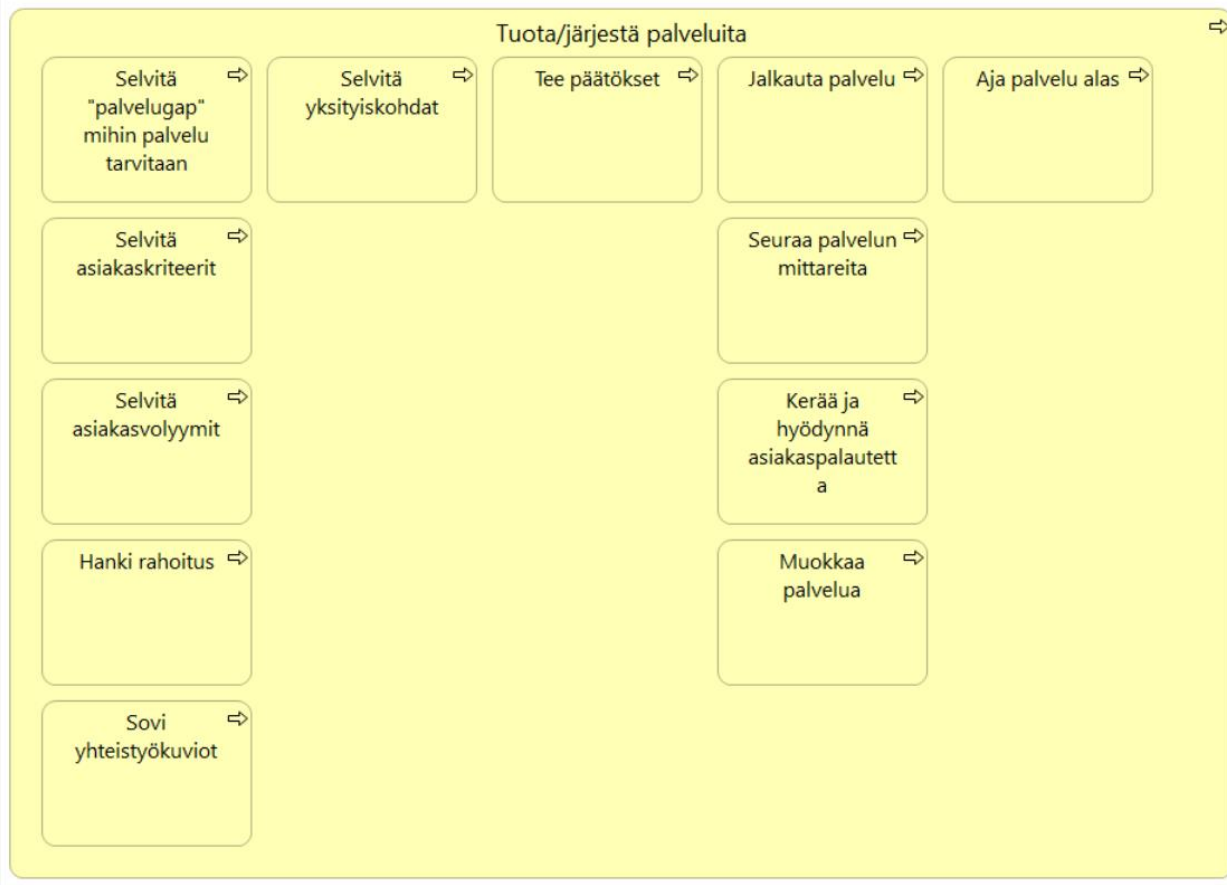
5.2.1 Palvelun tuottamiseen / järjestämiseen liittyvät prosessit

Kohdassa 5.1.1 käsiteltiin toimijoiden välistä vuorovaikutusta koskien palvelun tuottamista ja järjestämistä. Kyseinen vuorovaikutukseen liittyvät prosessit liittyvät kuvattavana olevan palvelun elinkaareen, mistä tulee syötettä itse palvelukuvaukseen. Lisäksi prosessi liittyy etenkin palvelun metatietoihin.

Palveluiden tuottamisessa organisaatiosta ja palvelusta riippuen prosessi käynnistyy jollain oheisista

- palvelutarpeen selvittämisellä
- asiakasryhmän selvittämisellä
- asiakasvolyymien selvittämisellä
- rahoituksen hankinnalla
- yhteistyöpyynnöllä

Lähti prosessi mistä tahansa näistä, tulee muutkin osuudet selvittää. Tämän jälkeen selvitetään yksityiskohtia, jotta voidaan tehdä päätöksiä.



Kuva 14: Palvelun järjestämisen prosessit

Kaikissa osaprosesseissa joko syntyy tai tarvitaan tietoja, jotka liittyvät palvelutietovarannossa kuvauksessa oleviin tietoihin tai metatietoihin. Taulukko 12 kuvaa tarkemmin prosesseja ja niihin liittyviä palvelutietoja.

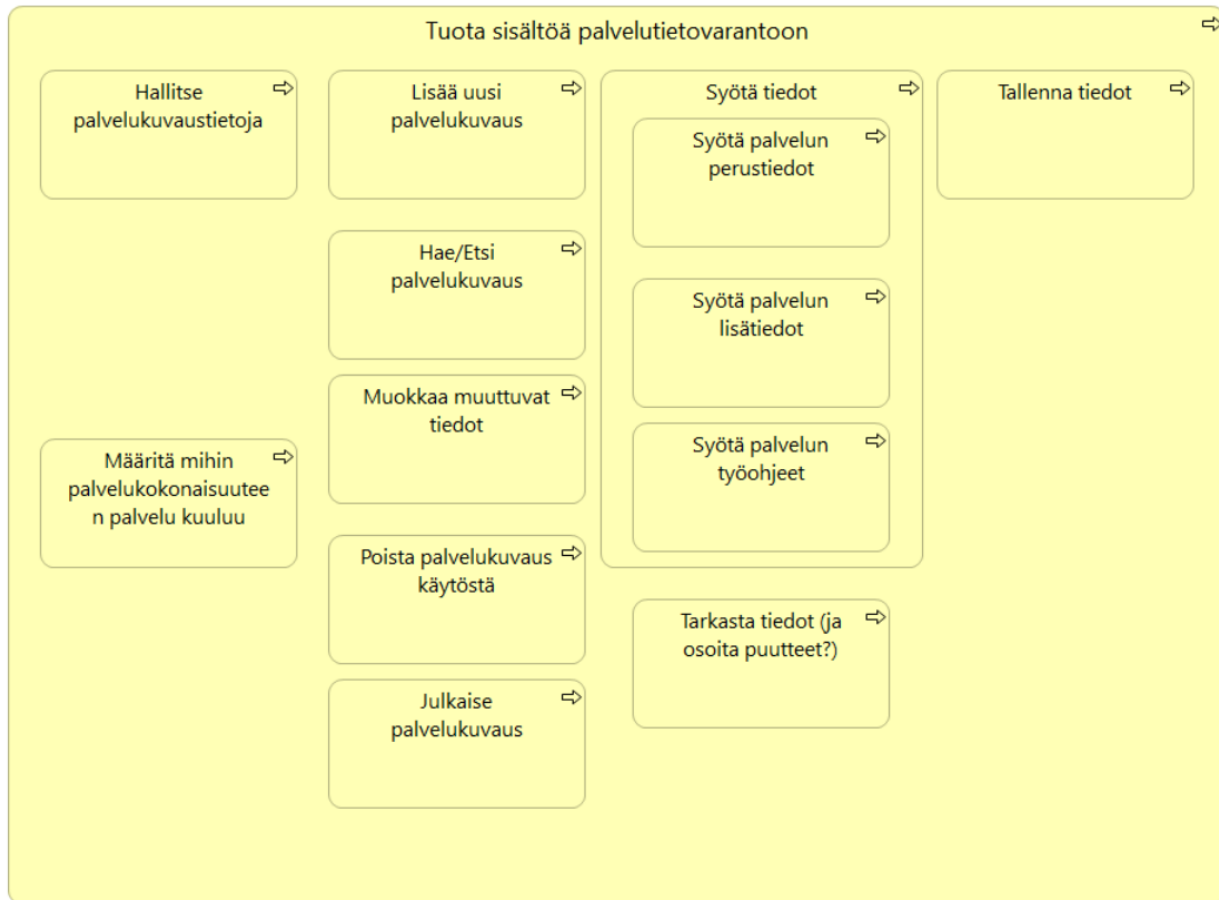
26.1.2021

Palvelutietovaranto

Tavoitetilan kuvaus

v. 1.0

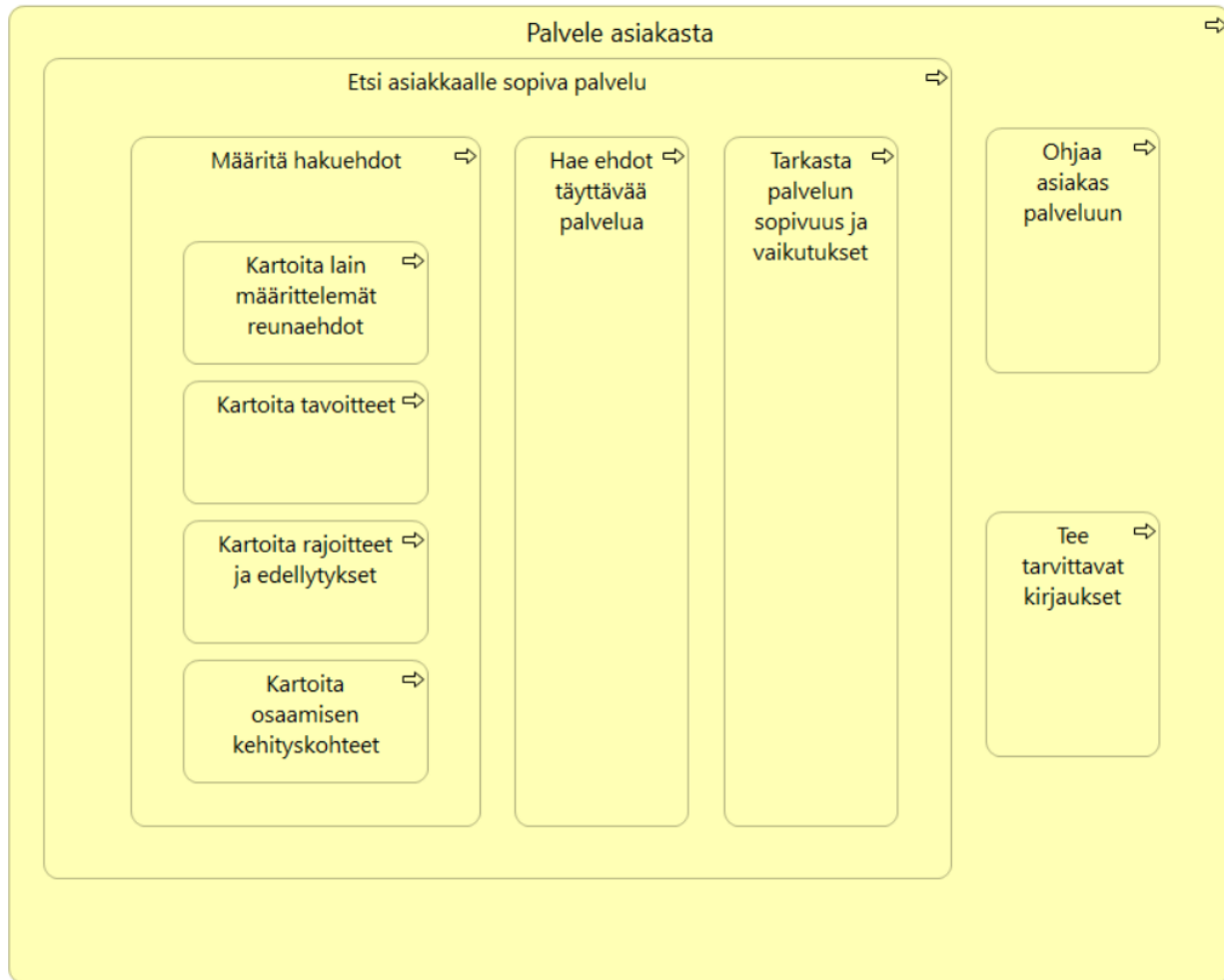
5.2.2 Sisällöntuottamisen prosessit



Kuva 15: Sisällöntuottamisen prosessit

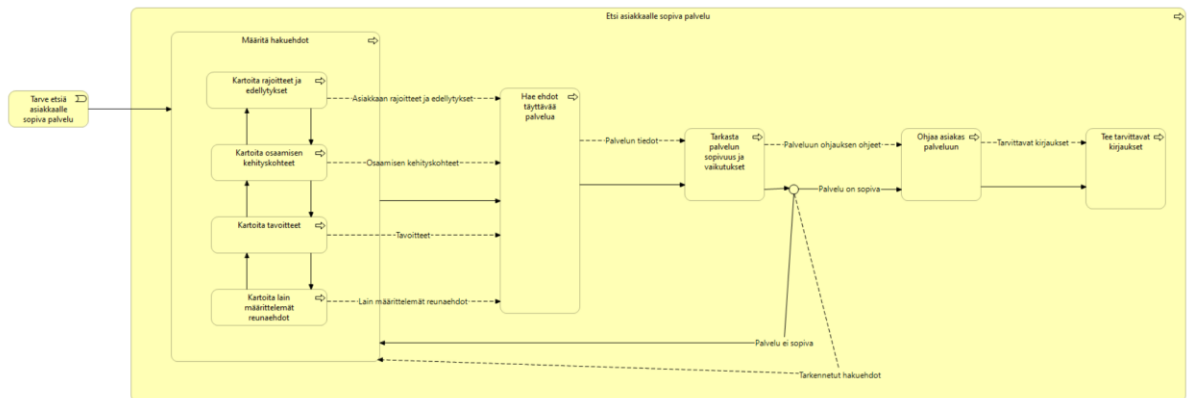
5.2.3 Palvelutiedoissa asiakaspalvelun prosessit

Asiakaspalvelun ne prosessit mitkä liittyvät palvelukuvaustietojen käyttöön asiakaspalvelutilanteessa.



Kuva 16: Asiakaspalvelutilanteen prosessi palvelutietovarannon näkökulmasta (yksinkertaistettu)

Huomioitavaa on, että riippuu täysin asiakkaasta ja asiantuntijasta, että missä muodossa hakuehdoiksi tarvittava tieto on. Hakuehtojen määrittäminen voi tapahtua asiantuntijan päässä. Kuva 17 avaa tätä arvoketjua.



Kuva 17: Sopivan palvelun etsimisen arvoketju

5.2.4 Prosessien kuvaukset

Taulukko 12 Prosessikartan prosessien kuvaukset.

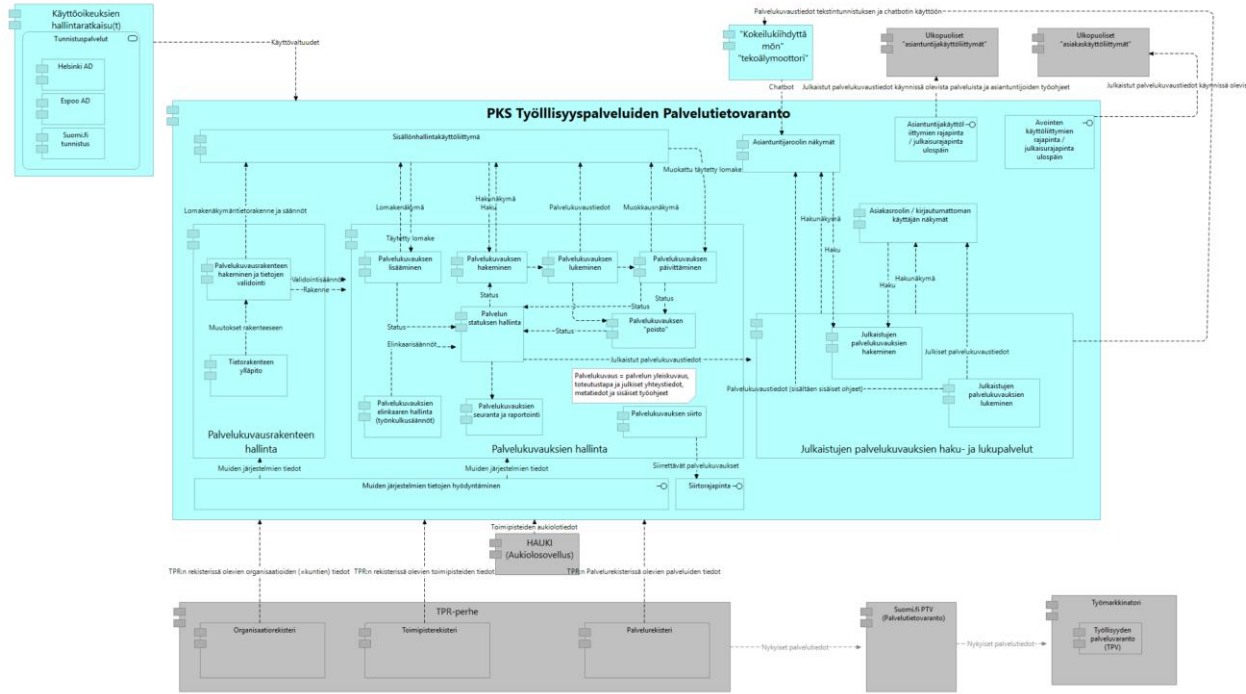
Prosessi	Kuvaus
Palvelun järjestämisen prosessit	
Selvitä "palvelugap" mihin palvelu tarvitaan	Uuden palvelun suunnittelun tärkeä osuus on määrittää mihin tarpeeseen palvelu tulee. Lähtötietona voi olla esimerkiksi aiempien palveluiden asiakaspalaute ja mittarit Tästä prosessista saadaan palvelukuvaussisältöä etenkin koskien tietoa "asiakkaan saama hyöty" ja "palvelun tavoitteet"
Selvitä asiakaskriteerit	Asiakaskriteerien selvittämisen prosessin tuloksena saadaan etenkin kohderyhmäkuvaukseen tiedot.
Selvitä asiakasvolyymit	Asiakasvolyymien avulla määritetään kuinka laajaa joukkoa palvelu palvelee. Tieto ei suoraan ole palvelutietovarannon palvelukuvausten tietoja, mutta liittyy palvelun yksityiskohtien suunnitteluun esimerkiksi koskien palvelun toteutustapaa, siihen millainen taustaorganisaatio palvelulle tarvitaan ja palvelun mittareihin.

Prosessi	Kuvaus
Hanki rahoitus	<p>Rahoituksen hankinta on osassa palveluista suunnittelun ensimmäinen osuus, ja toisissa vasta suunnittelun viimeinen osuus.</p> <p>Rahoitus mahdollistaa palvelun toteuttamisen. Ei tuota suoraan tietoa palvelutietovarantoon, mutta voi tuottaa raportointitarpeita tai muita sisäiseen ohjeistukseen liittyvää tietoa.</p>
Sovi yhteistyökuviot	<p>Yhteistyökuvioihin sisältyy sekä organisaation sisäiset sopimukset että organisaation ulkopuoliset sopimukset. Huomioitavaa on, että palvelun alkuperäisen rahoituksen on saattanut hankkia joku muu taho kuin palvelun lopullinen järjestäjä. Tästä prosessista tulee etenkin tärkeää metatietoa palvelukuvauksiin.</p>
Selvitä yksityiskohdat	<p>Yksityiskohtien selvittäminen tuottaa puuttuvat osuudet palvelukuvauksessa mainittavista tarpeellisista tiedoista, jotta saadaan tarkempi suunnitelma joka voidaan hyväksyttää. Prosessiin osallistuu palvelunjärjestäjän lisäksi kaikki tarpeelliset tahot.</p>
Tee päätökset	<p>Päätöksien teko sisältää päätöksen järjestettävästä palvelusta ja sopimukset palvelun tuottamisesta ja toteuttamisesta. Tästä prosessista saadaan etenkin tärkeää metatietoa sekä luvat julkaista kuvauksia. .</p>
Jalkauta palvelu	<p>Palvelun jalkauttaminen sisältää sekä palvelun käynnistämisen prosessit että virallisesti palvelukuvauksen julkaisemisen. Viimeistään tässä vaiheessa palvelukuvauksen sisällöstä vastaava taho julkaisee palvelukuvauksen.</p>
Seuraa palvelun mittareita	<p>Palvelun mittareita seurataan ja niistä raportoidaan palvelun ollessa käynnissä ja lisäksi jossain palveluissa palvelun jälkeen. Mittareiden seuranta ja raportointi ei suoraan kuulu palvelutietovarantoon, mutta palvelukuvauksen metatiedoissa on huomioitava raportointiin tarvittavat tiedot.</p>
Kerää ja hyödynnä asiakaspalautetta	<p>Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen antaa tietoja palveluiden kehittämiseen ja uusien palveluiden luomiseen. Tämä ei suoraan kuulu palvelutietovarantoon, mutta palvelukuvauksen metatiedoissa on huomioitava asiakaspalautteen ja palvelun yhdistämiseen tarvittavat palvelutiedot, kuten esimerkiksi sama palvelutunnus.</p>

Prosessi	Kuvaus
Muokkaa palvelua	Palvelun muokkaaminen tapahtuu joko suoraan käynnissä olevaan palveluun tai sen myötä tehdään kokonaan uusi palvelu. Joka tapauksessa palvelun muokkaaminen liittyy suoraan palvelutietovarantoon ja siellä palvelukuvauksen elinkaareen.
Aja palvelu alas	Palvelun alasajon myötä siihen liittyvät palvelukuvaukset "poistetaan" käytöstä ja palvelu itse tulee tiensä päähän. Joskus palvelu laitetaan vain tauolle, jos kyseessä on kausittainen palvelu.
Sisällöntuottamisen prosessit	
Hallinnoi palvelukuvausrakennetietoja	Palvelukuvausrakennetietojen hallinta sisältää yhteisen palvelukuvausrakenteen hallintaan liittyvät alaprosessit.
Määritä mihin palvelukokonaisuuteen palvelu kuuluu	Palvelukokonaisuuden määrittäminen on tärkeä osa palveluhierarkiaa mikä määrittää sen missä kohtaa palvelu näkyy asiantuntijoiden ja asiakkaiden näkymissä. Palvelukokonaisuuksien avulla isoa massaa tietoa voidaan hallita.
Lisää uusi palvelukuvaus	Uuden palvelukuvauksen lisääminen kuuluu olennaisena osana viimeistään palvelun jalkauttamisen seurauksena. Tarvittaessa palvelukuvauksen elinkaaren myötä uuden palvelukuvauksen voi lisätä luonnosversiona jo luonnosteluvaiheessa.
Hae/etsi palvelukuvaus	Palvelukuvauksen hakeminen ja etsiminen tuottaa tiedon siitä löytyykö tietynlaista palvelua jo. Tämä prosessi on käytössä useassa eri kohdassa palvelun järjestämisen suunnittelusta asiakaspalvelutilanteisiin ja jälkiraportointiin. Hakukriteerien ja tiedon suodatuskriteerien määrittäminen tapahtuu tässä prosessissa.
Muokkaa muuttuvat tiedot	Muuttuvien tietojen muokkaamisen prosessi sisältää muuttuvien tietojen keruun ja päivittämisen kun palvelut elävät elinkaarensa aikana ja tämän myötä myös siihen liittyvät palvelukuvaukset.
Poista palvelukuvaus käytöstä	Palvelukuvauksen käytöstä poisto liittyy palvelukuvauksen muokkaukseen ja toisaalta palvelun muokkaamiseen ja alasajoon.
Julkaise palvelukuvaus	Palvelukuvauksen julkaiseminen edellyttää että palvelu on jalkautettu ja palvelukuvauksessa on tarvittavat tiedot.

Prosessi	Kuvaus
Syötä tiedot: syötä palvelun perustiedot, syötä palvelun lisätiedot, syötä palvelun työohjeet.	Tietojen syöttäminen jakaantuu palvelun perustietojen syöttämiseen (pakollisten tietojen keruu ja syöttäminen), lisätietojen syöttämiseen (vapaaehtoisten, mutta tarkoituksen mukaisten tietojen syöttämiseen) ja palveluun liittyvien työohjeiden syöttämiseen. Syötä tiedot prosessi voi kestää pitkään, jos tietoja ei ole etukäteen selvillä. Tavoitetilassa tiedot on jo koottu palvelun järjestämisen yhteydessä.
Tarkasta tiedot (ja osoita puutteet)	Tietojen tarkastaminen tapahtuu sekä manuaalisesti että mahdollisuuksien mukaan automaattisesti. Manuaalisessa tarkastuksessa tietoja tarvittaessa tarkistaa myös joku muu kuin tietojen syöttäjä.
Tallenna tiedot	Tietojen tallennus tallentaa syötetyt ja tarkastetut tiedot palvelutietovarantoon.
Asiakaspalvelun prosessit	
Etsi asiakkaalle sopiva palvelu	Asiakkaalle sopivan palvelun etsiminen alkaa määrittämällä hakuehdot, joihin syötettä tulee lain määrittämien reunaehtojen kartoittamisesta, asiakkaan tavoitteiden kartoittamisesta, rajoitteiden ja edellytysten kartoittamisesta ja asiakkaan osaamisen kehityskohteiden kartoittamisesta. Näiden hakuehtojen avulla haetaan palvelumassasta ehdot täyttävää palvelua. Löydetyistä palveluista tarkastetaan palvelun sopivuus ja vaikutukset. Jos palvelu on asiakkaan tilanteeseen sopiva, siirrytään eteenpäin. Jos palvelu ei sovellu, määritetään hakuehdot uudelleen.
Ohjaa asiakas palveluun	Asiakas ohjataan palveluun tiedossa olevien ohjeiden mukaan. Palveluohjauksen ohjeita on tullut muista prosesseista, etenkin palvelun järjestämisen prosesseista.
Tee tarvittavat kirjaukset	Tarvittavien kirjauksien tekeminen liittyy palvelun ohjeisiin ja palvelun seurantaan ja raportointiin. Lisäksi kirjausten teon myötä voi tulla uutta taustatietoa seuraavaan asiakkaalle sopivan palvelun etsintään.

5.2.5 Tietojärjestelmien välinen vuorovaikutus



Kuva 18: Tietojärjestelmien välinen vuorovaikutus

Kuvaukset ulkoisista ratkaisuista:

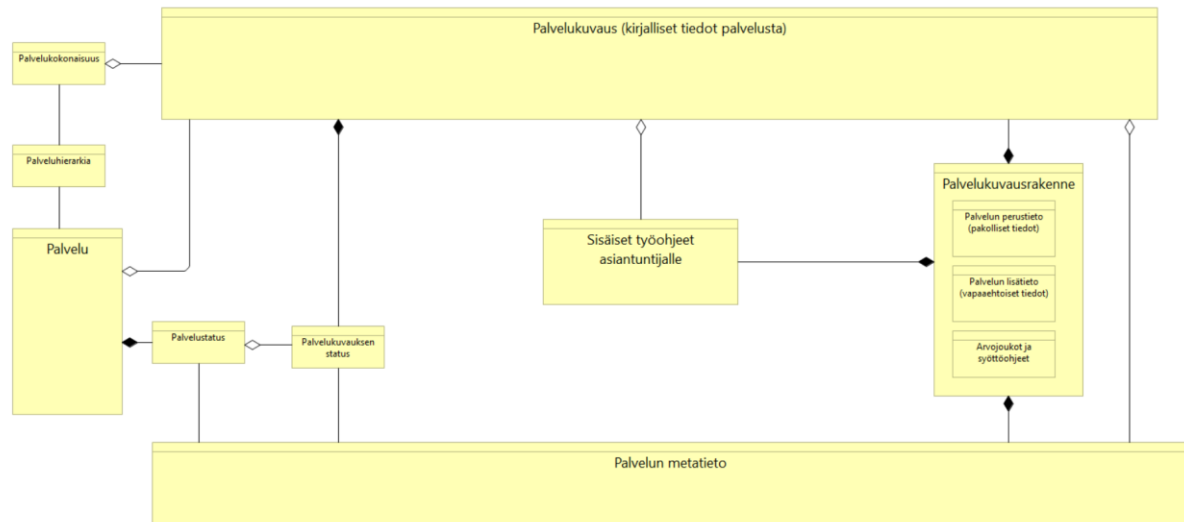
Taulukko 9: Ratkaisukokonaisuuteen liittyvät olemassa olevat tai kehityksen kohteena olevat ratkaisut.

Kuvaukset sisäisestä rakenteesta luvussa 7 ja Toiminnallisissa vaatimuksissa.

6 TIETOKOKONAISUUDET

6.1 Käsitelmä

Suppea käsitelmä (Kuva 19: Suppea käsitelmä)



Kuva 19: Suppea käsitelmä

Palvelu kuuluu palvelukokonaisuuteen. Palvelukokonaisuuteen kuuluu vähintään yksi palvelu, mutta voi kuulua useampia.

Palvelukokonaisuudet liittyvät palveluhierarkiaan.

Palvelua kuvaa palvelukuvaus. Palvelukuvaus perustuu palvelukuvausrakenteeseen / palvelurakenteeseen.

- Rakenne ~ tyhjä lomake
- sallitut arvojoukot (kuvailutiedot) ja ohjeet ~täyttöohjeet
- Rakenteessa perustiedot (pakolliset tiedot), lisätiedot (vapaaehtoiset tiedot), metatiedot

Palvelukuvaus kertoo

- palvelun toteutustavan (fyysinen palvelu vs. verkkopalvelu, aikaansidottu, paikkaan sidottu, yleinen, ...)
- kohderyhmän (= asiakasryhmän) (jolla on ikä, status, sijainti, elämäntilanne,
- ehdot ja kriteerit
- tavoitteet / asiakkaan saaman hyödyn
- yhteystiedot

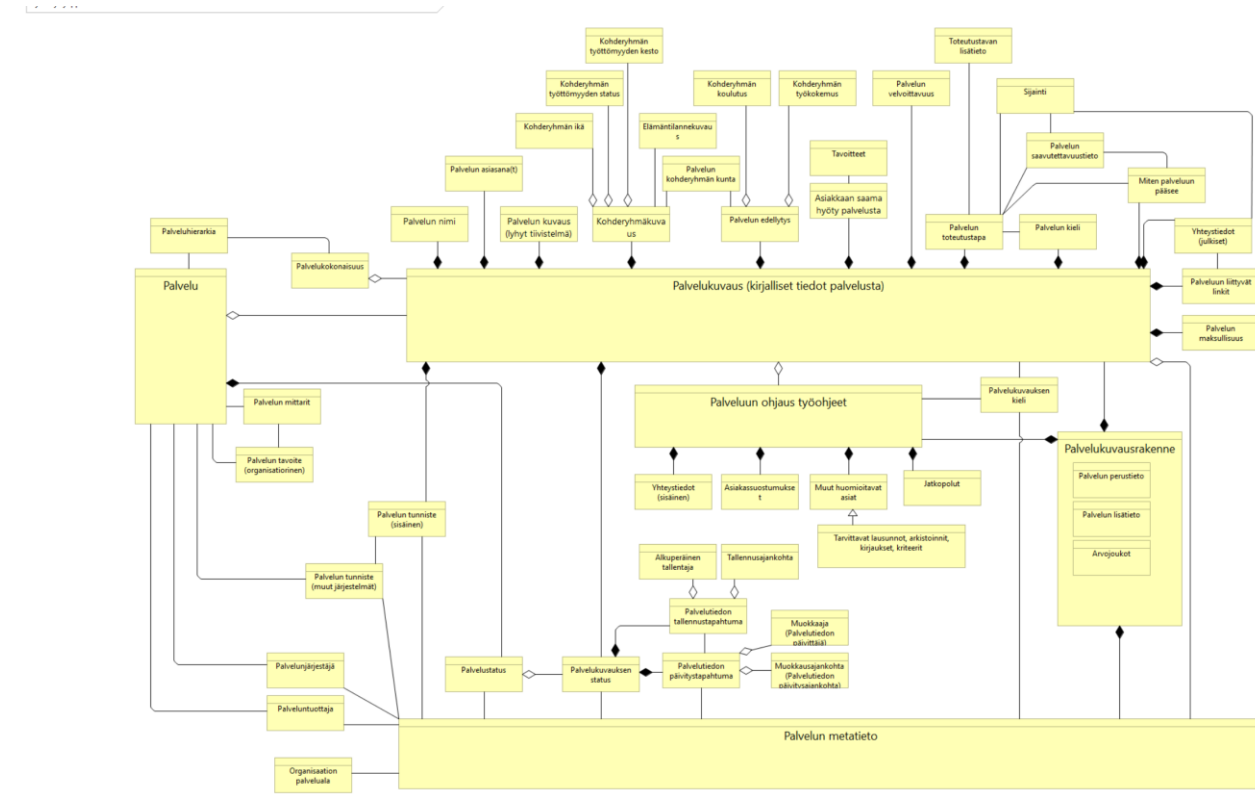
Palveluun ohjaamiseen liittyy sisäiset asiantuntijaohjeet. Asiantuntija ohjeet kuuluvat palvelukuvaukseen

Vaihe 1 Palvelukuvausrakenne-excelin tiedot:

Palvelukuvauksen tiedot 20.11.2020	
x Pakollinen	Täyttäjän organisaatio
x Pakollinen	Palvelukuvauksen status
x Pakollinen	Palvelustatus
x Pakollinen	Muokkausajankohta
x Pakollinen	Muokkaaja
Ensimmäisellä kerralla pakollinen	Tallennettu ensimmäisen kerran
Ensimmäisellä kerralla pakollinen	Alkuperäinen tallentaja
x Pakollinen	Palvelun nimi
x Pakollinen	Palvelukokonaisuus
x Pakollinen	Palvelun kuvaus
x Pakollinen	Kohderyhmäkuvaus
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Elämäntilanteet
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Kohderyhmän ikä
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Palvelun kohderyhmän kunta
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Palvelun edellytykset
x Pakollinen	Asiakkaan saama hyöty palvelusta
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Palvelun velvoittavuus
x Pakollinen	Palvelun toteutustapa
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Palvelun toteutustavan lisätieto
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Palvelun sijainti
x Pakollinen	Palvelun kieli
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Palvelun saavutettavuustieto
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Miten palveluun pääsee
x Pakollinen	Palveluun ohjaus työohjeet
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Asiakassuostumukset
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Palvelun jatkopolut
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Muut huomioitavat asiat
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Yhteystiedot (sisäinen)
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Yhteystiedot
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Palveluun liittyvät linkit
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Palvelun maksullisuus
x Pakollinen	Palvelusta järjestäjä
Vapaaehtoinen, jätä tyhjäksi jos ei merkitystä	Palvelun tuottaja
x Pakollinen	Palvelun asiasana
15 Pakollista kenttää	

Kuva 20: Vaihe 1 Palvelukuvausrakenne-excelin tiedot

Laajempi käsitelmäliittyen Vaihe 1 rakenne-excelin tietoihin



Kuva 21: Tarkempi käsitelmäliittyen Vaihe 1 Palvelukuvausrakenteeseen

Käsitelmäliittyen perustuu löyhästi sekä JHS 183 käsitelmäliittyen (<https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/jhs-suositukset/jhs-183-julkisen-hallinnon-palvelujen-tietomalli-ja-ryhmittely-verkkopalveluissa>) että Suomi.fi Palvelutietovarannon tietomalliin (<https://tietomallit.suomi.fi/model/suomiptv/Service/>).

Alla olevassa taulukossa on kuvattu liittyvät käsitteet.

- Julkinen tieto = näkyy kaikille rooleille palvelun ja palvelukuvaus tilan niin salliessa.
- Asiantuntijaroolin tieto = näkyy vain asiantuntijaroolissa ja sitä ylemmissä rooleissa palvelun ja palvelukuvaus tilan niin salliessa
- Metatieto = tieto, joka kuvaa aineiston kontekstia, sisältöä tai rakennetta sekä ohjaa ja dokumentoi sen käsittelyä ja hallintaa

Taulukko 13: Työllisyyden palvelutietovarantoon liittyvien käsitteiden selitteet

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Palvelun nimi	Palvelua kuvaava nimi	<p>Julkinen tieto.</p> <p>Vaihe 1: vapaa teksti vain yhdellä kielellä.</p> <p>Vaihe 2: vapaa teksti, todennäköisesti vain yhdellä kielellä, maksimi merkkimäärä 100.</p> <p>Vaihe 2+: vapaa teksti, todennäköisesti tarve kieliversioille.</p> <p>Huomioitavaa, että jossain taustajärjestelmissä osa tunnisteavaita, joten täysin samaa nimeä ei voi olla usealla palvelulla.</p> <p>TPR Palvelurekisterissä: Pääkuvauksen nimi (kuvauksen otsikko).</p> <p>Suomi.fi PTV:ssä nimi (kieliversiotu teksti), ja lisäksi 'vaihtoehtoinen nimi' (Palvelun vaihtoehtoinen nimi. Rajapinnassa vaihtoehtoinen nimi esitetään samoin kuin palvelun nimi ja ne eritellään erillisellä palvelun tyyppi -muuttujalla (Suomi.fi PTV palvelutyyppinä: Literaali = Palvelutyyppinä ovat palvelu, lupa tai muu velvoite tai ammattipätevyys).</p> <p>Suomi.fi PTV merkkimäärä rajoite: Max 100 merkkiä</p>

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Palvelukokonaisuus	<p>Kuvaa laajempaa kokonaisuutta, joka pitää sisällään useita samaa aihepiiriä käsitteleviä palveluita. Esim. väylät takaisin työmarkkinoille, aloittavan yrittäjän palvelut tai työkykyä tukevat palvelut</p> <p><i>(Suomi.fi PTV: Palvelukokonaisuus tarjoaa mahdollisuuden ryhmitellä palveluja. Organisaation pääkäyttäjä voi luoda omia palvelukokonaisuuksia ja liittää mukaan oman organisaationsa palveluiden lisäksi myös muiden organisaatioiden palveluja ilman rajauksia. Palvelukokonaisuuden hallinta on organisaation pääkäyttäjällä. Palveluun, joka on liitetty palvelukokonaisuuteen tulee näkyviin tieto siitä, mihin palvelukokonaisuuksiin ko. palvelu on kytketty. Palvelukokonaisuuden voi hakea OUT-rajapinnasta ja esittää esim. organisaation omassa verkkopalvelussa.)</i></p> <p>(Espoon sanasto: Asiakkaan palvelutarpeeseen tai asiakasryhmän tarpeisiin perustuva, useista palveluista koostuva kokonaisuus, jonka järjestämiseen, tuottamiseen tai toteuttamiseen voi osallistua yksi tai useampi toimija. Palvelukokonaisuus voi olla suunnattu jollekin tietylle asiakasryhmälle, kuten iäkkäille henkilöille, kun taas palvelupolku on suunniteltu ja toteutettu tietylle asiakkaalle. Yksittäisen asiakkaan palveluja voidaan kuvata esimerkiksi asiakas-, työllistymis-, terveys-, hoito- tai kuntoutussuunnitelmassa.</p> <p>Lähde: TEPA-termipankki https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/palvelukokonaisuus (Katso myös 4.2.1 Palvelukokonaisuudet)</p>	<p>Julkinen tieto.</p> <p>Palvelukokonaisuudet ovat myös myös palveluita.</p> <p>Vaihe 1 excelissä yksi palvelu voi kuulua vain yhteen palvelukokonaisuuteen, mutta todennäköisesti tulevaisuudessa voi olla tarpeen liittää yksi palvelu useampaan palvelukokonaisuuteen tarvittaessa.</p> <p>Alustavasti palvelun sisäinen tunniste ajateltu sisältävän pääpalvelukokonaisuuden lyhenteen.</p> <p>Valmis arvojoukko (4.2.1), paitsi uutta palvelukokonaisuutta (palvelukokonaisuus palvelua) luodessa.</p>

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Palvelun asiasana	Palvelun asiasisältöä kuvaavat asiasanat (#hashtag) eli ontologiakäsitteet, joiden käyttö helpottaa palvelun löytämistä.	Julkinen tieto Vaihe 1: vapaa teksti Vaihe 2: Valmiita ehdotuksia muiden vastaavien palveluiden myötä ja lisäksi vapaa teksti TPR Palvelurekisterissä : kuvauksen otsikon synonyymit Suomi.fi PTV:ssä maksimimäärä 10 asiasanaa.
Palvelun kuvaus (lyhyt tiivistelmä)	Yleiskuvaus palvelusta, minkä on tarkoitus toimia lyhyenä esittelynä listoissa ja palvelumanuaalin alussa. ” Lyhyt kuvaus palvelun sisällöstä. Tiivistelmä esitetään hakutuloksissa, ja se auttaa hakukoneita löytämään palvelun.” (Suomi.fi PTV) Lyhyt kuvaus (ingressi)	Julkinen tieto Erotettava toisistaan palvelun kuvaus ja palvelukuvaus. Palvelukuvaus se kokonaisuus mikä näkyvillä manuaalissa per palvelu, ja mitä palvelutietovarantoon tallentuu. Palvelun kuvaus on yksi osa palvelukuvausta. Palvelun kuvauksella voidaan tarkoittaa tiivistelmää tai laajempaa kuvausta riippuen käyttötarkoituksesta. Tässä käyttötarkoituksessa haetaan tiivistelmää. Käsitteen nimi todennäköisesti hyvä vaihtaa tiivistelmäksi Vaihe 2 versiossa. Vaihe 1 vain yhdellä kielellä, mutta tulevaisuudessa (Vaihe 2+) todennäköisesti tarve kieliversioille. Merkkirajoitus maksimi 150 merkkiä tulee Suomi.fi PTV:stä. Vapaa teksti.

Palvelun tarkempi kuvaus: kenelle ja mihin tilanteeseen palvelu on tarkoitettu

(Huom! Tämä osio sisältää tietoja, jotka linkittyvät sekä TPR:n Palvelurekisterin palvelukuvausten pitkään Palvelun kuvaus -kenttään, että TPR:n alikuvauksiin että asiointikanaviin.)

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Kohderyhmäkuvaus	<p>Sanallinen kuvaus kohderyhmäkriteereistä vastaten kysymykseen kenelle palvelu on tarkoitettu.</p> <p>Kohderyhmäkuvauksessa mainitaan mikäli asiakkaan työttömyyden statuksella on merkitystä palvelussa käyttäen sopivaa asiakkaan työttömyyden status (URAn työnhaun statuskoodeja (mm. työtön, työssä, koulutuksessa, työllistämistä edistävässä palvelussa, tukityöllistetty, kuntouttavassa työtoiminnassa, työvoiman ulkopuolella)), ja mikäli asiakkaan työttömyyden kestolla on merkitystä, merkitään työttömyyden kesto (Alustavasti 'alle 6kk', '6-12 kk', 'yli 12 kk') ja mikäli asiakkaan iällä on merkitystä, merkitään mille ikäryhmälle palvelu on suunnattu ('alle 18-vuotiaat', '18-20-vuotiaat', '20-25-vuotiaat', '25-30-vuotiaat', 'yli 30-vuotiaat', 'yli 50-vuotiaat'; tulevaisuudessa tarvitaan myös tieto 'ikärajaton')</p> <p>Tulevassa Vaihe 2 ratkaisussa kohderyhmän kuvaustietoja myös palvelun metatietoihin hakuja helpottamaan.</p>	<p>Julkinen tieto, pakollinen tieto. Etenkin asiantuntijalle tärkeä hakukriteeritieto.</p> <p>Vaihe 1: vapaa teksti, mihin tarvittavat tiedot.</p> <p>Vaihe 2: erillinen vapaa teksti ja lisäksi erillisenä metatietona valmiista joukosta valinnat hakuja helpottamaan: Kohderyhmän työttömyyden status, Kohderyhmän työttömyyden kesto, Kohderyhmän ikä</p> <p>Huomioitavaa, että tekoälykokeilussa tekoäly ei huomannut 'ei'-sanaa, joten tulevaisuudessa, jos iällä ei ole väliä, on parempi käyttää termiä 'ikärajaton' kuin 'ei ikäraja'</p> <p>Vaihe 2+ huomioitavaa, että jos tietoja halutaan siirtää TPR/Suomi.fi/Työmarkkinatori-järjestelmiin, pitää siirrossa määrittää arvot karkeampaan jaotteluun:</p> <p>Metatieto kohderyhmä: "Julkisten palvelujen kohderyhmäluokat</p> <p>KR1 Kansalaiset</p> <p>KR1.1 Ikäihmiset</p> <p>KR1.2 Lapset ja lapsiperheet</p> <p>KR1.3 Nuoret</p> <p>KR1.4 Pitkäaikaissairaat</p> <p>KR1.5 Ulkomaalaiset</p> <p>KR1.6 Vammaiset</p> <p>KR2 Yritykset ja yhteisöt</p> <p>KR2.1 Kansainvälistyvät yritykset</p> <p>KR2.2 Keksijät</p> <p>KR2.3 Kotimarkkinoilla toimivat yritykset</p> <p>KR2.4 Suomeen ulkomailta tulevat yrittäjät</p> <p>KR2.5 Suuryritykset</p> <p>KR2.6 Työnantajat</p> <p>KR2.7 Yhdistykset ja järjestöt</p> <p>KR2.8 Yrityksen perustajat kotimaassa</p> <p>KR3 Viranomaiset</p> <p>Vastaa osittain TPR/Palvelurekisterin 'Käytön edellytykset' tietoa.</p> <p>Vastaa osittain Suomi.fi PTV:n Ehdot ja kriteerit -tietoa (Ehdot, edellytykset tai kriteerit, jotka hakijan täytyy täyttää saadakseen palvelua mikäli sellaisia on. Kieliversioitu teksti. Max 2500 merkkiä.)</p>

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Elämäntilanteet	<p>Elämäntilanteilla tarkoitetaan sellaisia muutosvaiheita, joita kuvaa väliaikaisuus, erityisten palvelujen ja tiedon tarve sekä niihin kohdennetut palvelut.</p> <p>Elämäntilannekuvaus on sanallinen kuvaus mihin asiakkaan elämäntilanteeseen palvelu erityisesti soveltuu.</p> <p>Nousseita esimerkkejä esimerkiksi lasten iät, asunnottomuus, pois työelämästä vuosia, asiakkaan erityistarpeet (esim. terveyteen tai työkykyyn liittyen), työ- ja toimintakyvyn heikentymiseen vaikuttavat tekijät (esim. sairaus, syrjäytyminen) (osatyökykyisyys: työkyky, toimintakyky, sairaus), muutto kuntarajan yli, asiakkaan liikkuvuus / työssäkäyntialue, taloudelliset vaikeudet`.</p>	<p>Julkinen tieto, vapaaehtoinen tieto. Etenkin asiantuntijalle tärkeä hakukriteeritieto.</p> <p>Vaihe 1: vapaa teksti, mihin tarvittavat tiedot.</p> <p>Vaihe 2: vapaa teksti tai valmiista joukosta valinnat</p> <p>Elämäntilannekuvausvaihtoehdoissa huomioitava julkisuus (ei saa olla leimaava / negatiivisesti sävyttynyt)</p> <p>Vaihe 2+ huomioitavaa, että jos tietoja halutaan siirtää TPR/Suomi.fi/Työmarkkinatori-järjestelmiin, pitää siirrossa määrittää arvot karkeampaan jaotteluun.</p> <p>Metatieto elämäntilanne: Koodit: https://finto.fi/ptvl/fi/page/?uri=http://urn.fi/URN:NBN:fi:au:ptvl:KE</p> <p>Kansalaisille suunnattujen julkisten palvelujen elämäntilanneluokat</p> <p>KE1 Lapsen saaminen</p> <p>KE2 Asevelvollisuus</p> <p>KE3 Kokoaikaisen opiskelun aloittaminen</p> <p>KE4 Muuttaminen</p> <p>KE5 Maahanmuuttajana Suomeen</p> <p>KE6 Talon rakentaminen</p> <p>KE7 Avioero</p> <p>KE8 Työttömäksi jääminen</p> <p>KE9 Velkaantuminen</p> <p>KE10 Eläkkeelle siirtyminen</p> <p>KE11 Vakava sairastuminen</p> <p>KE12 Kuntoutus</p> <p>KE13 Omaishoitajana toimiminen</p> <p>KE14 Omaisen kuolema</p> <p>)</p>
Palvelun kohderyhmän kunta	<p>Kunta, jonka asukkaille palvelu on tarkoitettu. Voi olla tietty kunta, koko pääkaupunkiseutu, Uudenmaan alueen kunnat tai voi olla kuntaan sitomaton palvelu.</p>	<p>Julkinen tieto, hakukriteeri</p> <p>Vaihe 1: vapaa teksti</p> <p>Vaihe 2: valikko</p> <p>Huomioitavaa, että tekoälykokeilussa tekoäly ei huomannut 'ei'-sanaa, joten tulevaisuudessa, jos kunnalla ei ole väliä, kannattaa termiksi valita sellainen minkä tekoäly tunnistaa.</p>

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Palvelun edellytykset	Palveluun osallistumisen muut kuin kohderyhmään sidotut edellytykset. Vaikuttavat palvelun toteutumisen onnistumiseen. Esimerkkejä tietty kielitaitotaso, ATK-taidot, tarvitaanko pohjakoulutusta/työkokemusta, asiakasyrityksen toimiala yrityspalveluissa.	Julkinen tieto Vaihe 1: vapaa teksti Vaihe 2: vapaa teksti tai valinta valmiista vaihtoehdoista Vastaa osittain TPR/Palvelurekisterin 'Käytön edellytykset' tietoa. Vastaa osittain Suomi.fi PTV:n Ehdot ja kriteerit -tietoa (Ehdot, edellytykset tai kriteerit, jotka hakijan täytyy täyttää saadakseen palvelua mikäli sellaisia on. Kieliversioitu teksti. Max 2500 merkkiä.)
Asiakkaan saama hyöty palvelusta	Asiakkaan palveluista saama hyöty ja palvelun tavoitteet ovat tärkeä tieto ja sitä on tarkoitus käyttää tärkeänä haku/suodatuskriteerinä. Esimerkiksi: moniammatillinen ohjaus, verkostot, matala kynnys tuelle, helppo tiedonsaanti, työnhakutaitojen kehittyminen, ammattitaidon kehittyminen, opiskelutaitojen kehittyminen, osaamisen kehittyminen, työllistymismahdollisuuksien parantuminen, työllistyminen avoimille työmarkkinoille, työllistyminen palkkatukityöhön, pääsy työkokeiluun, pääsy osa-tutkintoon/perustutkintoon, pääsy työvoimakoulutukseen jne. ...	Julkinen tieto, erittäin tärkeä hakukriteeri. Mahdollinen mittari palvelun seurantaan. Vaihe 1: vapaa teksti Vaihe 2: vapaa teksti tai valinta valmiista vaihtoehdoista.
Palvelun velvoittavuus	Millä tavalla palvelu velvoittaa asiakasta tai vaikuttaako se jotenkin asiakkaan saamiin etuuksiin. Esimerkkejä velvoittavista palveluista mm. työkokeilu, työvoimakoulutus, kuntouttava työtoiminta. Näissä toki on aina mahdollista sopia keskeyttämisestä, mutta lähtökohtaisesti TE-toimiston kanssa sovittavat palvelut ovat velvoittavia ja niiden keskeyttämisestä / aloittamatta jättämisestä voi seurata asiakkaalle karenssi tai joissakin tapauksissa työnhaku päättyy.	Julkinen tieto, tärkeä etenkin asiakkaalle, jos palvelu velvoittaa asiakasta tai vaikuttaa etuuksiin. Turha tieto, jos ei vaikutusta. Vaihe 1: vapaa teksti Vaihe 2: vapaa teksti tai valinta valmiista vaihtoehdoista.

Palvelun toteutuksesta

(Huom! Tämä osio sisältää tietoja, jotka linkittyvät sekä TPR:n Palvelurekisterin palvelukuvauksen pitkään Palvelun kuvaus -kenttään, että TPR:n alikuvauksiin että asiointikanaviin.)

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Palvelun toteutustapa	<p>Millä eri tavoilla palvelua toteutetaan. Laajempi vaihtoehtokirjo kuin asiointipalveluilla / asiointikanavilla.</p> <p>'Palvelun toteutustapa' käsite sisältää toteutustavan lisäksi ajankohdan, ajallisen keston, ajallisen saatavuuden ja sijainnin.</p> <p>Esimerkkejä: Läsnäoloa vaativa palvelu, etäpalvelu (chat, puhelin sähköposti, teams/zoom), hybridipalvelu (läsnäolo ja etä), valmennus, koulutus, kurssi, infotilaisuus, henkilökohtainen tapaaminen tai valmennus, yleisneuvonta, työnantajaneuvonta, walk-in palvelu tai matalan kynnyksen palvelu, ryhmätoiminta, vertaistukiryhmä, kuntoutuskurssi, terveystarkastus, henkilökohtainen yhteydenotto, työharjoittelu, työvoimakoulutus, monimuotokoulutus, rahallinen tuki, muu (esim nouto jakopisteeltä), tukimateriaali, hakemukset ja lomakkeet.</p>	<p>Julkinen tieto. Osittain tärkeä hakukriteeri liittyen asiakkaan elämäntilanteeseen ja muuhun.</p> <p>Vaihe 1: vapaa teksti, mikä sisältää toteutustavan lisäksi tiedot palvelun ajankohdasta, ajallisesta kestosta, ajallisesta saatavuudesta ja sijainnista.</p> <p>Vaihe 2: vapaa teksti mahdolliselle yleiselle tiedolle, ja erikseen vaihtoehtoja ja alavaihtoehtoja, joiden arvojen myötä annetaan tarkempia tietoja (esim. fyysisen toimipisteen yhteystiedoissa osoite ja muut sijaintitiedot sekä ajallisen saatavuuden tiedot, palvelusta riippuen ajallisen keston ja ajankohdan lisätiedot.) Tämän kentän sisältö kuuluu jakaa pienempiin osiin Vaihe 2 ratkaisussa.</p> <p>Vaihe 2+: linkitys olemassa oleviin TPR:n Toimipisterekerin toimipisteisiin ja Palvelurekisterin palvelukuvauksiin ja asiointipalvelukanaviin sekä tulevaan aukiolosovellukseen, jotka toimivat näiden tietojen master-sovelluksina. Tietojen rikastus tarvittaessa.</p> <p>Vaihe N: Ajallisen saatavuuden ja ajankohdan osalta linkitys mahdollisiin tapahtumakalentereihin ja ilmoittautumisjärjestelmiin.</p> <p>Huomioitavaa, että käsite on sekoitus 'laajempaa palvelun kuvausta' (TPR Palvelurekisteri 'pitkä kuvaus') ja Suomi.fi PTV 'palvelun kuvaus') ja TPR Palvelurekisterin asiointipalvelua ja asiointipalvelukanavaa ja Suomi.fi PTV:n asiointikanavaa. Käsite sisältää myös TPR:n palvelurekisterin Ajallinen saatavuus (tekstinä tai kalenterimuodossa) tiedon.</p> <p>TPR:n Palvelurekisterissä asiointikanavien (palvelukanavan tyyppi) vaihtoehdot: verkkoasiointi, verkkosivu, henkilökohtainen palvelu, puhelinpalvelu, faksi, posti, sähköposti, tekstiviesti, tulostettavat lomakkeet, chat.</p> <p>Suomi.fi PTV:n Asiointikanavan tyyppejä ovat verkkoasiointi, tulostettava lomake, verkkosivu, puhelinpalvelu ja palvelupaikka.</p> <p>Huom! Tämä Palvelun toteutustapa ei viittaa Suomi.fi PTV:n arvoihin <i>Organisaatio-Organisaation Rooli – Toteutustapa</i>: Itse tuotetut palvelut / ostopalvelut / Muu.</p>

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Palvelun toteutustavan lisätieto	Kentässä esimerkiksi poikkeusajan lisätietoja koskien palvelun toteutusta.	Julkinen tieto Vaihe 1: vapaa teksti, täydentää ylläolevaa Vaihe 2: vapaa teksti, jos tarpeellinen
Palvelun sijainti	Fyysisistä palveluista 'Kunta ja mahdollinen kaupunginosa'. Virtuaalisista palveluista mahdollisesti tärkeä hakukriteeri 'etänä/verkossa'.	Julkinen tieto, pakollinen, hakukriteeri Vaihe 1: vapaa teksti Vaihe 2: erikseen vaihtoehtoja ja alavaihtoehtoja, joiden arvojen myötä annetaan tarkempia tietoja Vaihe 2+: linkitys TPR-tietoihin ja palvelukarttaan fyysisten sijaintien suhteen
Palvelun kieli	Millä kielellä palvelua annetaan. Tarvittavia vaihtoehtoja yleisimpien kielten lisäksi selkokieli ja viittomakieli.	Julkinen tieto, pakollinen Vaihe 1: vapaa teksti Vaihe 2: valmiit vaihtoehdot, tarvittaessa lisätietokenttä.
Palvelun saavutettavuusti eto	Palvelun fyysiseen ja muuhun saavutettavuuteen vaikuttavat tiedot. Esimerkiksi onko fyysinen tila esteetön tai verkkopalveluiden osalta minkä saavutettavuusdirektiivin eri tason verkkopalvelu täyttää. Huomioitava sekä fyysinen että muu saavutettavuus. Verkkopalveluista kerrottava saavutettavuusdirektiivin eri tasojen saavutettavuus, jos tiedossa. Esimerkkejä asioista joita tähän kuuluu: Fyysisesti esteetön tila, Tila ei ole fyysisesti esteetön, Rakennuksessa hissi/ ei hissiä, Edellyttää verkkopankkitunnuksia /mahdollisuutta tunnistautua vahvasti, Edellyttää pääsyä verkkoon, Edellyttää digitaitojen alkeita, Edellyttää lukutaitoa, Edellyttää suomen kielen taitoa, Palvelu selkosuomella, Mahdollisuus tulkkiin, Viittomakieli, Voi ottaa lapsen mukaan, Induktiosilmukka, Anonyymi asiointi / Ei anonyymia asiointia.	Julkinen tieto, vapaaehtoinen, mutta osittain tärkeä hakukriteeri liittyen asiakkaan elämäntilanteeseen ja muuhun. Vaihe 1: vapaa teksti Vaihe 2: vapaa teksti mahdolliselle yleiselle tiedolle, ja erikseen vaihtoehtoja ja alavaihtoehtoja, joiden arvojen myötä annetaan tarkempia tietoja. (esim. fyysisen tilan esteettömyystiedot, tai verkkopalvelun saavutettavuusdirektiivi tiedot Suomi.fi PTV:n tietomallin mukaan) Vaihe 2+: linkitys Esteettömyyssovelluksen (TPR/DVV) tietoihin.
Miten palveluun pääsee (palveluun ohjaus, avoin tieto)	Sanallinen kuvaus asiakkaan näkökulmasta miten palveluun pääsee osallistumaan ts. miten asiakkaan on toimittava palvelun saamiseksi, esim. ilmoittautumisohjeet tms. jos tiedot eivät jo selviä aiemmista toteutustapatieoista. Jos ilmoittautumisessa on joku määräaika, se liittyy tähän: "jatkuva ilmoittautuminen / ei määräaikaa / määrätty hakuajankohta (pvm)".	Julkinen tieto Vaihe 1: vapaa teksti, täydentää toteutustapaa Vaihe 2: Vaihe 2: vapaa teksti mahdolliselle yleiselle tiedolle, ja erikseen vaihtoehtoja ja alavaihtoehtoja, joiden arvojen myötä annetaan tarkempia tietoja.

Sisäiset ohjeet (katso myös 4.2.2 Sisäiset ohjeet eli vain asiantuntijoille tarkoitetut palveluun liittyvät työohjeet)

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Palveluun ohjaus työohjeet	Kuvaus siitä mitä asiantuntijan on tehtävä/huolehdittava/arkistoitava, jotta asiakas voi osallistua palveluun. Näitä tietoja ovat muun muassa tarvittavat lausunnot, millä statuksella on mahdollista osallistua, JTYPL palveluiden ehdot tai muiden palveluiden vastaavat ehdot, mahdolliset painotukset, jne. Huomioitava linkitys yleisiin ohjeisiin kuten työttömyysturvamanuaaliin.	Asiantuntijaroolin tieto, tärkeä tietokokonaisuus Vaihe 1: vapaa teksti, voi sisältää linkkejä Vaihe 2: vapaa teksti mahdolliselle yleiselle tiedolle, ja erikseen vaihtoehtoja ja alavaihtoehtoja, joiden arvojen myötä annetaan tarkempia tietoja. Voi tulevaisuudessa sisältää linkkejä, kuvia, videoita jne. Vaihe 2+: linkitys yleisiin ohjeisiin ja muiden kuvauksien ohjeisiin yleisiltä osin
Asiakassuostumukset	Suostumuslomakkeita, joita asiakkaalta tarvitaan, jotta palvelua voidaan tarjota.	Asiantuntijaroolin tieto Vaihe 1: Vapaa teksti Vaihe 2: vapaa teksti ja valmiita vaihtoehtoja yleisimmistä
Palvelun jatkopolut	Palveluiden suunnittelun yhteydessä tai muuten mietityt mahdolliset seuraavat "askeleet" asiakkaalle palveluun osallistumisen jälkeen. Tarkoituksena helpottaa pidemmän ajan suunnitelman tekoa. Tieto vain asiantuntijalle, jotta asiakas ei koe tämän velvoittavan häntä tai olevan ainoa mahdollisuus.	Asiantuntijaroolin tieto Vaihe 1: vapaa teksti Vaihe 2: vapaa teksti ja valmiita vaihtoehtoja yleisimmistä
Muut huomioitavat asiat	Muita asioita, jotka liittyvät asiakkaan palveluun ohjaamiseen. Esim. Palvelun toteutumisen ehdot kuten esim. minimimäärä asiakkaita, jotta palvelu toteutuu, max määrä/ kurssi jne, jotka pitää tarkistaa ja varottaa asiakasta, asiakkaan oikeudet osallistua palveluun, asiakkaan oikeudet korvauksiin,	Asiantuntijaroolin tieto Vaihe 1: vapaa teksti Vaihe 2: vapaa teksti ja valmiita vaihtoehtoja yleisimmästä
Yhteystiedot (sisäinen)	Palvelun yhteystiedot sisäisesti.	Asiantuntijaroolin tieto. Vaihe 1: vapaa teksti Vaihe 2: valmiita yhteystietokenttiä (nimi, sähköposti, puhelinnumero, verkkosivu), ja lisäksi vapaa teksti kenttä kuvaukselle (kuten yhteystiedon roolille).
Lisätiedot (avoin)		

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Yhteystiedot	Palvelun yhteystiedot asiakkaalle	Julkinen tieto Vaihe 1: vapaa teksti Vaihe 2: valmiita yhteystietokenttiä (nimi, sähköposti, puhelinnumero, verkkosivu), ja lisäksi vapaa teksti kenttä kuvaukselle (kuten yhteystiedon roolille). Vaihe 2+: linkitys muiden järjestelmien tietoihin Vaihe N: linkitys palvelutapahtumiin
Palveluun liittyvät linkit	Lisätietoja palveluun liittyen	Julkinen tieto Vaihe 1: vapaa teksti Vaihe 2: linkki ja linkin kuvaus Vaihe 2+ : linkitys muiden järjestelmien tietoihin Varottava, että linkkien myötä lukija ei päädy takaisin lähtösivulle. Mietittävä mikä on linkin tarkoitus, mitä lisätietoja linkin takaa löytyy ja mihin käyttötarkoitukseen. Huomioitava myös linkkien ylläpito ja lukemisen helppous.
Palvelun maksullisuus	Tietoja koskien palvelun maksullisuutta, lisäksi maininta, jos palveluseteli on käytössä.	Julkinen tieto, vapaaehtoinen Vaihe 1: vapaa teksti (kokonainen lause) Vaihe 2: valmiita vaihtoehtoja ja arvioista riippuen lisätietokenttiä
Taustatietoja		

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Palvelun järjestäjä	Palvelun järjestäjä on palvelun järjestämisestä päävastuullinen julkisuudessa. (Katso myös 4.1.3, 5.1.1, 5.2.1)	Metatieto ja osittain julkinen tieto Sisäisesti tarpeen tietää tarkemmalla tasolla kuin mitä julkisesti kerrotaan. Vastaa osittain TPR:n palvelurekisterissä Vastaavat yksiköt = palvelusta vastaava(t) taho(t) Huom! TPR:ssä jokainen kunta järjestää erikseen samat palvelut. Tässä Palvelutietovarannossa sama palvelu kuvataan vain kerran, ja kaikki järjestävät kunnat samaan. Suomi.fi PTV:ssä Organisaation rooli: Kertoo organisaation roolin palvelussa. Organisaatio voi olla vastuussa palvelun järjestämisestä, voi tuottaa sen tai olla muuten vastuussa palvelusta. Sallitut arvot: Responsible, OtherResponsible, Producer Suomi.fi PTV:ssä lisäksi Toteutustapa: Tapa, jolla palvelu on tuotettu. Jos kyseessä on itsetuotettu palvelu arvoiksi periytyvät palvelun vastuuorganisaatiot. Ostopalvelun ja muun totetustavan tapauksessa voidaan lisätä joko palvelutietovarannossa kuvattu tuottaja tai lisätä muu tuottaja. Sallitut arvot: SelfProducedServices, ProcuredServices, Other, Itse tuotetut palvelut, Ostopalvelut, Muu, SelfProducedServices, ProcuredServices, Other, Köpta tjänster, Annan, Självproducerade tjänster

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Palvelun tuottaja	Palvelun tuottaja tuottaa palvelun järjestäjän puolesta; ostopalveluissa ulkopuolinen palvelun tuottaja on esimerkiksi joku koulutusyrittäjä. Palvelun tuottaja voi olla myös toinen kunta, joku järjestö, oppilaitos, jne. (Katso myös 4.1.3, 5.1.1, 5.2.1)	Metatieto ja osittain julkinen tieto Sisäisesti tarpeen tietää tarkemmalla tasolla kuin mitä julkisesti kerrotaan. Vastaa osittain TPR:n palvelurekisterissä Vastaavat yksiköt = palvelusta vastaava(t) taho(t) Suomi.fi PTV:ssä Organisaation rooli: Kertoo organisaation roolin palvelussa. Organisaatio voi olla vastuussa palvelun järjestämisestä, voi tuottaa sen tai olla muuten vastuussa palvelusta. Sallitut arvot: Responsible, OtherResponsible, Producer Suomi.fi PTV:ssä lisäksi Toteutustapa: Tapa, jolla palvelu on tuotettu. Jos kyseessä on itsetuotettu palvelu arvoiksi periytyvät palvelun vastuorganisaatiot. Ostopalvelun ja muun totetustavan tapauksessa voidaan lisätä joko palvelutietotavarannossa kuvattu tuottaja tai lisätä muu tuottaja. Sallitut arvot: SelfProducedServices, ProcuredServices, Other, Itse tuotetut palvelut, Ostopalvelut, Muu, SelfProducedServices, ProcuredServices, Other, Köpta tjänster, Annan, Självproducerade tjänster

Palvelun ja palvelukuvauksen metatiedot (Metatieto mahdollistaa palvelukuvausten luokittelun sekä tehokkaat hakutoiminnot. Metatietojen avulla voidaan kuvata semanttista tietoa, rakennetietoa ja kontekstietoa. Mahdollisimman pitkälle automatisoidun tai ennakoidun metatiedotuksen lisäksi toiveena on monitasoinen manuaalinen hallintamahdollisuus.

metatieto = tieto, joka kuvaa aineiston kontekstia, sisältöä tai rakennetta sekä ohjaa ja dokumentoi sen käsittelyä ja hallintaa

HUOM! Metatiedon käyttäjiä voivat olla sekä ihmiset että koneet.

Lähde: Finto suomalainen asiasanasto- ja ontologiapalvelu (<http://urn.fi/URN:NBN:fi:au:tt:t41>)

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Palvelun tunnus	<p>Sisäinen palvelun ja palvelun kuvauksen yksilöivä tunnus, jolla helppo viitata palvelukuvaukseen.</p> <p>Sisältää palvelukuvauksen versionumeron.</p> <p>Ehdotus muodoksi: <i>'Palvelukokonaisuuden lyhyt tunnus'+ 'Vastuutahon tunnus'+ 'juokseva numero [nnn]'+ '-v[nn]'</i>.</p> <p>Tunnus on palvelun tunniste esimerkiksi mittareissa.</p> <p>Kun samasta palvelusta tehdään uusi kuvaus, kasvaa palvelun tunnuksen versionumero.</p> <p>Kun palvelukuvausta käytetään täysin uuden palvelun pohjana, muodostuu kokonaan uusi tunnus.</p> <p>Jos palvelun pääpalvelukokonaisuus muuttuu toiseksi, muuttuu palvelun tunnus.</p>	<p>Metatieto, osittain julkinen tieto (vaihe 1 asiantuntijan palvelumanuaaliin näkyville etenkin tiedon ylläpitäjiä varten)</p> <p>Alustavasti Vaihe 1 excelin ylläpitäjän tehtävä täyttää palvelun tunnus (alustavasti excel kaavalla täyttyvä tunnus).</p> <p>Vaihe 2 osalta sovittava erikseen miten ja missä palvelun tunnus muodostuu. Palvelun tunnus tai tunniste on palvelutietovarantoon liittyvä tunnus, jolla palvelut identifioidaan toisistaan järjestelmässä ja manuaalissa. Tunnuksia tarvitaan tulevassa järjestelmässä todennäköisesti useita, kuten mm. liittyvissä järjestelmissä käytössä olevat tunnuksat.</p> <p>Tunnus/tunniste oltava teknisistä syistä vakiomittainen. Todennäköisesti juokseva numero jatkossa olisi hyvä olla vähintään nelimerkkinen.</p> <p>Avoinna: onko eri organisaatioilla jotain omia tapoja muodostaa tunnuksia. Jos on, ne olisi hyvä tuoda tähän.</p> <p>Vaihe 2+ : muissa järjestelmissä olevien tunnisteiden linkitys.</p>
Täyttäjän organisaatio	<p>Testivaiheen tieto. Jatkossa Palvelukuvauksesta tai Palvelusta vastaavan organisaation lyhenne.</p>	<p>Metatieto, ohjaa palveluiden hierarkiaa. Avoinna käytetäänkö tätä tietoa vai palvelun sijaintia vai palvelun järjestäjä kentän tietoa, kun halutaan kerätä tietyn organisaation palvelut.</p> <p>Vaihe 1: vapaa teksti</p> <p>Vaihe 2: valikko. Avoinna ovatko kunnat vain pelkkinä kuntina vai erotellaanko vielä kuntien sisäiset toimialat ja palvelualat erikseen.</p> <p>Vaihe 2+ : Linkitys TPR:n Palvelusta vastaava(t) taho(t)</p>
Palvelukuvauksen status	<p>Kertoo mikä on palvelukuvauksen tila. (4.2.3 Palvelun ja palvelukuvauksen elinkaari)</p>	<p>Metatieto, osittain julkinen tieto, muiden tietojen näkyvyyttä säätelevä tieto</p> <p>Vaihe 1: valmis valikko, sanalliset ohjeet</p> <p>Vaihe 2: valmis valikko, manuaalinen tilanohjaus ohjeiden avulla</p> <p>Vaihe 2+: työnkulun tai vastaavan kautta mahdollinen automaattinen tilanohjaus</p> <p>Avoinna: tarvitaanko sisäisille ohjeille oma status?</p>

Käsite	Kuvaus	Huomioita
Palvelustatus	Kertoo mikä on kuvaukseen pohjalla olevan palvelun tilanne. (4.2.3 Palvelun ja palvelukuvauksen elinkaari)	Metatieto, osittain julkinen tieto, muiden tietojen näkyvyyttä säätelevä tieto Vaihe 1: valmis valikko, sanalliset ohjeet Vaihe 2: valmis valikko, manuaalinen tilanohjaus ohjeiden avulla Vaihe 2+: työnkulun tai vastaavan kautta mahdollinen automaattinen tilaohjaus Avoimia asioita koskien tulossa olevia ja tauolla olevia palveluita
Muokkausajank ohta	Päivämäärä, jolloin kuvauksen tietoja on muokattu viimeksi. Ensimmäisellä kerralla sama kuin tallennettu. Näkyy palvelukuvausmanuaalissa palvelukuvauksen yhteydessä. Tämän tiedon avulla lukija voi päätellä kuinka ajankohtaisesta tiedosta mahdollisesti kyse.	Metatieto, osittain julkinen tieto Vaihe 1: päivämäärä -kenttä Vaihe 2: päivämäärä tai timestamp Avoinna: mikä osuus on sellainen mille tarvitaan näkyviin viimeisin muokkausajankohta?
Muokkaaja	Taustaorganisaatio ja nimi, kuka on viimeksi muokannut kuvausta excelissä. Vaihe 1 osalta tieto on vain excelissä. Vaihe 2 ratkaisun osalta mietittävä tarvitaanko tieto näkyviin muualle kuin hallintakäyttöliittymälle tai pelkästään "muokkauslokeihin".	Metatieto, avoinna kuka saa nähdä muokkaajan lisäksi Vaihe 1: vapaa teksti mihin nimi ja taustaorganisaatio. Tieto näkyy vain excelissä. Vaihe 2: automaattinen kenttä käyttöoikeuksien/valtuuksien mukaan
Tallennettu ensimmäisen kerran	Päivämäärä, jolloin palvelukuvaus on ensimmäisen kerran tuotu exceliin. Tietoa ei muuteta tämän jälkeen. Vaihe 1 osalta tieto on vain excelissä. Vaihe 2 ratkaisun osalta mietittävä tarvitaanko tieto näkyviin muualle kuin hallintakäyttöliittymälle tai pelkästään "muokkauslokeihin".	Metatieto, avoinna kuka saa nähdä muokkaajan lisäksi Vaihe 1: päivämäärä. Vaihe 2: päivämäärä tai timestamp
Alkuperäinen tallentaja	Taustaorganisaatio ja nimi, kuka ensimmäisen kerran toi kuvauksen exceliin. Vaihe 1 osalta tieto on vain excelissä. Vaihe 2 ratkaisun osalta mietittävä tarvitaanko tieto näkyviin muualle kuin hallintakäyttöliittymälle tai pelkästään "muokkauslokeihin".	Metatieto, avoinna kuka saa nähdä muokkaajan lisäksi Vaihe 1: vapaa teksti mihin nimi ja taustaorganisaatio. Tieto näkyy vain excelissä. Vaihe 2: automaattinen kenttä käyttöoikeuksien/valtuuksien mukaan

Muita liittyviä tietoja etenkin Vaihe 2 ja myöhemmät ratkaisut:

- Toteutustavan vaihtoehdoista riippuen, kun kyseessä fyysinen sijainti, tarvitaan erillisiin kenttiin osoitetiedot. Tähän liittyen myös muiden liittyen järjestelmien tunnisteet liittyen palvelukuvauksiin ja toteutustapoina oleviin palvelukanaviin/asiointikanaviin.

- Tieto onko kuvaus tai osa siitä tarkoitus julkaista myös Työmarkkinatorilla (tai jossain muussa järjestelmässä).
- Tieto onko kuvauksen osia tuotu toisesta järjestelmästä.
- Julkiset palveluluokat: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:au:ptvl:>
- Palveluhierarkian hallintaan liittyvät metatiedot. Palvelukuvauksen liittäminen useampaan palvelukokonaisuuteen.
- Kieliversiot – määrämuotoisissa kentissä valmiit käännökset

Jo Vaiheessa 2 voi olla tarpeen rajata nyt ns. julkiseksi tiedoksi mainittuja käsitteitä vain asiantuntijoille tarkoitetuiksi tiedoiksi tiettyjen palveluiden osalta:

”korostaisin TE-toimiston tarjoamien / JTYPL:n mukaisten palveluiden kohdalla harkinnanvaraisuutta, erityisesti asiakkaille päin viestittäessä. Esimerkiksi omaehtoiset opinnot työttömyysetuudella ja työkokeilu vaativat vahvaa asiantuntijaharkintaa eikä niitä myönnetä läheskään kaikille hakijoille. Laki asettaa näille palveluille melko tiukat ehdot ja palvelutarve edellyttää vahvaa tarkoituksenmukaisuusharkintaa, tätä olisi hyvä saada avattua asiakkaille napakasti ja ystävällisesti.” (Katselmointikommentti)

6.2 Päätietoryhmät

Päätietoryhmien tiedot:

- Tietoryhmä (Päätietoryhmän sisältämät tietoryhmät)
- Kuvaus
- Tietovastuullinen (vastuullinen taho (rooli))
- Vastuurooli (ohjaus, sisältö vai operatiivinen)
- Lähde: master järjestelmän tiedoista vai kootun tietovaraston tiedoista? Mistä tiedot tulevat (esim. organisaation omia tietoja, toisen organisaation esim. verottajan tietoja)?
- Sisältääkö henkilötietoja (onko suoraan tai välillisesti yhdistettävissä henkilöön? Sisältääkö arkaluontoisia henkilötietoja? Onko erityislainsäädännöllä säädeltyä henkilötietoa?)
- Muuta

Taulukko 14: Päätietoryhmät

Päätietoryhmä	Tietoryhmät	Kuvaus	Tietovastuullinen	Vastuurooli	Lähde	Mitä henkilötietoja sisältää	Muuta
Palvelu	Palvelukuvaus, Palvelukokonaisuus	Palvelu on kuvattu palvelukuvauksessa	Riippuu palvelusta?	Ohjaus riippuu palvelusta, sisältö riippuu palvelusta, operatiivinen	Tiedot masterjärjestelmässä, vastuutahon omia tietoja (yhdistelmä eri)	sisältää henkilötietona mahdollisesti nimen, sähköpostiosoitteen ja puhelinnumeron	Erilaisia palveluita

				n riippuu palvelusta?	organisaatioiden tietoja?	on sekä aseman, ei sisällä arkaluontoista henkilötietoa?	
Palvelukuvaus	Palvelun kuvaus (palvelun kohderyhmä, tavoite, toteutustapa), Palvelun yleiset ohjeet, Palvelun metatiedot, Palveluun liittyvä työohje	Palvelukuvaus sisältää tiedot palvelusta ja palveluun liittyvästä toteutuksesta ja liittyvistä julkisista ja sisäisistä ohjeista	Riippuu palvelusta?	Ohjaus riippuu palvelusta, sisältö riippuu palvelusta, operatiivinen riippuu palvelusta?	Tiedot master järjestelmässä, vastuutahon oia tietoja/yhdistelmä eri organisaatioiden tietoja?	sisältää henkilötietona mahdollisesti nimen, sähköpostiosoitteen ja puhelinnumero on sekä aseman, ei sisällä arkaluontoista henkilötietoa?	Erilaisia palvelukuvauksia, palvelukuvauksissa eri versioita
Palvelukokonaisuus	Palvelu	Palvelukokonaisuus niputtaa yhteen samankaltaisia palveluita. (Suomi.fi PTV Tietomallista: Palvelukokonaisuus tarjoaa mahdollisuuden ryhmitellä palveluja.	Riippuu palvelusta?	Ohjaus riippuu palvelusta, sisältö riippuu palvelusta, operatiivinen riippuu palvelusta?	Tiedot master järjestelmässä, vastuutahon oia tietoja/yhdistelmä eri organisaatioiden tietoja?	sisältää henkilötietona mahdollisesti nimen, sähköpostiosoitteen ja puhelinnumero on sekä aseman, ei sisällä arkaluontoista henkilötietoa?	Erilaisia palvelukuvauksia, palvelukuvauksissa eri versioita

6.3 Tärkeimmät hakukriteerit

Työpajassa syksyllä 2020 alustavasti seuraavat tiedot (Kuva 22) osoittautuivat tärkeimmiksi haku- ja suodatuskriteereiksi tiedoille.

The screenshot shows the 'PKS-Työllisyyspalvelut' search interface. At the top, there is a search bar with the text '"googlemainen haku"' and a magnifying glass icon, with a count of 13. Below the search bar are several filter categories, each with a count and a dropdown arrow:

- Palvelukokonaisuus: 7
- Palvelun ajankohdat: 3
- Palvelun toimiala: 2
- Toteutustapa: 10 (with sub-filters: Kurssi, Nettikurssi, F2F, Tutkinto)
- Palvelun kielet: 4 (with sub-filters: Suomi, Englanti)
- Palveluhyöty / tavoite: 12
- Kohderyhmä: 6
- Palvelun kesto: 1 (with a slider from 1 päivä to 1 vko)
- Kohderyhmän ikä: 9 (with a slider from 15 to 29)
- Kunta: 10 (with sub-filters: Kaikille avoin, Helsinki, Vantaa, Espoo)
- Työttömyyden kesto: 3 (with a slider from 6kk to 36kk)
- Koulutusaste: 1
- Vaikutus etuuksiin: Ei vaikutusta etuuksiin (with two question mark buttons)
- Asiakkaan elämäntilanne: 8

Kuva 22: Tärkeimpiä haku- ja suodatuskriteereitä (Työpaja 2 tehtävä 2, 21.10.2020)

Tarkempi tietomalli ja tietorakenne kannattaa suunnitella oheiset kriteerit ja Vaihe 1 Palvelumanuaalin tulevat toteutus- ja käyttökommentit huomioiden. Lisäksi näistä lähtökohdista kannattaa suunnitella tarkemmin julkaistujen palvelukuvauksien hakutoiminnallisuudet, joita on hyvä testata uudelleen tulevilla käyttäjillä.

7 RATKAISUKOKONAISUUDEN TOIMINNALLISUUS

Ratkaisun toiminnallisuuden pääkohdat on kuvattu tässä kappaleessa. Toiminnallisten kokonaisuuksien tarkempi vaatimusten määrittely on kuvattu Toiminnalliset vaatimukset dokumentissa. Niitä täydennetään lisäksi Täydentävillä vaatimuksilla.

7.1 TOV01: Palvelukuvausrakenteen hallinta

Toiminnallisuuksille on esitetty tarkempia vaatimuksia liitteenä olevassa vaatimusmäärittelydokumentissa osiossa TOV01.

Palvelukuvausrakenteen (tietomallin ja tietorakenteen) tarkemmassa suunnittelussa on huomioitava Vaihe 1 Palvelumanuaalin toteutuksen ja käytön myötä tulevat kommentit sekä panostettava sujuvaan tietojen (katso luku 6.16 TIETOKOKONAISUUDET) ylläpitoon ja kieliversioihin, huomioiden etenkin tietojen haettavuus.

Taulukko 15: TOV01: Palvelukuvausrakenteen hallinta -toiminnallisuuksien kuvaus.

Sovelluskomponentti	Kuvaus
Palvelukuvausrakenne ja tietojen validointi	<ul style="list-style-type: none"> Tietojen näkyvyyden määrittely Tietojen validointisääntöjen määrittely Tietojen pakollisuuden määrittely
Tietorakenteen ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> Tietokenttien tyyppin muuttaminen Tietokenttien pakollisuuden muuttaminen Metatietorakenteen hallinta määrämuotoisten kuvailutietojen hallinta määrämuotoisten kuvailutietojen riippuvuuksien hallinta

7.2 TOV02: Palvelukuvauksien hallinta

Toiminnallisuuksille on esitetty tarkempia vaatimuksia liitteenä olevassa vaatimusmäärittelydokumentissa osiossa TOV02.

Taulukko 16: TOV02: Palvelukuvauksien hallinta -toiminnallisuuksien kuvaus.

Sovelluskomponentti	Kuvaus
Palvelun statuksen hallinta	<ul style="list-style-type: none"> Palvelun statuksen avulla palvelukuvauksen näkyvyyden hallinta Palvelun hallinta elinkaaren avulla Palvelukokonaisuuksien hallinta palvelun elinkaaren avulla Tilasäännöt ja näkyvyys Palvelun palvelukuvausten näkyvyys

Sovelluskomponentti	Kuvaus
Palvelukuvauksien elinkaaren hallinta (työnkulkusäännöt)	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelukuvauksen statusarvojen hallinta • Palvelukuvauksen statuksen automaattinen päivittyminen • Palvelukuvauksen statuksen manuaalinen päivitys
Palvelukuvauksen lisääminen	<ul style="list-style-type: none"> • Lisääminen, tallennus "keskeneräisenä", tallennus "valmiina" • Luonnostelu • Pakollisten tietojen osoitus • Palvelukuvausten tietojen validointi • Tietojen tarkistus ennen julkaisua
Palvelukuvauksen päivittäminen	<ul style="list-style-type: none"> • Päivittäminen, luonnosversio • Päivittäminen, julkaistu versio • Versiointi • Versiohistorian tarkasteleminen • Massapäivitys • Uuden palvelun kuvaus toisen kuvauksen pohjalta.
Palvelukuvauksen hakeminen	<ul style="list-style-type: none"> • Haku • Haku useammalla kriteerillä • Oikeuksien huomiointi haussa • Listahaku
Palvelukuvauksen lukeminen	<ul style="list-style-type: none"> • Tarkastelu/katselu - listamuoto • Tarkastelu/katselu - yksittäinen kuvaus
Palvelukuvauksen "poisto"	<ul style="list-style-type: none"> • "poisto" eli julkaisukanavissa näkymisen esto • Poisto täysin
Palvelukuvauksien seuranta ja raportointi	<ul style="list-style-type: none"> • Seuranta- ja raportointirakenteiden hallinta • Palvelukuvauksien seuranta ja raportointi
Palvelukuvauksen siirto	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluiden tietojen vienti toisiin järjestelmiin. • Palveluiden tietojen toisiin järjestelmiin viennin salliminen

7.3 TOV03: Sisällönhallintakäyttöliittymä

Sisällönhallintakäyttöliittymän avulla tapahtuu ne TOV01 ja TOV02 toiminnallisuudet, mitkä vaativat (hallintaroolin) käyttäjältä toimenpiteitä. Sisällönhallintakäyttöliittymä toimii moniorganisaatioympäristössä.

7.4 TOV04: Julkaistujen palvelukuvauksien haku- ja lukupalvelut:

Toiminnallisuuksille on esitetty tarkempia vaatimuksia liitteenä olevassa vaatimusmäärittelydokumentissa osiossa TOV04.

Hakutoiminnallisuuksien tarkemmassa suunnittelussa huomioitava palvelukokonaisuuksien (4.2.1) Vaihe 1 Palvelumanuaalin tarkemman muodostumisen ja käytön myötä muokkautuvien palveluhierarkioiden sekä Työllistymiskartan (Kuva 10) kaltaisen näkymän sekä muiden sisäisten ohjeiden (4.2.2) aiheuttamat lisämetatiedot ja tietorakennevaatimukset.

Taulukko 17: TOV04: Julkaistujen palvelukuvauksien haku- ja lukupalvelut

Sovelluskomponentti	Kuvaus
Julkaistujen palvelukuvauksien haku	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelukuvauksen haku kirjautumattomana käyttäjänä • Palvelukuvauksen haku asiantuntijana • Julkaistujen työohjeiden haku • Asiantuntijaroolissa sisäisten ohjeiden hakeminen
Julkaistujen palvelukuvauksien lukeminen	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelukokonaisuuksien tietojen tarkastelu • Palvelukuvauksen tietojen tarkastelu • Julkaistujen työohjeiden lukeminen • Asiantuntijaroolissa sisäisten ohjeiden lukeminen • Sisäiset ohjeet eroteltuna • Tulevat palvelut

7.5 TOV05: Asiantuntijaroolin näkymät

Toiminnallisuuksille on esitetty tarkempia vaatimuksia liitteenä olevassa vaatimusmäärittelydokumentissa osiossa TOV05. Asiantuntijaroolin näkymät toimivat moniorganisaatioympäristössä. Käyttöliittymän näkymät sisältävät julkaistujen palvelukuvauksien haku ja lukupalvelut (TOV04) sisältäen myös sisäiset ohjeet.

Asiantuntijaroolin näkymien tarkemmassa suunnittelussa huomioitava palvelukokonaisuuksien (4.2.1) Vaihe 1:n tulevat palveluhierarkiat sekä Työllistymiskartan kaltainen näkymä (4.2.2) hakutoiminnallisuusnäkymissä.

Taulukko 18: TOV05: Asiantuntijaroolin näkymät

Sovelluskomponentti	Kuvaus
Asiantuntijaroolin näkymät	<ul style="list-style-type: none"> • Moniorganisaatioympäristö / muiden organisaatioiden julkaistut palvelukuvaukset ja ohjeet asiantuntijoille • Palvelukuvauksen julkisten tietojen erottaminen sisäisistä ohjeista myös tulosteelle • Palvelukuvauksen julkisten tietojen erottaminen sisäisistä ohjeista myös sähköpostilla tiedon välitykseen • Sisäisten ohjeiden tulostus tai erillinen linkki sisäisiin ohjeisiin

7.6 TOV06: Asiakasroolin / kirjautumattoman käyttäjän näkymät

Toiminnallisuuksille on esitetty tarkempia vaatimuksia liitteenä olevassa vaatimusmäärittelydokumentissa osiossa TOV06.

Asiakasroolin näkymät ovat julkisia näkymiä, mitkä näkyvät myös kirjautumattomalle käyttäjälle. Näkymät sisältävät julkaistujen palvelukuvauksien julkisten tietojen haku ja lukupalvelut.

Taulukko 19: TOV06: Asiakasroolin / kirjautumattoman käyttäjän näkymät

Sovelluskomponentti	Kuvaus
Asiakasroolin / kirjautumattoman käyttäjän näkymät	<ul style="list-style-type: none"> • Linkki palvelukuvaukseen • Tulostusmahdollisuus • Tietojen välitys sähköpostilla

7.7 TOV07: Ulkoiset rajapinnat

Toiminnallisuuksille on esitetty tarkempia vaatimuksia liitteenä olevassa vaatimusmäärittelydokumentissa osiossa TOV07.

Taulukko 20: TOV07: Ulkoiset rajapinnat

Sovelluskomponentti	Kuvaus
Tekoäly- ja ohjelmistorobotiikkakokeilu	<ul style="list-style-type: none"> Julkaistujen palvelukuvauksien tiedot (sisältäen metatiedot ja ehkä myös sisäiset ohjeet) kokeilun käyttöön Palvelukuvausrakenteen muokkaus kokeilun tietojen avulla
Avointen käyttöliittymien rajapinta / julkaisurajapinta ulospäin	<ul style="list-style-type: none"> Organisaatiokohtaiset tiedot ulos rajapinnan kautta Hakurajapinta Julkaistavien palvelukuvauksien rajapinta ulos (julkiset tiedot ja metatiedot)
Asiantuntijakäyttöliittymien rajapinta / julkaisurajapinta ulospäin	<ul style="list-style-type: none"> Hakurajapinta Asiantuntijoille tarkoitetuille tiedoille rajapinta ulos
Siirtorajapinta	<ul style="list-style-type: none"> Tietojen yhdistely siirtoa varten Tiedot vietävissä rajapinnan avulla
Muiden järjestelmien tietojen hyödyntäminen	<ul style="list-style-type: none"> Tietojen rikastaminen muiden järjestelmien tiedoilla

8 RATKAISUKOKONAISUUDEN KESKEISET KÄYTTÖTAPAUKSET (N/A)

8.1 Käyttötapauksen rakenteen kuvaus

Käyttötapauksen nimi	Lyhyt kuvaava nimi käyttötapaukselle.
Ratkaisun osa-alue	
Sovelluskomponentit	Sovelluskomponentit, joihin käyttötapaus liittyy.
Toimijat	Toimijat, jotka osallistuvat käyttötapauksen suoritukseen.
Lähtötilanne	Kuvataan lähtötilanne ennen käyttötapauksen suorittamista. Luetellaan ehdot, joiden pitää olla voimassa ennen kuin käyttötapauksen suoritus voi alkaa.
Lopputilanne	Kuvataan lopputilanne käyttötapauksen suorittamisen jälkeen eli käyttötapauksen tulos.
Tyypillinen tapahtumien kulku	Kuvataan askeleittain tyypillinen tapahtumien kulku, joka johtaa käyttötapauksen onnistumiseen. Askeleet numeroidaan.
Vaihtoehtoiset tapahtumien kulut	Kuvataan askeleittain tapahtumien kulut, jotka poikkeavat tyypillisestä tapauksesta (edellinen kohta), mutta johtavat silti käyttötapauksen onnistumiseen. Askeleet numeroidaan notaatiolla $Vx.y$, jossa: V = kuvaa vaihtoehtoista tapahtumien kulkua x = viittaus tyypilliseen tapahtumien kulun askeleen numeroon, johon kyseinen vaihtoehtoinen tapahtumien kulun askel liittyy (käytetään tarvittaessa) y = vaihtoehtoisen tapahtumien kulun järjestysnumero (yhdeällä käyttötapauksella voi olla useampia vaihtoehtoisia tapahtumien kulkuja)
Poikkeustilanteiden käsittely	Kuvataan askeleittain tapahtumien kulut virhe- ja muissa poikkeustilanteissa. Askeleet numeroidaan notaatiolla $Px.y$, jossa: P = kuvaa poikkeustilannetta x = viittaus tyypilliseen tapahtumien kulun askeleen numeroon, johon poikkeustilanteen askel liittyy (käytetään tarvittaessa) y = poikkeustilanteen järjestysnumero (yhdeällä käyttötapauksella voi olla useampia poikkeustilanteita)

9 LISÄTIEDOT JA AVOIMET ASIAT

9.1 Lisätiedot

- Tässä dokumentissa näytetyt kaaviot löytyvät pääosin tavoitetilan kuvausta täydentävästä Archimate-mallista (Palvelutietovaranto_2021-01-21).
- Vaihe 2 ratkaisun Tietomallissa huomioitavia asioita:
 - TPR-perheen tietomalli
 - JHS 183 Julkisen hallinnon palvelujen tietomalli ja ryhmittely verkkopalveluissa <http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs/recommendations/183>
 - Liite 1: Tietomalli
 - Liite 2: Palvelujen ryhmittely
 - JHS 179 Kokonaisarkkitehtuurin suunnittelu ja kehittäminen <http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs/recommendations/179>
 - Tietoarkkitehtuuri / Sovellusprofiili
 - Suomi.fi tietomalli <https://tietomallit.suomi.fi/model/suomiptv/>
 - Muut Suomi.fi Palvelutietovaranto ohjeistukset <https://palveluhallinta.suomi.fi/fi/tuki/artikkelit> -> Rajaus: Palvelutietovaranto
 - Työmarkkinatorin TPV:n tuleva tietomalli
 - Vaihe 1 Palvelumanuaalin toteutuksen ja käytön myötä tulleet kommentit koskien palvelukuvausrakennetta ja tulevia tarkempia hakutoiminnallisuusvaatimuksia
- Palvelukuvauksissa huomioitavia asioita:
 - Loppukäyttäjien kommentit kuvausten käytöstä
 - Taustajärjestelmien tietomallien rajoitukset rakenteelle
 - Toimipiste-tiedot ja organisaatio-tiedot: jos palvelun toteuttaa kolmas osapuoli (esim. yksityinen koulutusyritys), niin tuleeko toimipistetietoihin tämän kolmannen osapuolen tiedot? millä tasolla tähän tulee eri organisaatioiden tiedot? Miten tehdään tilanteissa missä organisoija on useampi organisaatio?
 - Kuvaustekstien käyttötarkoitus: työntekijöiden (=asiantuntijoiden) sisäinen perehdyttäminen ja osaamisen kehittäminen; vai asiakkaalle motivointi ja markkinointi.

9.2 Avoimet asiat

Selvitettäviä/päätettäviä asioita:

- Omistajuus:
 - Palvelutietovarannon omistajat?
 - Palvelukokonaisuuden omistaja?
 - Palvelukuvauksen omistaja?
- PKS-palvelutietovarannon sijainti

- Päivitykset Vaiheeseen 1 – miten toimitaan?
- Päivitykset Vaiheeseen 2 – miten toimitaan? Kenellä oikeudet päivittää ja miten?
- Yhteistyöverkostojen päivystarpeet, esim. oppilaitokset, voivatko päivittää itsenäisesti tietoja vaiheessa 2?
- Avoinna mitä tietoja ja miten tiedot viedään Työmarkkinatorille. Vaihtoehtoja:
 - A) Manuaalinen syöttö:
 - a1) Tietojen manuaalinen syöttö TPR:n palvelurekisteriin (TPR:n hallintakäyttöliittymältä) niiden palveluiden osalta mitkä halutaan syöttää (selvitettävä erikseen Keravan, Kelan ja TE-palveluiden osalta miten he syöttävät tiedot, ja tarvitaanko "TPR-sopimuksia" jne.)
 - a2) Tietojen manuaalinen syöttö Työmarkkinatorin käyttöliittymältä
 - a3) Tietojen manuaalinen syöttö (mahdolliselta) Suomi.fi PTV:n käyttöliittymältä.
 - B) Integraatioilla tehden tietomäppäyksiä
 - b1) TPR:n palvelurekisteriin toteutetaan IN-rajapinta, jonka kautta tietojen vienti TPR:n palvelurekisteriin niiden palveluiden osalta mitkä halutaan viedä TPR:n kautta Suomi.fi PTV ja siitä Työmarkkinatorille
 - b2) PKS Työllisyyspalveluiden Palvelutietovarannosta tehdään erillinen integraatio Suomi.fi PTV:oon niiden palveluiden osalta mitkä halutaan viedä Työmarkkinatorille (-> vaatii erilliset ylläpito jne sopimukset)
 - b3) PKS Työllisyyspalveluiden Palvelutietovarannosta tehdään erillinen integraatio Työmarkkinatorin Työllisyyden palvelutietovarantoon (TPV:oon) (-> vaatii erilliset ylläpito jne. sopimukset)
- Tulossa olevat palvelut: tarvitaanko päivämäärä tieto milloin on tulossa? Millaiset säännöt? (4.2.3 Palvelun ja palvelukuvauksen elinkaari)

9.3 Dokumentin muutoshistoria

Taulukko 21 sisältää katselmoinnin (8.-20.1.2021) jälkeen tähän Tavoitetilan kuvaus -dokumenttiin tehdyt muutokset

Taulukko 21: Dokumentin muutoshistoria

Dokumenttiversio	Päivämäärä	Muutoksen tekijä	Kommentti
0.8	8.1.2021	Capgemini / Aino Jakobsson	Katselmointiversio

Dokumenttiversio	Päivämäärä	Muutoksen tekijä	Kommentti
0.9	21.1.2021	Cappgemini / Aino Jakobsson	Lisätty 9.3 Dokumentin muutoshistoria. Katselmointikommenttien mukaisesti täydennetty seuraavia: <ul style="list-style-type: none"> Lisätty Työllistymiskartta (Kuva 10) sisäisiin ohjeisiin (4.2.2) Täydennetty TOV04 ja TOV05 yleiskuvaustekstiin hakutoiminnallisuuksien merkitystä. Lisätty kappale 6.3 ja siihen Kuva 22: Tärkeimpiä haku- ja suodatuskriteereitä (Työpaja 2 tehtävä 2, 21.10.2020) Täydennetty TOV01 tietomallin ja rakenteen suunnittelusta koskien hakutoiminnallisuutta. Lisätty Lisätietoihin ja Johdon yhteenvetoon koskien hakutoiminnallisuuden tärkeyttä. Täydennetty käsitteiden selitteitä (Taulukko 13: Työllisyyden palvelutietovarantoon liittyvien käsitteiden selitteet) koskien Velvoittavuus ja Palveluun ohjaus työohjeet sekä lisätty yleiskommentti kappaleen 6.1 loppuun koskien harkinnanvaraisuutta. Korjattu kirjoitusvirheitä ja ristiviittauslinkkejä Päivitetty sisällysluettelo ja muut luettelot
1.0	26.1.2021		Cappgeminin toimeksiannon päätöspalaverissa hyväksytty versio