

Turvallisuuspolku

Palvelun vaiheet	Vaihe 1	Vaihe 2	Vaihe 3	Vaihe 4	Vaihe 5
Palvelutapahtuman kontaktipisteet					
Palveluntarjoaja					
Muut asiakkaat					
Asiakkaan turvallisuushuolet					
Turvallisuushuolen käsittely					

Turvallisuuspolku

Turvallisuuspolun avulla voidaan tunnistaa palvelun turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä.

Miten

- ★ Käy turvallisuuspolun avulla läpi palvelun vaiheet ja niihin liittyvät turvallisuustuokiot. Tarkastele eri kontaktipisteitä (esimerkiksi tavat toimia, kanavat, esineet) palvelun tarjoajan kannalta sekä muut asiakkaat huomioiden.
- ★ Mieti turvallisuustuokioiden pohjalta merkittävimmät palvelun käyttäjän turvallisuuskokemukseen vaikuttavat asiat, esimerkiksi haasteet, pelot ja riskit.
- ★ Mieti mahdollisia parannusehdotuksia turvallisuustuokioihin arvioiden mitkä niistä ovat kriittisiä.

Turvallisuuspolku on lineaarinen, visuaalinen ja vaiheistettu kuvaus palvelun turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Sen pohjalta voidaan kehittää palvelun turvallisuuskokemusta ja viestintää.