

**Palvelutietovarannosta
Zekki.fi:hin
– opas palvelujen
kirjaamiseen**



Päivi Sipola, Sakari Kainulainen, Liisa Vallin, Johanna Ahokas ja Marko Kontinen

Palvelutietovarannosta Zekki.fi:hin

– opas palvelujen kirjaamiseen



Tämä opas on lisensoitu Creative Commons
Nimeä-EiKaupallinen-EiMuutoksia 4.0
Kansainvälinen -lisenssillä.

Julkaisija: Diakonia-ammattikorkeakoulu
Kannen kuva: Diakonia-ammattikorkeakoulu
Taitto: Liisa Vallin

ISBN 978-952-493-466-4

Verkkojulkaisun osoite:
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-466-4>

Sisällys

Johdanto

5

Mikä Zekki.fi on?

7

Nuori etsii ratkaisua, ei palvelua

8

Näin kirjoitat nuorilähtöisen palvelukuvauksen

9

Palveluiden tuominen Zekki.fi:hin

11

Tarkistuslista ennen julkaisua

14

Johdanto

Nuorten palvelujärjestelmä näyttäytyy monelle nuorelle hajanaisena ja vaikeasti hahmotettavana. Nuori ei välttämättä tiedä, mihin ottaa yhteyttä, kenelle puhua tai edes sitä, onko oma tilanne "riittävän vakava" avun hakemiseen.

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asiainnin tukipalveluista (571/2016) velvoittaa julkishallinnon organisaatiot kuvaamaan palvelunsa Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV). Järjestöille ja yhteisöille vastaava kanava on Lähellä.fi.

Palvelukuvaus voi olla nuorelle ensimmäinen kohtaaminen palvelun kanssa. Nuorisolähtöinen palvelukuvaus kertoo ymmärrettävästi, mitä nuori palvelusta saa, mitä häneltä odotetaan ja kuka häntä on vastassa. Se madaltaa avun hakemisen kynnyistä, vahvistaa nuoren toimijuutta ja auttaa löytämään tilanteeseen sopivaa tukea. Lisäksi palvelujen saavutettavuus ja vaikuttavuus kasvavat, kun oikea nuori ja oikea palvelu kohtaavat.

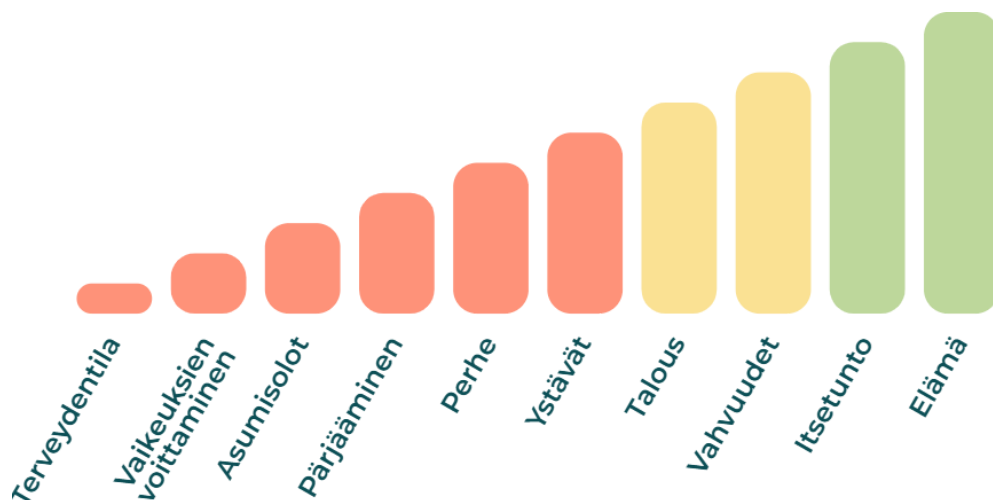
Zekki.fi on Diakonia-ammattikorkeakoulun tarjoama maksuton digitaalinen palvelu, joka auttaa nuoria hahmottamaan omaa hyvinvointiaan ja löytämään tilanteeseensa sopivaa tukea. Zekki kokoaa yhteen nuorille suunnattuja tukipalveluja ja suosittelee niitä nuoren itsearvion perusteella. Hyvin tehty PTV- tai Lähellä.fi-kuvaus on siis suora investointi nuorten hyvinvointiin ja palvelujesi löydettävyyteen.

Opas on tehty Diakonia-ammattikorkeakoulun ja Porin kaupungin yhteistyönä Sitran rahoittamassa "Zekki nuorten hyvinvoinnin tueksi" -hankkeessa. Opas perustuu hankkeessa Porin kaupungin edustajien ja 12 porilaisnuoren tuottamaan tietoon ja näkemyksiin. Haluamme kiittää Zekin kehittäjäryhmässä työskennelleitä 12:sta porilaisnuorta, joiden näkemyksien ansiosta tämä opas on ollut mahdollinen.



Hienoa, että pysähdyit pohtimaan elämäntilannettasi!

Oman elämäntilanteen äärelle pysähtyminen vaatii rohkeutta. Sitä sinulta selvästi löytyy, kun olet nyt tässä. Alla näet vastausyhteenvedon ja voit tarkastella voimavarojasi ja kehittämiskohteitasi. Tutustuthan myös Zekin ehdottamiin tilanteeseen sopiviin tukipalveluihin.



Hae tukea näihin osa-alueisiin

Pohdi näitä tarkemmin

Käytä näitä voimavaranasi

▼ Näytä henkilökohtainen palautteesi

Mikä Zekki.fi on?

***Maksuton ja nopeasti tehtävä
10 kysymyksen itsearvio
auttaa nuorta kartoittamaan
omaa tilannettaan ja
löytämään sopivaa tukea.***

Zekki.fi on maksuton digitaalinen hyvinvointipalvelu 15–25-vuotiaille nuorille. Se auttaa nuorta pysähtymään oman arjen ja hyvinvoinnin äärelle sekä löytämään tilanteeseen sopivaa tukea.

Zekki.fi:ssa nuori arvioi tyytyväisyyttään kymmeneen hyvinvoinnin kannalta keskeiseen elämänalueeseen, kuten ihmissuhteisiin, talouteen ja itsetuntoon. Vastausten perusteella Zekki.fi tekee näkyväksi nuoren voimavarat sekä ne kohdat, joissa tuki voisi helpottaa arkea. Itsearvion jälkeen Zekki suosittelee nuorelle hänen tilanteeseensa sopivia palveluita. Zekkiä voi hyödyntää myös ammattilaisen ja nuoren yhteisessä työskentelyssä, esimerkiksi elämäntilanteen jäsentämisessä ja seuraavien askelten pohtimisessa.

Käyttäjäkokemusten mukaan palvelu madaltaa avun hakemisen kynnystä: yli puolet kyselyyn vastanneista nuorista kertoi aikovansa hakea tukea Zekin suosittelemista palveluista. Moniin palveluihin voi ottaa yhteyttä myös digitaalisesti tai nimettömänä, mikä helpottaa ensimmäistä yhteydenottoa. Oikea aikainen ja helposti saavutettava tuki voikin ehkäistä ongelmien kasautumista ja vahvistaa nuoren hyvinvointia pitkällä aikavälillä.

Nuori etsii ratkaisua, ei palvelua

Nuorten viesti on selkeä: palvelukuvauksen pitää olla tiivis, ymmärrettävä ja konkreettinen. Pitkät ja epämääräiset tekstit sekä viranomaiskieli koetaan helposti luotaantyöntäviksi. Nuorten näkemykset tarjoavat arvokasta tietoa myös kunnille ja järjestöille siitä, millainen teksti rohkaisee nuorta jatkamaan lukemista ja ottamaan yhteyttä.

“

Tehkää teksteistä lyhyempiä, jotta kaikki jaksaa lukea ne.

– Zekki testiryhmän nuori

Kun nuori pohtii avun hakemista, hän ei yleensä etsi tiettyä palvelua tai organisaatiota, vaan ratkaisua omaan oloonsa tai tilanteeseensa. Hän voi miettiä, mistä lähteä liikkeelle, tai onko hänen haasteensa ylipäänsä riittävän suuri, jotta apua kannattaa hakea.

Nuoret tunnistivat useita kynnyksiä yhteydenotolle. Näitä ovat leimautumisen pelko, aiemmat kokemukset viranomaisista tai epävarmuus palvelupolusta. Palvelukuvauksen tulee madaltaa näitä esteitä ja tehdä avun hakemisesta turvallista ja ennakoitavaa.

Palvelua kuvattaessa kannattaa kertoa selkeästi, kuka nuorta auttaa, miten yhteydenotto tapahtuu ja jos mahdollista, mitä sen jälkeen tapahtuu. Näin vähennetään epävarmuutta ja helpotetaan yhteydenottoa.

“

Kynnys ottaa yhteyttä on korkea, jos ei tiedä kuka vastaa tai mitä tapahtuu seuraavaksi.

– Zekki testiryhmän nuori

Näin kirjoitat nuorilähtöisen palvelukuvauksen

Palvelutietovaranto tarjoaa ohjeet palveluiden ja asiointikanavien kuvaamiseen. Tässä oppaassa keskitytään siihen, miten kirjoitat kuvauksen nuorelle ymmärrettäväksi ja Zekkiin sopivaksi.

Nuorisolähtöinen palvelukuvaus tarkoittaa, että palvelu kuvataan nuoren näkökulmasta ja hänen tarpeistaan käsin. Nuorisolähtöisessä palvelukuvauksessa käytetään selkeää, arkista ja helposti ymmärrettävää kieltä. Ammattitermit, hallintokieli ja pitkät virkkeet voivat etäännyttää nuoren palvelusta.

Hyvä nyrkkisääntö on pohtia, ymmärtäisikö nuori tekstin ilman aiempaa tietoa palvelujärjestelmästä. Nuorisolähtöinen teksti on myös sävyiltään rohkaiseva. Se viestii, että nuori on tervetullut juuri sellaisena kuin on, eikä avun hakeminen vaadi valmista selitystä tai kriisiä.

Palvelukuvauksessa kannattaa tuoda selkeästi esiin, mihin palvelu auttaa ja millaisessa tilanteessa siitä voi olla hyötyä. Kuvaus voi esimerkiksi vastata kysymyksiin: Milloin tästä palvelusta voisi olla minulle apua? Minkälaisiin asioihin saan tukea? Mikä tässä palvelussa on minulle tärkeää? Kun hyöty on sanoitettu selkeästi, nuoren on helpompi hakeutua tuen pariin.

Tuen hakemista voi edesauttaa tieto siitä, ettei nuoren tarvitse tietää etukäteen, mistä haluaa puhua, tai että avun hakeminen on tavallista ja sallittua.

Esimerkki - tee näin



Palvelu tukee asiakkaan psykososiaalista toimintakykyä.



Saat tukea, jos jaksaminen, raha asiat tai tulevaisuus mietityttävät.



Kun kirjoitat palvelukuvausta, pysähdy hetkeksi nuoren näkökulmaan:

- onko kuvaus selkeä ja ymmärrettävä?
- käykö ilmi, mihin palvelu auttaa ja milloin siitä on hyötyä?
- löytyvätkö olennaiset tiedot (kenelle, mitä, miten)?
- onko sävy arvostava ja leimaamaton?
- välittykö tunne, että voi ottaa yhteyttä matalalla kynnyksellä?

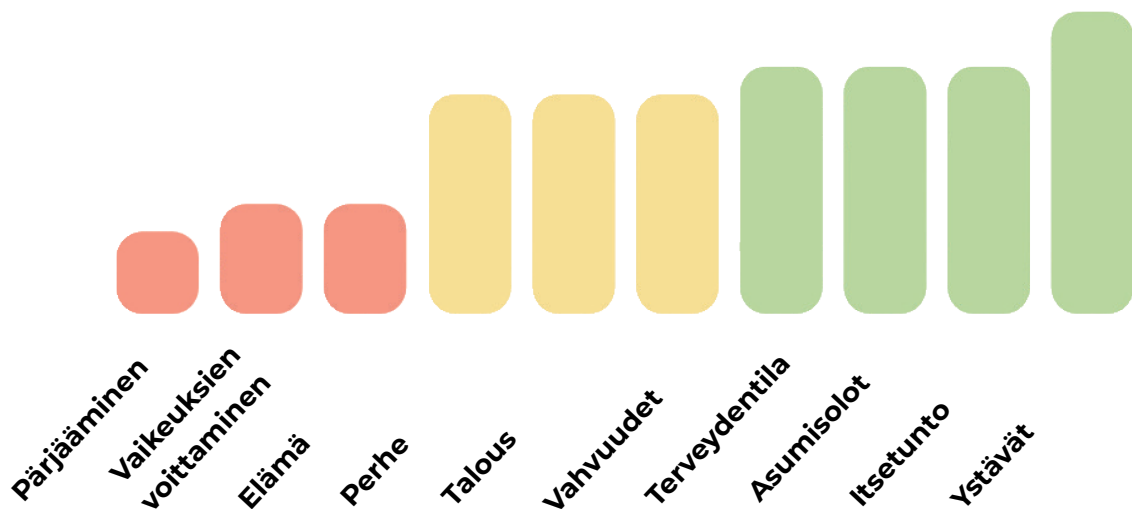
Palveluiden tuominen Zekki.fi:hin

*Palveluiden kuvaaminen
Palvelutietovarantoon
tai Lähellä.fi:hin on
edellytys palvelun
näkymiselle Zekki.fi:ssä.*

Zekki.fi hyödyntää Palvelutietovarannon tietoja. Jokainen Palvelutietovarantoa käyttävä organisaatio vastaa omien palvelukuvauksiensa tuottamisesta, ylläpidosta ja kehittämisestä PTV-tietomallin ja käyttöehtojen mukaisesti. Tarkemmat tiedot käyttöönotosta löytyvät Suomi.fi:n palvelutietovaranto-sivuilta.

Lähellä.fi-palvelusta PTV:hen siirtyvät ”Tukea ja apua” sekä ”Harrastukset ja vapaa-aika” -kategorioihin kuuluvat palvelut.

Zekin palveluehdotuksiin nousee palveluja nuorille keskeisistä kategorioista liittyen Zekin kymmeneen eri elämän osa-alueeseen.



Palvelun näkymiseen vaikuttavat:

- palvelukuvaus
- asiointikanavan kuvaus
- palveluluokitus
- asiasanat

Zekki kohdentaa palvelusuosituksia myös tekstisisällön perusteella, joten nuorilähtöinen ja selkeä kuvaus parantaa osuvuutta.

Valitse palvelulle sen aihepiirin mukaan vähintään yksi mahdollisimman tarkka palveluluokka. Voit valita enintään neljä palveluluokkaa. Valitse pääluokan alta alapalveluluokka aina kun mahdollista. Palvelu voi kuulua moneen palveluluokkaan.

Palvelutietovarantoon voi kuvata palvelun tai asiointikanavan.

Terveystila **Vastasi: 2**



Omaolon oirearvio

Täältä löydät lyhyitä kyselyitä erilaisiin oireisiin liittyen. Ne auttavat arvioimaan, milloin ja millaiseen hoitoon olisi hyvä hakeutua.

Lue lisää

Zekissä palvelut jaotellaan kolmeen kategoriaan: Asuinkunnassasi, Etänä ja Sijaintisi perusteella.

Asuinkunnassasi-kategoria näyttää palvelut sen kunnan perusteella, jonka käyttäjä on valinnut ennen itsearvion tekemistä. Sijaintisi perusteella -kategoria puolestaan näyttää palvelut kymmenen kilometrin säteellä käyttäjän sijainnista hyödyntäen käytössä olevan laitteen paikannustietoa. Etänä -kategoriaan nousevat palvelut, jotka on määritelty Palvelutietovarannossa kansallisiksi.

Esimerkki - Ohjaamo Porin palvelukuvaus

Kirjaus Palvelutietovarannossa:

Ohjaamo Pori

Ohjaamo on alle 30-vuotiaille suunnattu palvelupiste, josta saa neuvoja ja ohjausta useilta asiantuntijoilta mm. työhön, koulutukseen, asumiseen, talouteen, terveyteen ja vapaa-aikaan liittyvissä tilanteissa.

Ohjaamolla on käytössään tulkkauspalvelut tarvittaessa päivystyksessä. Jos sinulla on jo etukäteen tiedossa tarve tulkille, olethan yhteydessä Ohjaamoon.

Kirjaus Zekissä:

Kuvaus on identtinen, mutta Zekki sisältää myös palvelun osoitteen, sähköpostin ja aukioloajat.

Asiasanat

Anna palvelulle 1–10 asiasanaa. Vältä yleisiä asiasanoja, joiden aihepiiri käy jo ilmi kohderyhmästä tai palveluluokista. Käytä asiasanoja tarkentamaan sitä, mihin aihepiiriin palvelu kuuluu.

Tiivistelmä

Tiivistelmässä tulee käydä ilmi, mistä palvelussa on kyse, sillä se nousee Zekkiin.

Kieliversiot

Zekkiä voi käyttää suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Jos kuvaus on vain suomeksi, se näkyy suomenkielisenä kaikille käyttäjille.

Tarkistuslista ennen julkaisua

*Näin varmistat, että
palvelusi löytyy
Zekki.fi:stä ja puhuttelee
nuorta*

- 1. Varmista, että palvelu on tietovarannossa (PTV tai Lähellä.fi)**
- 2. Tarkista että palveluluokka vastaa mahdollisimman tarkasti palvelua**
Palvelu voi kuulua useampaan palveluluokkaan.
- 3. Tarkista kuvauksesi nuoren näkökulmasta**
Hyvä palvelukuvaus kertoo nopeasti, mihin palvelu auttaa ja miten siihen pääsee mukaan. Nuoren ei pitäisi joutua päättelämään, onko palvelu tarkoitettu hänelle.

Käännä myös hallintokieltä nuoren ymmärrettäväksi: nuori ei etsi hallinnollista palvelukokonaisuutta, vaan apua omaan tilanteeseensa. Kirjoita siis mahdollisimman konkreettisesti.

Esimerkki - tee näin



Asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi



Käymme yhdessä läpi tilanteesi ja mietimme, millainen tuki voisi auttaa sinua.

Huomioi myös, että palvelusi nimi tulee Zekki.fi:hin sellaisenaan. Mikäli olet nimennyt palvelun "Lisätietoa palvelusta" palvelu nousee tällä nimellä Zekki.fi:hin.

4. Muista asiasanat ja kieliversiot

Asiasanat auttavat palvelua löytymään. Valitse sanoja, jotka kuvaavat palvelua nuoren näkökulmasta. Asiasanat tarkentavat palvelukuvaustasi.

5. Viimeinen zekkaus

Palvelukuvauksesi alkaa olemaan valmis! Ymmärtäähän nuori nopeasti nämä kolme asiaa:

- Mihin saan apua?
- Miten otan yhteyttä?
- Mitä tapahtuu seuraavaksi?

Muista

Zekki.fi suosittelee palveluja sen perusteella, miten palvelut on kuvattu tietovarantoon. Palvelukuvauksia ei muokata Zekin toimesta erikseen. Siksi palvelukuvauksen, asiointikanavan kuvauksen ja asiasanojen kannattaa olla mahdollisimman selkeitä, ajantasaisia ja nuoren näkökulmasta ymmärrettäviä.

Kun kuvaat palvelun hyvin, Zekki.fi -sivusto tarjoaa itsearvion tehneille vastaajille mahdollisuuden tutustua tarkemmin hänelle tarjolla oleviin lähitai etäpalveluihin.

Lue lisää

Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a.) Zekki ammattilaisille. <https://ammattilaisille.zekki.fi/>

Dialogia-ammattikorkeakoulu. (12.1.2021). Kumppaniesittely: Vamos tietää, että itsetunnon kohoaminen vaikuttaa kauaskantoisesti nuoren hyvinvointiin. <https://www.nuortenpalvelupolut.fi/2021/01/12/kumppaniesittely-vamos-tietaa-etta-itsetunnon-kohoaminen-vaikuttaa-kauaskantoisesti-nuoren-hyvinvointiin/>

Digi- ja väestötietovirasto. (i.a). Palvelutietovaranto. Suomi.fi kehittäjille. <https://kehittajille.suomi.fi/palvelut/palvelutietovaranto>

Digi- ja väestötietovirasto. (11.3.2025). Palvelutietovarannon käyttöönotto. Suomi.fi kehittäjille. <https://kehittajille.suomi.fi/palvelut/palvelutietovaranto/palvelutietovarannon-kayttoonotto>

Digi- ja väestötietovirasto. (16.3.2025). Palvelun kuvaamisen ohjeet. Suomi.fi kehittäjille. <https://kehittajille.suomi.fi/palvelut/palvelutietovaranto/sisallon-tuottaminen/palvelun-kuvaamisen-ohjeet>

Paananen, R. (24.3.2022). Myytti: Nuoret tarvitsevat lisää tukipalveluita. Dialogi. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022022120042>

Sipola, P. (19.3.2025). Digipalvelu Zekki auttaa nuoria hahmottamaan elämäntilannettaan. Dialogi. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202501092045>

Vallin, L., Liimakka, S., & Notvik, I. (13.12.2025). Osallistavaa tutkimusta ja kehittämistä. Dialogi. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20251203114005>

DIAK  **PORI**