

# **Tehtävälista digitaalisten palvelujen kehittäjälle**

**Helsingin kaupunki -**

**Digitaalinen Helsinki -ohjelma 2017**

# 5 askelta:

1

**Kysy**

2

**Valmistele**

3

**Kuuntele**

4

**Suunnittele**

5

**Kokeile,  
testaa,  
paranna!**

1

2

3

4

5

# Kysy

## Kuka on palvelun käyttäjä?

Samastu käyttäjäksi.  
Nosta käyttäjä vuoren huipulle.  
Palvelu on häntä varten.

Digitaalinen palvelu on kuin vuori. Vuoren polut ja kylät muodostavat palvelupolun.

## Miksi jotkut putoavat vuorelta?

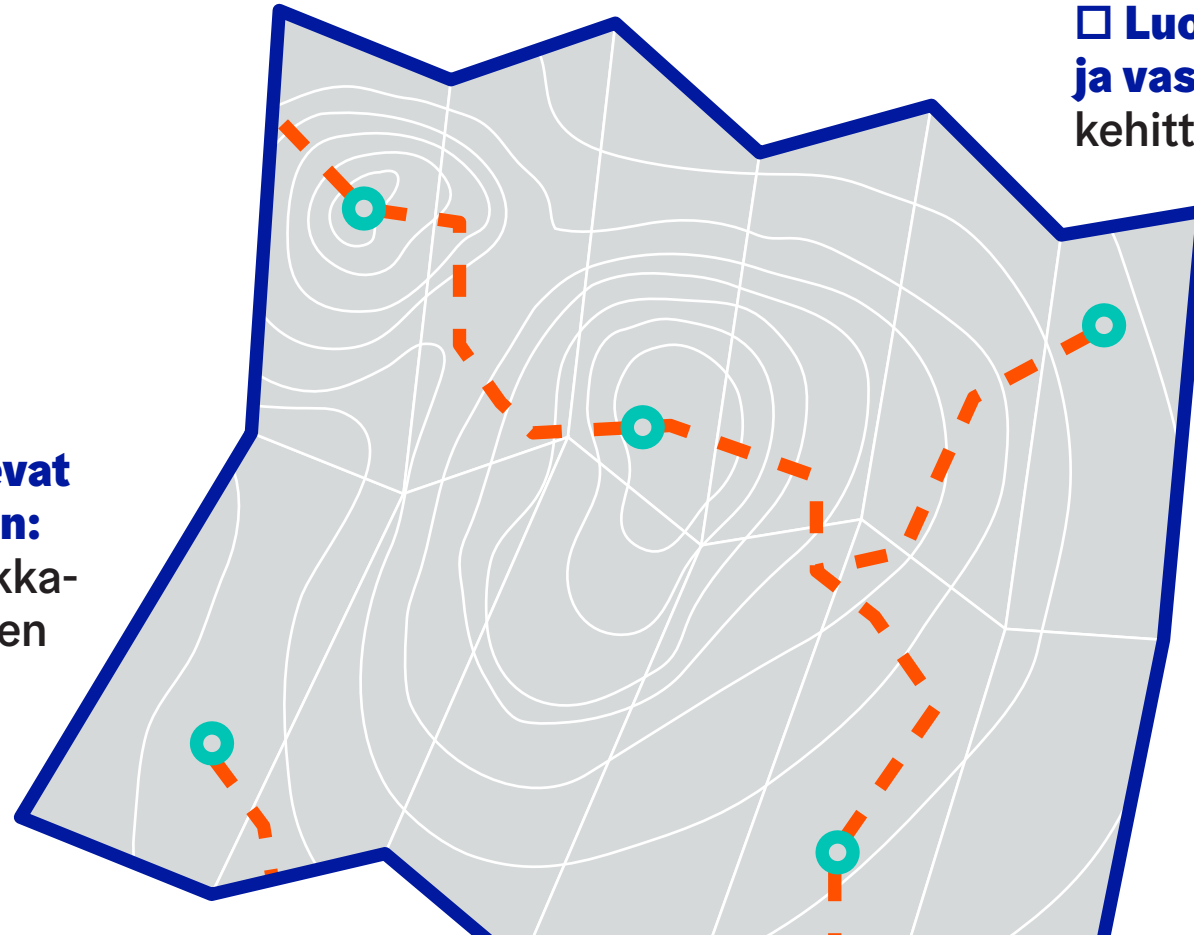
Käyttäjiä on monenlaisia. Jos käyttäjä jää matkan varrelle tai etenee vaivalloisesti, reitit ja vuorovaikutus eivät toimi parhaalla tavalla.



# ① ② ③ ④ ⑤ **Valmistele**

□ **Etsi palvelupolun asianomistajat** kaupungin sisällä ja tee tämä vuorenrinteen verkosto näkyväksi.

□ **Ota käyttöön olemassa olevat työkalut reitin rakentamiseen:** uusi visuaalinen ilme, analytiikka-työkalu. Kouluta tiimi työkalujen käyttöön ja hyödynnä apuna palvelumuotoilutoimiston ammattilaisia ja heidän työkalujaan.



□ **Luo yhteistyötiimi, jaa roolit ja vastuut** polkujen avaamista ja kehittämistä varten.

□ **Huomioi vaihtoehtoiset reitit:** monikanavaisuus ja erityisesti mobiilikäyttö alusta lähtien.

①

②

③

④

⑤

- Tuo palvelun kehittämiseen tarvittava kaupungin sisäinen **asianomistajien verkosto** näkyväksi koko kehitystiimille. Ketkä ovat vastuullisia juuri tässä projektissa?
- Ota kehittämisen lähtökohdaksi **monikanavaisuus**: erilaiset laitteet, erilaiset käyttöjärjestelmät, erilaiset mediat, perinteinen asiakaspalvelu jne.
- **Verkkoanalytiikassa** huomioi käytettävän Snoobi-analytiikkatyökalun rajoitteet. Kouluttaudu ja kouluta työkalun käyttöön. Harkitse tehokkaamman työkalun käyttöönottoa tulevaisuudessa.
- Ota **kaupungin visuaalisen ilmeen** mahdollisuudet käyttöön.

①

②

③

④

⑤

# Kuuntele

## □ **Kulje nykyistä polkua yhdessä käyttäjien kanssa.**

Kuuntele heidän kertomuksiaan polulta.

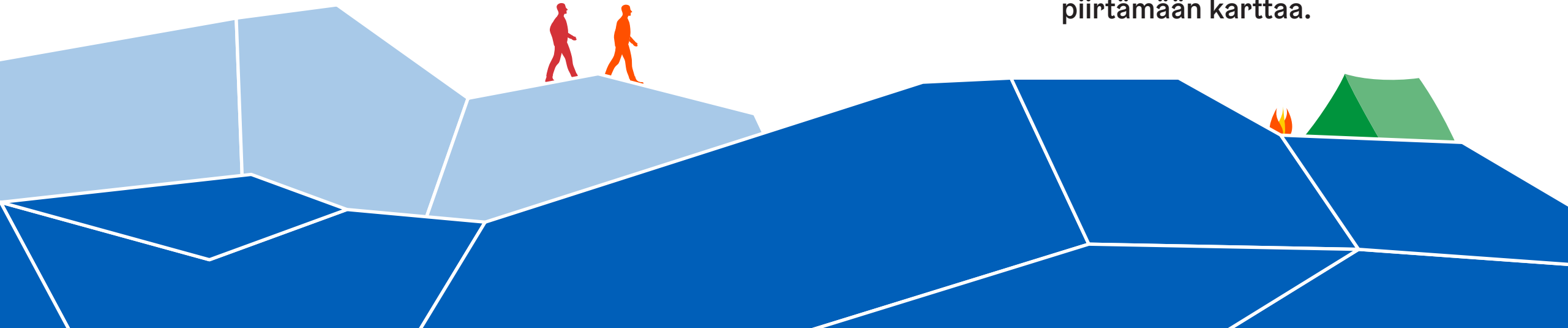
Palvelua luodaan käyttäjille. Luo käyttäjäprofiilit.

□ **Kuvaa, haastattele ja havainnoi,**  
miten käyttäjät etsivät reittejä.

□ **Piirrä reittikartta.**

## □ **Sytytä leirituli, työpaja matkan**

**varrelle.** Työpajasta saadaan tietoa, miksi polku on hankala. Työpajassa syntyy uusia kehittämisideoita. Pyydä tarvittaessa palvelumuotoilija ruokkimaan tulta ja piirtämään karttaa.



①

②

③

④

⑤

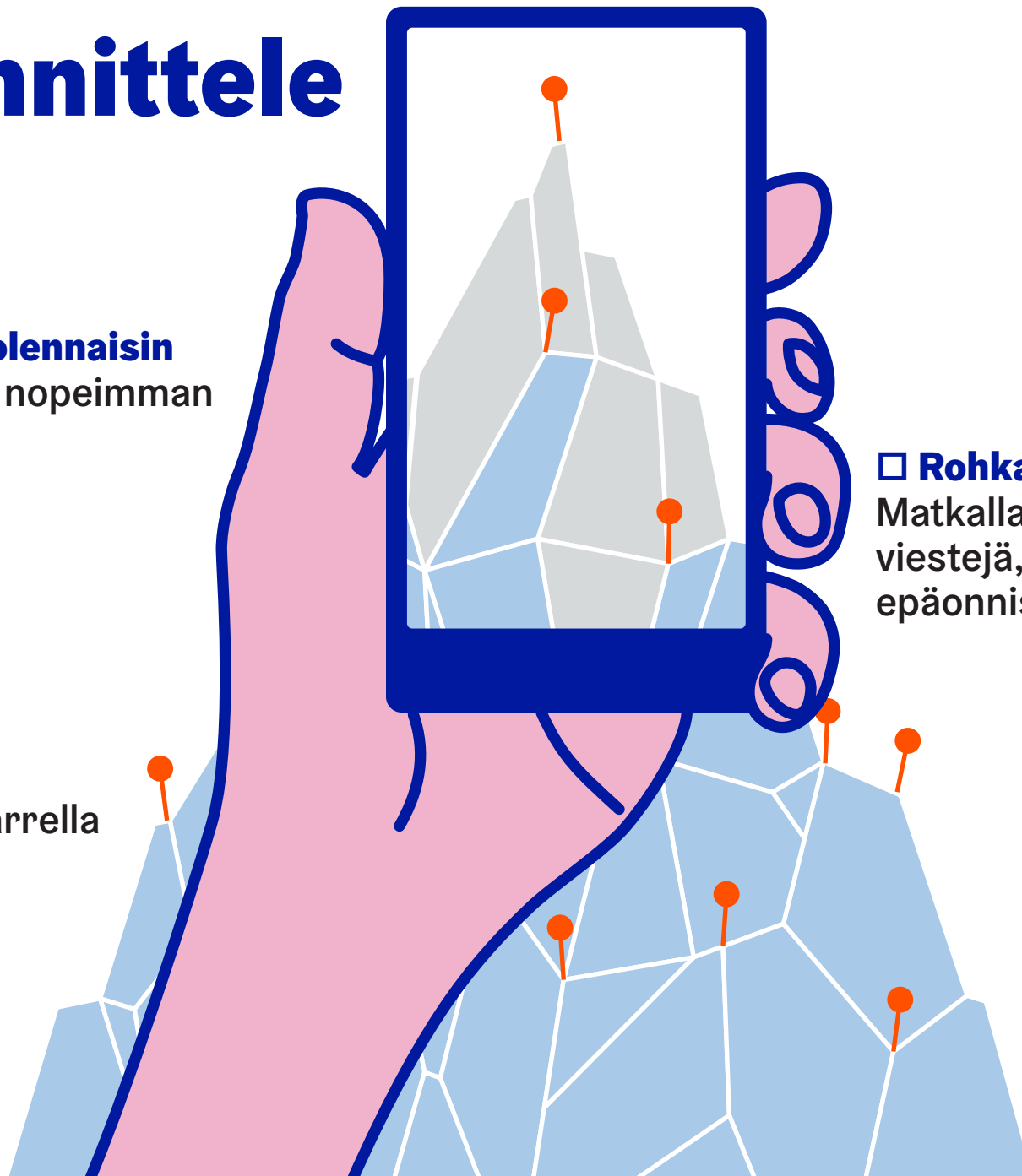
- Järjestä **työpajoja**. Etsi ratkaisuja yhdessä käyttäjien kanssa ja merkitse muistiin heidän kokemuksensa ja ideansa. Palveluntarjoajilla on paljon taustatietoa palvelupolun historiasta. Toteuta työpaja myös heidän kanssaan ja merkitse muistiin heidän kehitysehdotuksensa.
- Käy läpi **nykyinen asiakkaan palvelupolku** yhdessä käyttäjien kanssa. Kuvaa palvelupolku. Haastattele käyttäjiä. Visualisoi nykyinen reitti ja sen ongelmatkohdat.

# ① ② ③ ④ ⑤ Suunnittele

□ **Visualisoi näkyväksi olennaisin tieto** – käyttäjä tarvitsee nopeimman reitin huipulle.

□ **Opasta vaiheittain:** mitä tietoa tarvitaan lähtöpisteessä, matkan varrella ja huipulla? Pelkistä tarvittaessa: jätä vain välttämätön teksti ja kuva.

□ **Rohkaise polulla kulkijaa.** Matkalla tarvitaan kannustusviestejä, ei huomautuksia epäonnistumisista.





①

②

③

④

⑤

- **Analysoi** datan perusteella, miksi käyttäjät putoavat polulta ja luo datan ja käyttäjäkuulemisten perusteella mahdollisimman yksinkertainen palvelupolku. Visualisoi se.
- Poimi **käyttäjän kannalta olennaisin tieto** ja varmista sen näkyvyys sivulla vahvoin visuaalisin ratkaisuin. Panosta toiminnallisuuteen informaatiotulvan sijaan.
- **Yksinkertaista** sivujen rakenne ja poista turhat alisivut. Karsi kaikki turha teksti pois.
- **Älä houkuttele polulle turhaan:** rakenna jo aloitussivulle käyttäjälle tieto, kannattaako lähteä polulle –onko tämä minua varten?

①

②

③

④

⑤

# Kokeile, testaa, paranna!

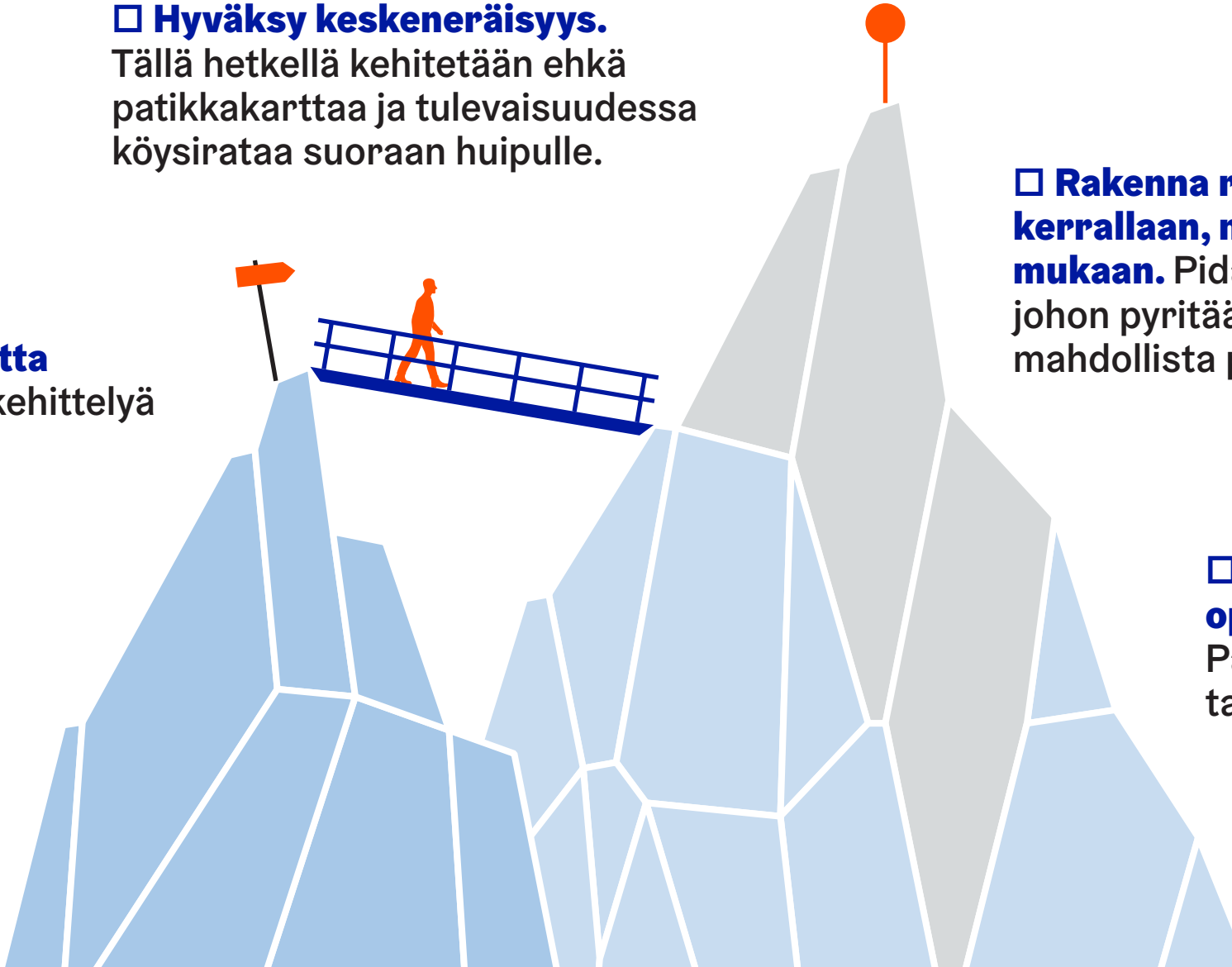
## ☐ Hyväksy keskeneräisyys.

Tällä hetkellä kehitetään ehkä patikkakarttaa ja tulevaisuudessa köysirataa suoraan huipulle.

☐ **Kerää palautetta käyttäjiltä** jatkokehittelyä varten.

☐ **Rakenna reittiä pala kerrallaan, mahdollisuuksien mukaan.** Pidä mielessä ideaali, johon pyritään: parasta mahdollista palvelua käyttäjälle.

☐ **Jaa kokemuksesi ja oppimisesi muiden kanssa.** Palvelut paranevat, kun niitä tarkastellaan yhdessä.



# Kiitos!

Lisätietoja: [digi.hel.fi](https://digi.hel.fi) | #digi helsingi

Helsinki