



# **Digitaalinen Helsinki Palvelupolkupilotti Palveluprosessien kehitysmalli**

Joulukuu 2016

---



# Sisällys

<b>1. JOHDANTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PALVELUPOLKUJEN UX-KEHITYSMALLI .....</b>	<b>4</b>
2.1 PALVELUPROSESSIN KEHITYSTAVAT JA HYÖDYT .....	4
2.2 KEINOT JA MENETELMÄT .....	5
2.3 ESIMERKKEJÄ HYVÄSTÄ UX-SUUNNITTELUSTA .....	7
2.3.1 Verkkolomakkeet .....	7
2.3.2 Mobiilioptimointi.....	9
2.3.3 Ennakoiva hakutoiminto .....	11

# 1. Johdanto

---

”Helsingin kaupunki digitalisoi palvelujaan. Tulevaisuudessa kaupungin palvelut ovat helppokäyttöisiä ja kätevästi kaupunkilaisten ulottuvilla. Parempia palveluja kehitetään yhdessä asiantuntijoiden, kaupunkilaisten ja yritysten kanssa.” – *digi.hel.fi*

Digitaalisen Helsingin verkkosivujen ohjelmakuvaus ei voisi paremmin osua tämän pilottihankkeen teemoihin. Hankkeen kohteeksi valikoitui rakennusviraston pysäköinninvalvonta ja tarkemmin pysäköintivirhemaksun oikaisuprosessi. Tämä palvelupolku on kuvattu, testattu ja analysoitu erillisessä loppuraportissa. Tämä dokumentti keskittyy pilottihankkeen toiseen lopputuotteeseen, eli monistettavaan kehitysmalliin.

Palvelupolkupilotin tavoitteet ovat monitasoisia. Palvelupolkukehyksessä on kaupunkilaisten, rakennusviraston ja asiantuntija-arvioinnin avulla tarkoituksena kehittää pysäköintivirhemaksun oikaisupyynnön tekemistä niin oikaisijan kuin rakennusviraston käsittelyprosessinkin näkökulmasta.

Isomman kuvan tavoitteena on luoda Digitaalisen Helsingin käyttöön monistettava ja ketterä kehitysmalli, jota voisi kustannustehokkaasti käyttää hyväksi nykyisten ja tulevien sähköisten palvelupolkujen kehityksessä. Mallin ytimessä on *käyttäjäystävällisyys*.

Miten näitä tavoitteita on sitten lähdetty saavuttamaan? Palvelumalli perustuu kolmeen toisiaan tukevaan osaan: Verkkoanalytiikkaan ja tilastoihin, käyttäjähaastatteluihin sekä asiantuntija-arviointiin ja ongelmanratkaisuun. Kaupunkilaisten ja virastojen henkilökunnan osallistuttaminen on iso ja merkittävä osa kaupungin palvelupolkujen ja sähköisen asioinnin kehitystä.

Tätä palvelupolkujen kehitysmallia itseään on myös tarkoitus kehittää matkan varrella eteenpäin. Jokainen projekti, missä tätä kehitysmallia tai sen osia sovelletaan, auttaa kehittämään siitä vieläkin tehokkaamman. Näin palvelumalli tavallaan iteroi itse itseään ja *oppii* uusista kokemuksista.

Parempien digitaalisten palveluiden puolesta,

21.12.2016

Antti Mäki / Able Design / Digitaalinen Helsinki

## 2. Palvelupolkujen UX-kehitysmalli

Kehitysmallin ytimenä on tarkoitus toimia **monistettava, ketterä ja kustannustehokas palveluprosessi**, joka perustuu kolmeen perusosaan: Web-analytiikkaan ja tilastoihin, käyttäjähaastatteluihin ja palvelupolkuanalyysiin.

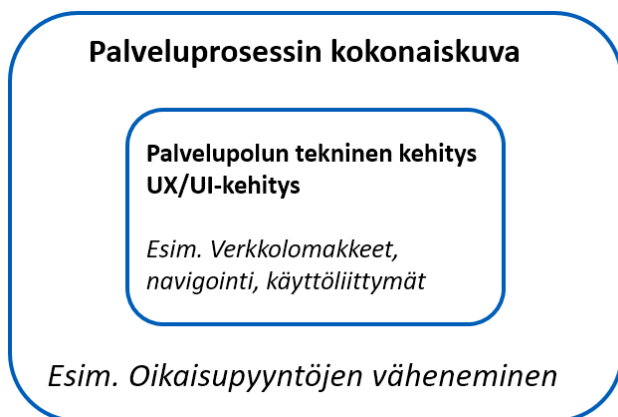
Palvelupolun **nykytilanteen** selvittämiseksi tutkitaan saatavilla olevaa sähköisen asioinnin analytiikkaa, erilaisia asiointitilastoja tai esimerkiksi gallupkyselyitä. Analytiikan avulla luodaan pohja haastatteluille ja palvelupolun arvioinnille. Numerot ja tilastot antavat elintärkeää **ohjaustietoa** kehitystavoitteiden asettamisessa.

Käyttäjähaastattelut ovat tehokas keino palvelupolun käyttökokemusten selvittämiseksi. Kaupunkilaisten **osallistaminen** onkin yksi kehitysmallin pääteemoista. Haastatteluita ei välttämättä tarvita isoa määrää, vaan pienempikin otos jo auttaa. Verkkokyselyn tai tarveselvityksen yhdistäminen haastatteluihin on jo todella voimakas kehitystyökalu. Tärkeää on sopeuttaa osallistuttamiskeinot palvelupolun kehitystarpeisiin.

Palvelupolkuanalyysin asiantuntija-arvio taas perustuu näihin haastatteluihin, analytiikkaan sekä palvelupolun sähköisen asioinnin simulointiin. Simuloinnissa on keskitytty erityisesti **käytettävyyteen** ja **käyttökokemukseen (UX)**. Konkreettisten ongelmanratkaisumallien kuvaaminen on tärkeä osa analyysiä.

### 2.1 Palveluprosessin kehitystavat ja hyödyt

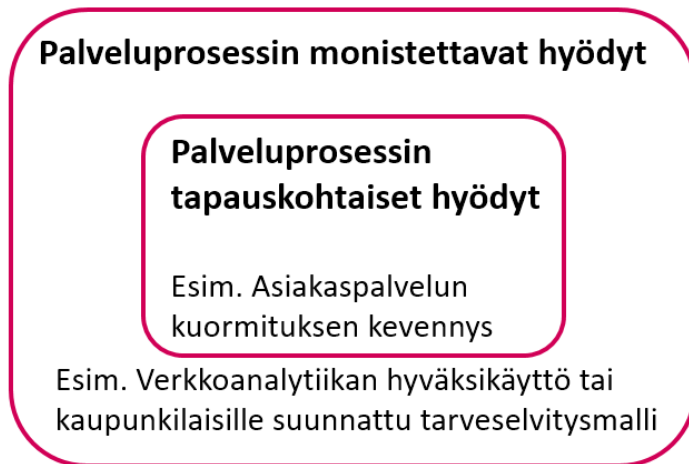
Aluksi on tärkeää miettiä sitä, mitä asioita palvelupolkuhankkeella lähdettiin tavoittelemaan – ja mistä näkökulmista hankkeen lopputuloksia kannattaa tarkastella. Katsotaan ensin, mikä tämän analyysin tarkoitus on juuri tämän palvelupolun, eli pysäköintivirhemaksun oikaisupyynnön, kehityksessä:



Kuva 1. Palvelupolkukehityksen sisäiset tasot

**Isomman kuvan** eli tämän nimenomaisen palvelupolun kokonaisprosessin kehityksen kannalta edellisten ongelmakohtien korjaaminen on ensiarvoisen tärkeää. **Pienen kuvan** kehitys tukee kokonaisprosessin kehitystä. Kaikilla palvelupolun käyttökokemuksen parantamiseen tähtäävillä ongelmakohtien kehittämällä on suora vaikutus kokonaisprosessin kehitykseen.

--



*Kuva 2. Palvelupolkumallin tapauskohtaiset ja yleistettävät hyödyt*

Pienemmän kuvan, eli tapauskohtaiset hyödyt saavutamme reagoimalla hankkeen tuloksiin kuten em. ongelmanratkaisuun. Tulosraporttia ei ole tarkoitus lukea kuin piru raamattua – mutta se antaa tärkeää ohjaustietoa palvelupolun kehitystä varten.

Isomman kuvan tavoite on ehkä tämän pilottihankkeen tärkein ”sivutuote”. Päämääränä on luoda Digitaalisen Helsingin käyttöön **monistettava ja ketterä kehitysmalli**, jota voisi käyttää laajemmin apuna kaupungin sähköisten palveluiden suunnittelussa ja kehityksessä.

Ja kuten mainittua, palvelupolkupilotti ja sen loppuraportti toimii siis myös tavallaan itse itseään iteroivana palvelumallina.

## 2.2 Keinot ja menetelmät

Seuraavat keinot ja menetelmät tukevat kaikki toisiaan ja muodostavat palvelupolkujen kehitysmallin rungon.

### Analytiikka

Verkkoanalytiikka on parhaimmillaan erittäin tehokas työkalu palvelupolun kokonaisuuden ja erityisesti saavutettavuuden ja löydettävyyden kehittämässä. Gallupit ja erilaiset tilastot

tukevat palveluprosessin eri rakenteita luotettavilla ja mitattavilla luvuilla. Analytiikan avulla voidaan myös muodostaa tarkka kuva palvelupolun nykytilasta. Myös Helsingin kaupungin avoimen datan projektista voi saada tärkeää ohjaustietoa.

### Osallistuttaminen

Käyttjähaastattelut ja eri kohderyhmien käyttöpalaute ovat olennainen osa palvelupolkujen kehitysmallia. Kaupunkilaisten ja virkamiesten kuunteleminen antaa elintärkeää ohjaustietoa parempien palveluiden kehittämiseksi. Osallistuttamiskeinoja ovat haastatteluiden lisäksi myös verkkokyselyt ja tarveselvitykset.

### Palvelupolun simulointi ja käytettävyytestaus

UX-asiantuntijan suorittama palvelupolun simulointi, arviointi ja käytettävyytestaus tähtäävät sähköisen palvelupolun käytettävyysohjelmien ratkaisumalleihin.

### Muutosten toteutus

Palvelupolun kehityskohteet kannattaa lajitella merkittävyyden ja vakavuuden mukaan: Mitä voidaan korjata heti, mitkä muutokset tarvitsevat tarkempaa perehtymistä ja testaamista. Muutosten todentaminen esimerkiksi A/B-testauksen avulla on suhteellisen kevyt toteuttaa isollakin käyttäjäotoksella. Vanhan version rinnalle tuodaan paranneltu uusi versio, ja käyttäjiä ohjataan satunnaisesti molempiin ”kanaviin”. Tuloksia seurataan analytiikan ja osallistuttamisen keinoilla.

### Työkaluja

*Seuraavassa esimerkkejä ohjelmistotyökaluista, joista voi olla apua palveluprosessin eri vaiheissa.*

Ohjelmisto	Tarkoitus	WWW
QuestBack	Verkkokyselyalusta	<a href="http://www.questback.fi">http://www.questback.fi</a>
Usetrace	Verkkopalvelutestausta, esim. verkkolomakkeet	<a href="http://www.usetrace.com">http://www.usetrace.com</a>
Hotjar	Käyttäjaseurausta, esim. lomakkeet, luopuminen	<a href="http://www.hotjar.com">http://www.hotjar.com</a>
Siteimprove	Web-analytiikkaohjelmisto	<a href="http://www.siteimprove.com">http://www.siteimprove.com</a>
Snoobi	Web-analytiikkaa	<a href="http://www.snoobi.fi">http://www.snoobi.fi</a>

## 2.3 Esimerkkejä hyvästä UX-suunnittelusta

Lopuksi esittelyssä konkreettisia esimerkkejä havainnollistamaan hyvän UX-suunnittelun periaatteita. Lukijan on hyvä muistaa, että kyseessä on yleisesti hyväksi todettuja suunnitteluratkaisuja, mutta niitä ei ole tarkoitus aina noudattaa kirjaimellisesti. On myös tärkeää sopeutua kuhunkin käyttötilanteeseen tapauskohtaisesti.

### 2.3.1 Verkkolomakkeet

Kaupungin sähköiset asiointipalvelut ovat täynnä täytettäviä lomakkeita. Lomakeprosessit ovat tutkitusti yksi käyttäjien hermoja eniten koettelevista verkkopalveluiden osista.

Seuraavassa käymme läpi muutamia hyvän lomakesuunnittelun esimerkkejä. Kyse ei ole mistään monimutkaisesta prosessista – usein pätee UX-suunnittelun yksi tärkeimmistä periaatteista eli *vähemmän on enemmän*.

Vihreät kuvat edustavat suositeltavaa lomakesuunnittelua.

A form on a light green background. It features four sections, each with a label above a white input field. The sections are: 'Full Name' (one wide field), 'E-mail address' (one wide field), 'Street Name' and 'Number' (two side-by-side fields), and 'City' and 'Postal Code' (two side-by-side fields). The labels are in a dark grey font.

A form on a light pink background. It features five sections with labels in a faded grey font above white input fields. The sections are: 'Full Name' (one wide field), 'E-mail address' (one wide field), 'Street Name' and 'Number' (two side-by-side fields), and 'City' and 'Postal Code' (two side-by-side fields). The labels are faded, and the overall layout is less clear than the green version.

1. Aina näkyvät selkeät kenttäkuvaukset ovat useimmissa tapauksissa parempi ratkaisu kuin kenttien sisään leivotut kuvaukset, jotka katoavat, kun kenttä aktivoidaan hiirellä. Vähänkin pidemmissä lomakkeissa tämä saattaa aiheuttaa turhaa epäselvyyttä, varsinkin lomakkeen tarkastusvaiheessa.

Full Name

E-mail address

Phone number   
Include country code.

Full Name

E-mail address

Phone number

2. Paras vaihtoehto voikin olla edellisten kuvien yhdistelmä, kuten yllä (vihreä laatikko).

Full Name

E-mail address

Street

Number

Zip code

Full Name

E-mail address

Street

Number

Zip code

3. Täyttömuodon mukaan mukautuvat kentät helpottavat kokonaisuuden hahmottamista.



Full Name

E-mail address

Street Name  Number

City  Postal Code

Full Name

E-mail address

Street Name  Number

City  Postal Code

4. Lomakkeen tekstien fontti tulisi esittää tarpeeksi isolla, kuten myös kenttien koot. Hyvä fonttikoko on 14-16 välillä, mieluiten 16 jos lomakekoko sen vain sallii. Näin lomake optimoituu suoraan myös mobiililaitteiden näytöille. Lomakekenttien suositeltava korkeus on 32px. Tarpeeksi isokokoiset kentät saa helposti aktivoitua myös pienemmiltä ruuduilta.

### 2.3.2 Mobiilioptimointi

3:22 PM

**Add Address**

Last name

Address

Address line 2 (optional)

City  State

ZIP code

Prev. Next

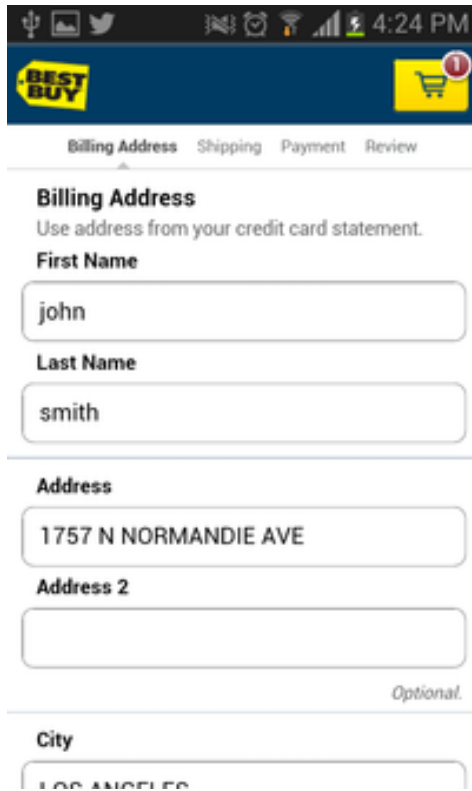
1 2 ABC 3 DEF

4 GHI 5 JKL 6 MNO Go

7 PQRS 8 TUV 9 WXYZ Sym

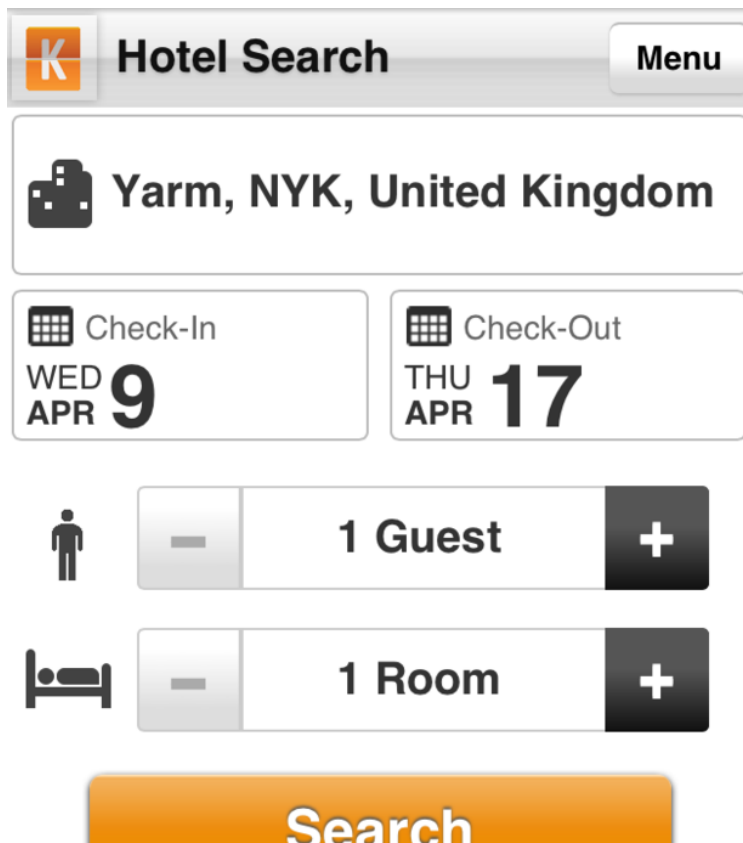
\* 0 + #

*Numerosyötteitä kaipaaviin kenttiin tulisi automaattisesti avautua numeronäppäimistö.*



The screenshot shows a mobile app interface for a checkout process. At the top, there is a status bar with icons for signal, Wi-Fi, and battery, and the time 4:24 PM. Below that is a navigation bar with the 'BEST BUY' logo and a shopping cart icon with a notification badge. The main content area is titled 'Billing Address' and includes a sub-header 'Billing Address' and a note 'Use address from your credit card statement.' The form consists of several input fields: 'First Name' (filled with 'john'), 'Last Name' (filled with 'smith'), 'Address' (filled with '1757 N NORMANDIE AVE'), 'Address 2' (empty), and 'City' (filled with 'LOS ANGELES'). A small 'Optional.' label is positioned below the 'Address 2' field. At the top of the form, there are tabs for 'Billing Address', 'Shipping', 'Payment', and 'Review'.

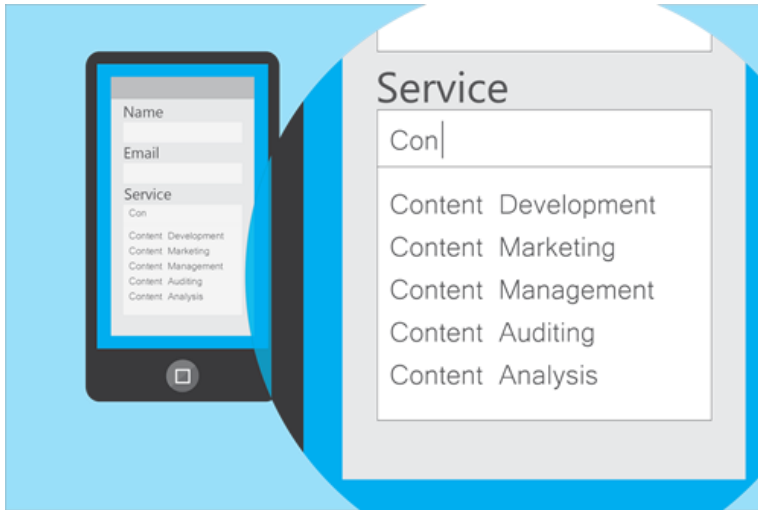
*Isoja ja pystysuuntaan jaoteltuja lomakekenttiä on helppo täyttää järjestyksessä.*



The screenshot shows a mobile app interface for a hotel search. At the top, there is a navigation bar with a 'K' logo, the text 'Hotel Search', and a 'Menu' button. Below the navigation bar is a large white box containing a house icon and the text 'Yarm, NYK, United Kingdom'. Underneath this are two boxes for 'Check-In' and 'Check-Out'. The 'Check-In' box shows 'WED APR 9' and the 'Check-Out' box shows 'THU APR 17'. Below these are two rows of controls for 'Guests' and 'Rooms'. Each row has a person icon or bed icon, a minus sign, the text '1 Guest' or '1 Room', and a plus sign. At the bottom, there is a large orange button with the text 'Search'.

*Selkeät, isot painikkeet ja kentät helpottavat ja nopeuttavat mobiilikäyttöä.*

### 2.3.3 Ennakoiva hakutoiminto



*Jos sähköinen asiointipalvelu sisältää hakutoimintoja, niiden tulisi olla nykyaikaisesti ennakoivia ja ehdottavia.*