

Palvelumäääritykset ja määärittelytyö

Synergiaryhmä 4.5.2016

Pekka Linna, CSC

Palvelu ei ole itseisarvo

- Palvelujen tarjoaminen ei ole itseisarvo, vaan niitä tarjotaan sen vuoksi, että korkeakoulu tai opiskelija (eli asiakas) pääsisi omalta kannaltaan arvokkaisiin tavoitteisiin
- Tämän vuoksi palvelut määritellään aina suhteessa asiakkaan päämääriin ja tavoitteisiin
 - Päämäärä on asiakkaan viimekätinen syy toiminnallensa
 - Tavoite tai tavoitteet ovat konkreettisempia toimia, joiden toteutuminen vie asiakasta kohti päämääränsä
- Kun asiakas on määritelty ja asiakkaan päämäärä ja tavoitteet kuvattu, voidaan itse palvelu määritellä

Mitä määritellään 1: palvelun tuottama arvo

- Määritellään palvelun tuottama lisäarvo palvelun käyttäjälle
 - Vastataan kysymykseen ”miksi hän käyttäisi palvelua”, ”mitä hän siitä hyötyy” tai ”mitä hän siitä saa”
- Tämä on palvelun hitaimmin muuttuva osa, sen ydin
 - Esimerkki: ”Palvelu auttaa opiskelijaa hahmottamaan tutkintorakenteen eri vaihtoehdot ja arvioimaan vaihtoehtoisten rakenteiden merkitystä omien tavoitteidensa ja arvojensa näkökulmasta”
- Tässä kuvataan palvelun käyttäjän kokemaa tai saavuttamaa arvoa, ei palvelutapahtumaa tai palvelun tuottamista

Mitä määritellään 2: palvelun sisältö

- Määritellään palvelun nykyinen tai mahdollinen sisältö
 - Kuvataan mitä palvelu sisältää, eli millä tavalla käyttäjän kokema tai saama lisäarvo syntyy
- Tämä on palvelun käyttäjän ja palvelun havaitsema osa, eli edellistä konkreettisempi ja samalla myös muuttuvampi
 - Esimerkki: ”Opiskelija voi selailla tutkintoon mahdollisesti sisältyviä osia, hän voi rakentaa koeluonteisesti erilaisia tutkintoja ja tarkastella näillä profiileilla valmistuneiden työllistymistietoja.”
- Tässä kuvataan palvelutapahtumaa käyttäjän näkökulmasta, ei palvelun tuottamista

Mitä määritellään 3: palvelutuotanto

- Määritellään palvelun edellytyksiä
 - Kuvataan ne tiedot tai tukiprosessit, jotka ovat tarpeellisia, mikäli palvelu halutaan tarjota kuvatussa muodossa
- Tämä on se osa, jota palvelun käyttäjä ei havaitse, ja on sen vuoksi myös muutettavissa, ilman että asiakkaan kokema palvelu muuttuu
 - Esimerkki: ”Tarvitaan yksilötasolle meneviä työllistymistietoja sekä yksilötason tutkintorakennetietoa, lupamenettely tietojen esittämistä varten sekä tietojärjestelmä, joka mahdollistaa vaihtoehtoisten tutkintorakenteiden tuottamisen ja näiden liittämisen työllistymistietoihin.”
- Tässä kuvataan palvelun tuottamista sellaisena kuin se näyttäytyy tuotannosta vastaavalle taholle