

Hel.fin ja TPR-perheen liitto

Aleksi Salonen,
Hel.fin tuoteomistaja



21.11.202

TPR-perhe Hel.fi:n ytimessä

- Hel.fi-sivuston ydin eli keskeiset palvelusisällöt uudistettiin kokonaan 2020-23
 - Myös teknologiapino ja sisällönhallintajärjestelmä uudistettiin kokonaan
- Uudistuksessa kaikki keskeiset teema-alueet (esim. pysäköinti, neuvolat, terveysasemat jne.) uudistettiin käyttäjälähtöisesti palvelumuotoilun keinoin
- Uudistuksen konseptille keskeistä oli master-tietokantojen laaja hyödyntäminen ja näistä kaupunkilaisille keskeisin oli palvelu- ja toimipistetietokantojen integraatio hel.fi:n ytimeen
 - Toimipisterekisteri, Palvelukuvausrekisteri ja Esteettömyyssovellus (TPR-perhe)
- Käyttäjälähtöisestä lähestymistavasta seurasi, että vanhan hel.fi:n katalogimaisesta palvelujen ja toimipisteiden listaamisesta hel.fi:ssä luovuttiin ja siirryttiin TPR-tietojen esittämiseen aina käyttäjälle relevantissa kontekstissa
 - Järjestelmälähtöisyyttä vältettiin myös TPR-toteutuksessa

TPR-tietojen migrointi Hel.fi:hin

- Kaikille TPR-kuvauksille rakennettiin TPR:n REST-rajapinnan päälle automaattisesti päivittyvä migraatiomoduli, joka luo palvelut, asiointipalvelut ja toimipisteet (sisältäen esteettömyystiedon) Drupal-nodeiksi
- Migraatio Drupaliin tehtiin, jotta tietojen käytölle voitiin varmistaa
 - Suorituskyky tietojen esittämisessä
 - Yhdistettävyys palvelukohtaisiin Elastic- (ja muihin) suodatushakuihin ja Drupalin päässä muokattavat hakutavat
 - TPR:n rakenteista riippumaton tietojen yhdistely Drupalissa
 - Tietojen rikastettavuus Drupalissa
- Kuvaukset migroidaan julkaisemattomina konseptin mukaisesti
- Kuvauksia päivitetään automaattisesti useita kertoja vuorokaudessa
 - Rajapinnan rajoitteista johtuen päivitys ei ole reaaliaikaista, mutta osa tiedoista voidaan päivittää nopeammin TPR:stä Drupaliin sisällönhallinnan kautta

Palvelut edellä

Hel.fin uusi rakenne luotiin palvelut edellä. TPR-tietojen integraation kannalta se tarkoitti esittämisen hierarkiaa, jossa

- **Ylimpänä sijaitsee käyttäjälähtöinen teema, kuten pysäköinti**, jonka rajausta ja sisältöä perustuvat palvelumuotoiluun ja käyttäjätietoon. **Luodaan Drupalissa.**
- Teeman alla on **asiakkaalle olennaiseksi tunnistettuja palveluja***.
 - Pysäköinnin tapauksessa esimerkiksi asukaspysäköintitunnuksen hankkiminen.
 - Asukaspysäköintitunnuksen haku **kuvataan TPR:ssä palveluna**, jonka alle kuvataan **TPR-asiointipalveluita** (esim. digipalvelu tai -lomake, chat- tai puhelinpalvelu)
 - Kun asiointi kivijalassa on mahdollista, Hel.fissä esitetyn palvelun yhteydessä näytetään siihen linkitetyt **TPR-toimipisteet** joissa asiointi on mahdollista
 - Toimipisteille tuodaan samalla **TPR:n esteettömyystiedot**

* Hel.fin kontekstissa palvelu on jotain mitä käyttäjä voi saada jonkin itse aloittamansa prosessin päätteeksi, mutta ei esimerkiksi lakisääteinen tehtävä, jota toteutetaan muun toiminnan osana. Kaikki palvelut löytyvät haulla ja Suomi.fistä.

Käytännön esimerkkejä

- Asiointipalvelun käynnistäminen teemalähtöisen sisältökokonaisuuden kautta
 - [Pysäköinnin teemasivu](#)
 - [Asukaspysäköinnin palvelu- ja asiointipalvelukuvaus](#)
 - [Kaupunkiympäristön asiakaspalvelun toimipiste ja sen esteettömyystiedot](#)
- Toimipistetiedon esittäminen sivuille upotettuna
 - [Helsinki-info](#)
- TPR-tiedon suodattaminen ja helppo yhdisteltävyys
 - [Oma terveysasema](#)
 - [Lähin päiväkot](#)
 - [Neuvontaa palveluista](#)
 - [Lähin peruskoulu](#)
 - Laajasti rikastettu toimipistesivu: [Aleksis Kiven peruskoulu](#)
 - Jne.

Hyötyjä TPR-tietokannan käytössä

- **Palvelut ja toimipisteet kuvataan yhteen paikkaan**
 - Tiedon ylläpitoon käytettävä työaika vähenee
 - Tiedon ajantasaisuus pysyy korkeammalla tasolla eikä tiedoista ole duplikaatteja
- **TPR-kuvaukset muodostavat hel.fin käyttäjille keskeisen tietosisällön**
 - TPR-kuvauksien ylläpidolle syntyy voimakas kannustin sisällöntuotannossa
 - TPR-kuvauksien käyttäjälähtöisyyden varmistamiselle syntyy voimakas kannustin
 - TPR-kuvauksien toimivuudesta käyttäjille syntyy jatkuvaa tietoa osana hel.fin analytiikkaa, jonka perusteella kuvauksia voidaan parantaa
 - TPR:n tietorakenteiden puutteista syntyy tietoa muotoilussa ja kehityksessä, joka johtaa muutoksiin, kun tiedot on voitava esittää käyttäjälähtöisesti verkkosivuilla
- **Palvelut, toimipisteet ja saavutettavuus on kuvattu ja esitetty hel.fissä yhdenmukaisesti**
 - Käyttökokemusta voidaan kehittää keskitetysti ja hallitusti
 - Metatiedon ja rakenteisten linkitysten vuoksi samaa tietoa voidaan esittää ja suodattaa käyttäjän tarpeen mukaan eri konteksteissa ja tavoilla

Haasteita, ongelmia ja tulevaisuutta

- Tietorakenne ei ollut yhtä selkeästi palvelulähtöinen kuin hel.fin konseptissa
 - Vaati muutoksia tiedon kuvaamisen rakenteisiin TPR:ssä
- Kuvausten käyttäjälähtöisyydessä ja rakenteissa oli huomattavasti puutteita, joiden korjaamiseen vaatimaan työhön oli varauduttu puutteellisesti hel.fi-projektin alussa. **Muna-kana-ongelma:**
 - Kun tiedon laadun ja rakenteiden parantamiselle ei ole selkeää kannustinta, ei niitä paranneta
 - Kun tietokannan lähtötilanne ei ole riittävä, uudistuksen sisältötyö laajenee merkittävästi
 - TPR-tiedon ympärille jouduttiin rakentamaan myös runsaasti rikastustapoja
- Ylläpidon helppous käyttäjille väheni käyttäjille jossain tapauksissa, kun
 - a) ylläpitoa joudutaan yhä tekemään kahteen paikkaan (master ja rikasteet)
 - b) master-tietokannan sisällöntuottajan käyttökokemukseen ei pysytty merkittävästi vaikuttamaan järjestelmän rajoitteiden vuoksi
- **TPR-uudistuksessa** ylläpito pyritään mahdollistamaan Drupalin kautta ja rikasteet saamaan osaksi master-tietokannan (lisä)tietoja ja ylläpitokäyttöliittymä uudistetaan.

Kiitos!

Kysymyksiä?

Ole yhteydessä:

Alexi Salonen

Hel.fin tuoteomistaja

aleksi.salonen@hel.fi