

## JHS XXX Kansalaishavainnot

### Liite 2. Kansalaishavaintoihin liittyvien palvelupolkujen laatiminen

**Versio:** Hyväksymätön

**Julkaistu:** 22.5.2018

**Voimassaoloaika:** toistaiseksi

---

Wikipedia (<https://fi.wikipedia.org/wiki/Palvelumuotoilu>) kuvaa palvelumuotoilun seuraavasti:

*Palvelumuotoilu (engl. Service Design) tarkoittaa palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin.*

*Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen (engl. service experience) käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Asiakkaan palvelukokemuksen rakennuspalikoita ovat palvelun kontaktipisteet (engl. service touchpoints), palvelutuokiot (engl. service moments) ja palvelupolku (engl. service string, customer journey).*

Kansalaishavaintojen keruuta ja kansalaishavaintojärjestelmän toteuttamisessa voi olla tarpeellista hyödyntää palvelumuotoilun työkaluja. Erityisesti palvelupolkujen kuvaaminen auttaa järjestelmän kehittäjiä.

Muistilista kysymyksistä, joihin palvelupolkukuvauksissa on hyvä vastata:

- Missä ympäristössä havainto tehdään? Liittyykö paikkaan erityispiirteitä, kuten syrjäisyys tai vaikeakulkuisuus?
- Miksi kansalainen on havaintopaikalla? Liittyykö se johonkin muuhun toimintaan, vai onko hän mennyt sinne varta vasten havainnon tekemistä varten?
- Tarvitaanko havainnon tekemiseen välineitä? Miten ja kenelle niitä on saatavilla? Ovatko välineet luontevasti kansalaisella mukanaan hänen tullessaan havaintopaikalle, vai onko häntä kehoitettu ottamaan ne mukaansa?
- Mitkä seikat motivoivat kansalaista tekemään ja lähettämään havainnon? Minkälaista hyötyä tai mielihyvää hän kokee saavansa havainnon tekemisestä?
- Miten kansalainen on alun perin saanut tietoa havaintojen keräämisestä? Entä mikä on aktivoinut hänet juuri tähän havaintokertaan?
- Miten havaitsija näkee omat havaintonsa?

Datan käyttäjän näkökulma

- Mihin tietoa tarvitaan? Mihin prosesseihin se liittyy?
- Mitä parametreja pitäisi havaita?
- Mikä on laatuvaatimus?
- Miltä alueelta ja miltä ajalta havaintoja toivotaan?
- Miten hän on saanut tiedon havaintopalvelusta?
- Miten datan tarvitsija määrittelee havaintotehtävän? Voiko hän muokata havaintotehtävää (päivittää, keskeyttää)?
- Miten datan käyttäjä saa datan itselleen?