



# Palvelun konseptointi julkisen sektorin digitaalisten palvelujen kehittäjien tueksi

Annette Hotari

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Palvelun konseptointi julkisen sektorin digitaalisten palvelujen  
kehittäjien tueksi**

Annette Hotari  
Tulevaisuuden innovatiiviset  
digitaaliset palvelut  
Opinnäytetyö  
Joulukuu 2020



Annette Hotari

**Palvelun konseptointi julkisen sektorin digitaalisten palvelujen kehittäjien tueksi**

Vuosi

2020

Sivumäärä

60

---

Digitalisaation avulla haetaan ratkaisuja julkiseen sektoriin kohdistuviin muutosvoimiin sekä tuottavuuden ja tehokkuuden vaatimuksiin. Tämän opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää, millainen digitaalinen palvelu tukisi julkisen sektorin digitalisaation edistämisen parissa työskenteleviä, mitä palvelussa tulisi olla, jotta se tarjoaisi tukea julkisen sektorin digitalisaation tavoitteiden mukaiseen kehittämiseen sekä miten palvelu konseptoidaan asiakaslähtöisesti ja yhteiskehittämällä. Kehittämistyö on yksi osa Väestöketerikeskuksen Suomi.fi-palveluntarjoajille-hanketta ja se toteutettiin vuonna 2018.

Opinnäytetyön tietoperusta rakentuu muotoiluajattelun, yhteiskehittämisen, vuorovaikutussuunnittelun, asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan sekä arvon muodostumisen ja kokemisen varaan. Kehittämistyössä hyödynnettiin British Design Councilin kehittämää *Double Diamond* -mallia eli niin sanottua tuplatimantti-viitekehystä, joka on palvelumuotoilua ja iteratiivista kehittämistä tukeva prosessi.

Opinnäytetyö toteutettiin palvelumuotoilun menetelmillä. Tavoitteena oli kartoittaa tarpeet käyttäjälähtöiseen digitaaliseen ratkaisuun yhdessä julkisen sektorin digitaalisten palvelujen kehittäjien kanssa, luoda tarpeista alustava konsepti ja prototyyppi digitaaliselle palvelulle ja testata palvelun prototyyppi sekä varmistaa palvelun tarpeellisuus ja hyödyllisyys. Keskeisenä kehittämistapana oli *Design Sprint* -viikko, jonka aikana syntyi prototyyppi ja varmistuttiin palvelun hyödyllisyydestä.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi prototyyppi ja palvelun alustava konsepti, joiden pohjalta projektin kehittäminen jatkui opinnäytetyövaiheen jälkeen. Prototyyppi validoitiin palvelun potentiaalisilla käyttäjillä ja hyvä palaute valtio- ja kuntasektorin käyttäjiltä ja viraston sisäisiltä asiakkailta antoivat varmuutta jatkaa kehittämistyötä. Opinnäytetyön kehittämistyö soveltuu sellaisenaan esimerkiksi julkiselle sektorille asiakaslähtöisesti toteutetusta kehittämisprojektista.

Asiasanat: muotoiluajattelu, palvelumuotoilu, asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka, yhteiskehittäminen, julkisen sektorin digitalisaatio, design sprint

Annette Hotari

**Concepting a Service to Support Digital Service Developers in the Public Sector**

Year

2020

Pages

60

---

Digitalisation seeks solutions to the forces of change in the public sector and to the requirements of productivity and efficiency. The task of this thesis was to find out what kind of digital service would support those working in the promotion of public sector digitalisation, what the service should have in order to provide support for the development of public sector digitalisation in accordance with the goals and how the service is conceptualized and co-developed. The development work is part of the Population Register Centre's Suomi.fi for service providers project and was implemented in 2018.

The knowledge base of the thesis is based on design thinking, co-design, customer-dominant business logic and formation and experience of value. The development work utilized the Double Diamond model developed by the British Design Council, the so-called double diamond frame, which is a process that supports service design and iterative development.

The thesis was carried out using service design methods. The aim was to map the needs for a user-driven digital solution together with public sector digital service developers, create a preliminary concept and prototype, test the service prototype, and ensure the necessity and usefulness of the service concept. The main development method was Design Sprint, during which a prototype was created and the usefulness of the service was confirmed.

As a result of the thesis, a prototype and a preliminary concept of the service were created, on the basis of which the development of the project continued after the thesis phase. The prototype was validated by potential users of the service, and good feedback from potential government and municipal sector users and the agency's internal customers provided confidence in continuing the development work. The development work of the thesis is suitable as such, for example, for a customer-oriented development project in the public sector.

**Keywords:** design thinking, service design, customer-dominant logic, co-design, public sector digitalisation, design sprint

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Taustaa kehittämistyölle .....	1
1.2	Kehittämistyön konteksti .....	2
1.3	Kehittämistyön tavoite .....	3
1.4	Kehittämistyön kuvaus ja rajaus .....	4
1.5	Opinnäytetyön rakenne .....	5
2	Tietoperusta .....	5
2.1	Muotoiluaajattelulla ihmiskeskeisiä ratkaisuja .....	5
2.1.1	Muotoiluprosessi .....	6
2.1.2	Keskeistä muotoiluaajattelussa .....	6
2.1.3	Muotoilu ja muutoksen johtaminen .....	6
2.1.4	Palvelumuotoilu.....	7
2.1.5	Interaktiosuunnittelu.....	8
2.2	Tuotekeskeisyydestä asiakaskeskeisyyteen.....	8
2.2.1	Tuotekeskeinen liiketoimintalogiikka.....	8
2.2.2	Palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka .....	9
2.2.3	Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka .....	9
2.3	Tietoperustan synteesi .....	11
3	Kehittämisasetelma .....	12
4	Kehittämistyön kuvaus.....	14
4.1	Tutkiminen ja määrittely .....	14
4.1.1	Nyky- ja tavoitetilan kartoitus.....	16
4.1.2	Osallistava tutkimus: työpajat.....	18
4.1.3	Osallistaminen: sosiaalinen media ja viestintä.....	25
4.1.4	Aineiston analysointi .....	26
4.2	Ideointi, kokeilu ja toteutus.....	27
4.2.1	Design Sprint .....	28
4.2.2	Design Sprintin yhteenveto ja prototyypin esittely.....	35
4.3	Jatkotestaus ja -validointi .....	37
5	Johtopäätökset ja pohdinta.....	39
5.1	Johtopäätökset .....	39
5.2	Pohdinta .....	43
	Lähteet.....	45
	Kuviot .....	48
	Taulukot .....	48
	Liitteet .....	49



## 1 Johdanto

### 1.1 Taustaa kehittämistyölle

Digitalisaatio oli Juha Sipilän hallitusohjelman 2015-2019 läpileikkaava teema ja sen toimeenpanoa varten asetettiin useita kärkihankkeita. Yhtenä hallitusohjelman kärkihankkeena oli *Digitalisoidaan julkiset palvelut*, jonka tavoitteena oli rakentaa julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi toimintatapoja uudistamalla. (VM 2020a)

Osana Digitalisoidaan julkiset palvelut -kärkihanketta luotiin kaikkia julkisia palveluja koskevat asiakaslähtöisyyttä tavoittelevat digitalisoinnin periaatteet eli niin kutsutut D9-periaatteet, jotka ovat seuraavat:

1. Kehitämme palvelut asiakaslähtöisesti
2. Poistamme turhan asioinnin
3. Rakennamme helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluita
4. Tuotamme asiakkaalle hyötyä nopeasti
5. Palvelemme myös häiriötilanteissa
6. Pyydämme uutta tietoa vain kerran
7. Hyödynnämme jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluita
8. Avaamme tiedon ja rajapinnat yrityksille ja kansalaisille
9. Nimeämme palvelulle ja sen toteutukselle omistajan (VM 2020b)

Painetta digitalisaatiolle ja toimintatapojen uudistamiselle ja niiden myötä myös lainsäädännön uudistamiselle ovat luoneet nopeat ja globaalit muutosvoimat koko yhteiskunnassa, joihin on pitänyt reagoida. Lisäksi poliittisen päätöksenteon myötä asetetut tavoitteet tuottaa ja tarjota julkisia palveluja entistä enemmän digitalisaatiota hyödyntämällä, ovat osaltaan olleet vauhdittamassa julkisen sektorin digitalisaatiota.

Sipilän hallituskauden aikana vietiin läpi ja käynnistettiin useampia digitalisaatioon liittyviä lainsäädännön uudistuksia. Lailla digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) on tarkoitus edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvaluuettua sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Tiedonhallintaa koskevan lainsäädännön (906/2019) tarkoituksena on varmistaa viranomaisten tietoaineistojen yhdenmukainen ja laadukas hallinta sekä tietoturvaluinen käsittely julkisuusperiaatteen toteuttamiseksi, mahdollistaa viranomaisten tietoaineistojen turvallinen ja tehokas hyödyntäminen sekä edistää tietojärjestelmien ja tietovarantojen yhteentoimivuutta.



Merkittävänä taustatekijänä kehittämistyölle on, että vuoden 2017 lopussa oli valmistunut selvitys maistraattien uudelleenorganisoinnista ja yhdistämisestä Väestörekisterikeskukseen. Selvityksessä esitettiin, että uusi virasto aloittaisi vuoden 2020 alussa. Yhtenä keskeisenä ajatuksena oli, että valtiovarainministeriön hallinnonalan digitalisaation edistämistehtäviä koottaisiin uuden viraston yhteyteen (VRK 2017). Vuoden 2020 alussa aloitti Digi- ja väestötietovirasto, jonka keskeisenä toiminta-ajatuksena on digitalisaation edistäminen.

Kehittämistyön kontekstiin vaikutti myös, että vuoden 2017 lopussa Kansallinen palveluarkkitehtuuriohjelma, jossa VRK:lla oli vastuu Suomi.fi-palveluiden kehittämisestä ja käyttöönotoista, oli päättymässä ja Suomi.fi-palvelujen kehittämisen jatkohanke (SuoJa) oli alkamassa vuoden 2018 alussa. Lisäksi VRK:n vastuulla oli Digitalisoidaan julkiset palvelut - kärkihankkeessa osana YTI-hanketta kansallisen yhteentoimivuusalustan ja -menetelmän kehittäminen.

Valtiovarainministeriöstä oli siirtymässä vuoden 2018 alussa keskeisiä digitalisaation liittyviä tehtäviä ja palveluita VRK:een, kuten digitaaliseen turvallisuuteen, julkisen hallinnon suosituksiin (JHS) ja kokonaisarkkitehtuuriin liittyviä tehtäviä sekä Suomidigi.fi-verkkopalvelu. Samaan aikaan virastolle oltiin siirtämässä vastuuta myös digituen suunnitteluun ja organisointiin liittyen. Vuoden 2018 alussa virastolla oli julkisen sektorin digitalisaation edistämiseen liittyen vanhoja ja uudempia palveluita sekä useita verkkopalveluja ylläpidettävänä, joissa oli eri alustaratkaisuja ja teknologioita käytössä. Julkisen sektorin digitalisaatioon ja jopa viraston omiin palveluihin liittyvä tieto oli hajallaan eri palveluissa.

Käyttäjämääritys siitä, miten tiedot ja palvelut kannattaisi tarjota niitä tarvitseville, puuttui. Väestörekisterikeskus käynnisti tammikuussa 2018 Suomi.fi palveluntarjoajille - hankkeen (SuoPa). Hankkeen keskeisenä tehtävänä oli konseptoida ja toteuttaa asiakaslähtöinen ratkaisu digitalisaation tukeen ja viraston palveluihin liittyvään tiedon jakamiseen kaikille julkisen sektorin digitalisaation ja kehittämisen parissa toimiville.

### 1.3 Kehittämistyön tavoite

Tämän kehittämistyön taustalla ovat isommassa kuvassa koko yhteiskuntaan kohdistuvat muutosvoimat, jotka pakottavat myös julkista sektoria uudistumaan ja olemaan asiakaslähtöisempi ja tehokkaampi. Poliittisen päätöksenteon myötä asetetut tavoitteet tuottaa ja tarjota julkisia palveluja entistä enemmän digitalisaatiota hyödyntämällä käynnistivät monia uudistuksia ja osoittivat, että digitaalisten palvelujen kehittämiseen tarvitaan tukea ja kokonaiskuvaa.

Kehittämisongelma, kehittämiskysymys ja kehittämisen tavoite on koottu alla olevaan taulukkoon yksi.

Kehittämisoigelma
<p>Digitaalisten palvelujen kehittämisen keskeisenä tavoitteena pitäisi olla, että otettaisiin huomioon julkisen sektorin yhteiset digitalisaation periaatteet sekä tarjolla olevat tukipalvelut, kuten Suomi.fi-brändin alle kootut yhteiset sähköisen asioinnin tukipalvelut. Kehittämis- ja digitalisaatiotyötä julkisella sektorilla tekeville on tähän liittyen tarjolla tietoa, ohjeita, palveluja ja vertaistukea, mutta se on hajallaan ja kehittämisen kokonaiskuvan hahmottaminen on vaikeaa.</p>
Kehittämiskysymykset
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Millainen digitaalinen palvelu tukisi julkisen sektorin digitalisaation edistämisen parissa työskenteleviä? (Q1)</li> <li>• Mitä palvelussa tulisi olla, jotta se tarjoaisi tukea julkisen sektorin digitalisaation tavoitteiden mukaiseen kehittämiseen ja olisi hyödyllinen niin käyttäjilleen kuin virastolle? (Q2)</li> <li>• Miten palvelu konseptoidaan asiakaslähtöisesti ja yhteiskehittämällä? (Q3)</li> </ul>
Kehittämistyön tavoite
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kartoittaa tarpeet käyttäjälähtöiseen digitaaliseen ratkaisuun yhdessä julkisen sektorin digitaalisten palvelujen kehittäjien kanssa,</li> <li>• luoda tarpeista alustava konsepti ja prototyyppi digitaaliselle palvelulle,</li> <li>• testata palvelun prototyyppi ja varmistaa palvelun tarpeellisuus ja hyödyllisyys palvelun potentiaalisilla käyttäjillä sekä virastossa asiakasrajapinnassa työskentelevillä.</li> </ul>

Taulukko 1 Kehittämisoigelma, kehittämiskysymykset ja kehittämistutkimuksen tavoite

Kehittämisoigelman ja kehittämiskysymysten ratkaiseminen auttaa virastoa arvioimaan, millainen tarve palvelulle on ja mikä sen konsepti voisi olla. Kun konsepti validoidaan käyttäjillä, voidaan tuloksia hyödyntää jatkokehittämissäätöksen tukena.

#### 1.4 Kehittämistyön kuvaus ja rajaus

Suomi.fi-palveluntarjoajille-hanke (SuoPa) käynnistyi Väestörekisterikeskuksessa tammikuussa 2018. Hankesuunnitelma esiteltiin viraston johtoryhmälle tammikuun lopussa 2018 ja johtoryhmän käsittelyn jälkeen työ pääsi käynnistymään. Tämä opinnäytetyö käsittää hankkeen alkuvaiheen helmikuusta 2018 elokuuhun 2018

Opinnäytetyön tekijä toimi hankkeen hankepäällikkönä. Hankepäällikkö käytti hankkeeseen noin 50% työajastaan. Virastosta mukana työssä oli noin 50% panoksella suunnittelijaroolissa toimiva henkilö, joka vastasi samaan aikaan sen hetkisen Suomidigi.fin sisällöntuotannosta ja -ylläpidosta. Lisäksi hankkeen alkuvaiheessa oli mukana Valtiokonttorin D9-tiimistä palvelumuotoilijoita, joiden kanssa suunniteltiin ja toteutettiin huhtikuussa 2018 pidetyt työpajat ja jotka olivat apuna design sprintin suunnittelussa ja design sprintissä toukokuussa. Design sprintin fasilitointi hankittiin Digitalist Group Oy:ltä. Työpajoissa, haastateltavina ja design sprintissä oli lisäksi kymmeniä henkilöitä sekä Väestörekisterikeskuksesta kuin muualta valtion virastoista ja kuntasektorilta.

Kehittämistyössä keskitytään hankkeen kuuteen ensimmäiseen kuukauteen. Kokonaisuus rajataan kehittämistyön alkuvaiheeseen ja palvelun kehittäminen ja käytännön toteutus rajataan opinnäytetyön ulkopuolelle. Työssä pysytään sisältöjen osalta konseptitasolla ja ulkopuolelle rajataan myös tarkempi sisältösuunnittelu ja -muotoilu.

### 1.5 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne noudattaa Laurean opinnäytetyöohjeistuksen mukaista rakennetta. Johdannon, kehittämisiongelman ja -kysymysten sekä kehittämisen kontekstin esittelyn jälkeen luvussa kaksi käydään opinnäytetyön tietoperusta läpi. Luvussa kolme kuvataan kehittämisasetelma ja luvussa neljä kuvataan kehittämistyö ja tulokset vaiheittain sekä vastataan opinnäytetyön tavoitteisiin ja kehittämiskysymyksiin tulosten ja tietoperustan näkökulmasta. Luku viisi keskittyy pohdintaan sekä kehittämistulosten ja niiden luotettavuuden ja eettisyyden arviointiin.

## 2 Tietoperusta

Tämän opinnäytetyön tietoperusta rakentuu muotoiluajattelun, yhteiskehittämisen, vuorovaikutussuunnittelun, asiakaskeksien liiketoimintalogiikan sekä arvon muodostumisen ja kokemisen varaan.

### 2.1 Muotoiluajattelulla ihmiskeskeisiä ratkaisuja

Perinteisesti muotoilu on ymmärretty konkreettisten asioiden muotoiluksi, mutta palveluiden muotoilu on laajentanut muotoilun käsitettä koskemaan myös ei niin konkreettisten asioiden muotoilua. Muotoiluajattelu mahdollistaa asiakkaiden, sidosryhmien ja organisaation eri toimialueiden osallistumisen yhteiseen tuote- tai palvelukehitysprosessiin (Miettinen, S. 2014, 13). Muotoiluajattelu voidaan määritellä ihmiskeskeiseksi lähestymistavaksi innovaatioihin, jotka perustuvat ihmisten tarpeisiin ja joihin on yhdistetty tekniikan ja teknologian

mahdollisuudet sekä liiketoiminnalliset vaatimukset. Muotoiluajattelu soveltuu myös strategiaprosessiin. (Brown, T. 2008.)

### 2.1.1 Muotoiluprosessi

Yksi tapa hahmottaa muotoiluprosessi on niin kutsuttu tuplatimantti-malli, joka on Design Councilin visualisoima malli. Malli soveltuu viitekehyyksi erilaisten kehittämishaasteiden ratkaisuun, työkaluksi ja keskustelun pohjaksi. (Design Council 2020a.) Muotoiluprosessit perustuvat usein luovaan ongelmanratkaisuun, joihin kuuluvat divergenssi- (laajeneva) konvergenssivaiheiden (supistuva) vaihtelu. Divergenssivaiheessa ideoidaan, yhdistellään ajatuksia ja unelmoidaan myös mahdottomasta. Konvergenssivaiheessa analysoidaan ja karsitaan. (Tuulaniemi 2013, 113.) Tuplatimantissa ja muissa muotoiluprosesseissa toistuvat tarpeiden kartoitus, muotoiluhaasteen kiteyttäminen sekä ratkaisun muotoilu. Prosesseissa, nimestä huolimatta, toistuvat iteratiivisuus, kokeilut, ihmiskeskeisyys sekä visualisointi ja prototypointi. Muotoiluprosesseissa arvo syntyy lopputuotoksesta, ei prosessista ja sen orjallisesta noudattamisesta (Design Council 2020c).

### 2.1.2 Keskeistä muotoiluajattelussa

Tim Brown (2008) listaa muotoiluajattelua toteuttavan ihmisen keskeisimmiksi ominaisuuksiksi empatian, kyvyn ajatella integroivasti, optimismin, kokeilunhalun sekä yhteistyötaidot. Empatialla tarkoitetaan kykyä kuvitella ja kokea maailmaa ja tilanteita erilaisista perspektiiveistä. Hyvä muotoiluajattelijä näkee asioita, joita muut eivät välttämättä huomaa ja yhdistävät tietoa, jotka voivat johtaa innovaatioihin. Integroivalla ajattelukyvyllä tarkoitetaan analyttisen lähestymistavan lisäksi kykyä ajatella ja nähdä ei niin ilmeisiä asioita, jotka kuitenkin ovat merkittäviä, ja rakentaa niistä uudenlaisia ratkaisuja haasteisiin. Optimismilla tarkoitetaan tietynlaista peräänantamattomuutta löytää parempi ratkaisu vallitsevaan nykytilaan, vaikka haaste tuntuisi todella vaikealta. Kokeilunhalu johtaa uudenlaisten vaihtoehtojen löytymiseen, joihin ei perinteisillä tavoilla pääsisi. Systemiset ja laajat haasteet edellyttävät yhteistyötä ja monialaista osaamista. (Brown 2008, 87.)

### 2.1.3 Muotoilu ja muutoksen johtaminen

Muotoiluajattelu voidaan nähdä työkaluna johtaa muutosta. Tuula Jäppinen ja Jussi Sorsimo (2014) ovat kirjoittaneet muotoilun hyödyntämistä julkisten palvelujen uudistamisessa ja muutosjohtamisen työkaluna. Muotoilu tarjoaa tuotelähtöisen ajattelun ja toimintatapojen tilalle asiakaslähtöisen tavan uudistaa ja kehittää palveluja ja toimintatapoja. Jäppinen ja Sorsimo esittävät, että erityisesti julkisella sektorilla palvelumuotoiluhankkeet pitäisi kytkeä päätöksentekoprosesseihin, jotta kehitettävät ratkaisut ja toimintatavat saadaan myös käytäntöön. (Jäppinen & Sorsimo 2014, 84-86.)

Digitalisaatioon liittyvässä muutoksessa keskeistä ei ole viimeisimmät teknologiat ja niiden hallinta, vaan strateginen kyvykkyys vastata muutokseen. Keskeistä on ymmärtää, miten asiakkaalle luodaan arvoa. Digitalisaatioon liittyvän muutoksen johtamisessa on kaksi johtamisen ulottuvuutta. Organisaation pitää pystyä kehittämään aidosti uusia ideoita, prosesseja, hankkeita ja ajattelumalleja, mutta sen pitää pystyä viemään uudet ajattelumallit ja prosessit koko organisaatioon. Jälkimmäinen on usein haastavinta muutoksessa. (Rogers, D. 2016, 239-240.)

#### 2.1.4 Palvelumuotoilu

Jos kysyisit kymmeneltä henkilöltä määritelmää palvelumuotoilulle, saisit yksitoista erilaista vastausta (Stickdorn 2010, 29). Palvelumuotoilu yhdistää eri koulukuntien ja tieteenalojen menetelmiä ja Stickdorn listaa itse seuraavat viisi keskeistä palvelumuotoilua määrittävää periaatetta:

1. Käyttäjäkeskeisyys: palvelut pitäisi kokea asiakkaan silmien kautta,
2. Yhteiskehittäminen: kaikki sidosryhmät pitäisi olla mukana palvelun muotoiluprosessissa,
3. Jaksottaisuus: palvelu tulisi visualisoida toisiinsa liittyvien toimintojen sarjana,
4. Todistaminen: aineettomat palvelut tulisi visualisoida ja konkretisoida ja
5. Kokonaisvaltaisuus: palvelun koko ympäristö on otettava huomioon. (Stickdorn 2010, 34.)

Tuulaniemi (2013) mainitsee lisäksi seuraavat palvelumuotoilua määrittävät tekijät, jotka voidaan lisätä edellä olevaan listaan:

6. Liiketoiminnan kehittäminen: palvelumuotoilu on systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa (Tuulaniemi 2013, 27).
7. Arvon tuottaminen asiakkaalle: arvo ja sen muodostaminen ovat organisaation perustehtäviä. Asioilla on arvoa vain, jos ne koetaan arvokkaiksi. (Tuulaniemi 2013, 30-31.)
8. Yhteiskehittäminen: palvelumuotoilu on yhteiskehittämistä ja sama toisin päin. Tavoitteena on, että kaikki palveluun liittyvät asiat tulevat huomioiduksi tiedon muotoiluprosessin aikana. Konvergenssivaiheessa palvelumuotoilijat valitsevat palvelun tavoitteisiin parhaiten sopivat elementit palvelukonseptiin edelleen kehitettäväksi. (Tuulaniemi 2013, 116-117.)

Palvelumuotoilun keskiössä on ihminen, joka kuluttaa, ostaa tai tarvitsee palvelua. Vastinparina palvelutapahtumassa asiakkaalle voidaan nähdä asiakaspalvelija tai vaikka digitaalisen palvelun käyttöliittymä. Palvelutapahtumasta muodostuu asiakkaalle palvelukokemus. Ihmiskeskeisessä muotoilussa suunnitellaan ihmisille ja palvelun todellisille

käyttäjille. Samalla minimoidaan epäonnistumisen riskit, koska palvelun suunnittelu pohjautuu todellisiin käyttäjätarpeisiin ja -havaintoihin. (Tuulaniemi 2013, 71-72.)

### 2.1.5 Interaktiosuunnittelu

Interaktio- eli vuorovaikutussuunnittelu on yksi palvelumuotoilun lähestymistavoista ja liittyy jaksottaisuuteen, jossa palvelu nähdään sarjana tapahtumia asiakkaan ja palvelun kosketuspisteiden välillä. Kosketuspisteet voivat olla ihmisiä, paikkoja tai esimerkiksi digitaalisia palveluita. Koko tapahtumasarjaa kutsutaan asiakkaan palvelupoluksi ja siitä pyritään tekemään mahdollisimman sujuva. Palvelun haluttavuus syntyy kolmesta elementistä: hyödyllisyydestä, käytettävyydestä ja miellyttävyydestä.

Erityisesti digitaalisiin palveluihin liittyvä vuorovaikutussuunnittelu tuo käyttäjille hyvin toteutettuna iloa ja tyytyväisyyttä. Vuorovaikutussuunnittelulla voi sitouttaa asiakkaita, tavoittaa ja saada uusia asiakkaita ja ennen kaikkea luoda tehokkuutta, joka näkyy myös tuloksena viivan alla. (Clatworthy 2010, 80-81, 87.)

Teknologioilla on digitaalisissa palveluissa merkitystä, mutta menestystä syntyy vasta, kun asiakkaan tarpeet eli se, mistä asiakas on valmis maksamaan, ja digitaaliset teknologiat kohtaavat ja niistä luodaan menestyksekkäs digitaalinen palvelu. Digitaaliset palvelut soveltuvat nopeisiin kokeiluihin ja testauksiin. Palveluiden MVP-versioista eli niin sanotuista pienimmistä toimivista toteutuksista saadaan nopeasti palautetta käyttäjiltä ja sen pohjalta voidaan tehdä päätöksiä, onko jatkototeutus järkevää. (Ross, Beath & Mocker 2019, 65, 67.)

## 2.2 Tuotokeskeisyydestä asiakaskeisyyteen

Asiakaskeinen liiketoimintalogiikka (*Customer-dominant logic, CDL*) on 2010-luvun aikana ollut merkittävä lähestymistapa, kun on keskusteltu asiakkaan ja tarjoajan rooleista osana palveluiden markkinointia, liiketoimintaa ja arvon muodostumista. Asiakaskeisen ajattelun painopiste on siinä, miten asiakas ottaa ja kokee palvelun omakseen sen sijaan, miten palvelun tarjoaja tarjoaa palvelun asiakkailleen. (Heinonen & Strandvik 2010, 472.)

### 2.2.1 Tuotokeskeinen liiketoimintalogiikka

Tuotokeskeinen liiketoimintalogiikka on pitkään vallalla ollut lähestymistapa ja sen juuret ovat 1770-luvulla asiasta kirjoittaneen, taloustieteen isän, Adam Smithin kirjoituksissa ja teollistuvassa maailmassa, jossa tehtaissa alettiin tuottaa tuotteita tehokkaasti ja samalla kaavalla. Tuotokeskeisessä liiketoimintalogiikassa (*Goods-dominant logic, GDL*) kyse on siitä, että tuotteita vaihdetaan rahaa tai muuta hyödykettä vastaan. Ajatuksena on, että arvo syntyy tuotteen ja rahan vaihtaessa omistajaa (value-in exchange) (Vargo, Maglio & Akaka, 2008, 147).

### 2.2.2 Palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka

Palvelulähtöinen ajattelu alkoi voimistua 2000-luvun alkupuolelta lähtien. Keskeisiä näkökulmia palvelulähtöiseen ajatteluun ovat Palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka (*Service-dominant logic, SDL*) sekä Palvelulogiikka (*Service Logic, SL*). Palvelukeskeistä liiketoimintalogiikka ovat tutkineet ja määritelleet erityisesti Vargo ja Lusch (2004) ja palvelulogiikan osalta Grönroos (2008). Tuotekeskeisyyteen verrattuna palveluun liittyvissä logiikoissa oli tapahtunut muutos.

Palvelukeskeisessä liiketoimintalogiikassa arvo asiakkaalle syntyy siitä, että yritys, asiakkaat ja muut toimijat osallistuvat yhteis- ja arvonluontiprosessiin. SDL:ssä lähestymistapa on yrityslähtöinen, jossa palveluntarjoaja johtaa arvon luomista. Yhteiskehittäminen voi kärsiä tästä. Palvelulogiikka taas on analyyttisempi lähestymistavaltaan. Sen mukaisten yhteiskehittämiskonseptien avulla palvelujen markkinointia voidaan kehittää. Arvonluonti tapahtuu asiakaslähtöisesti ja arvoa luodaan asiakasprosesseissa. SL:ssä on luotu kymmenen periaatetta, joita on tarkennettu vuosien aikana. Periaatteet tarjoavat käytännön apua ja teoriapohjaa markkinoinnin uudistamiselle. (Grönroos ja Gummerus 2014.)

### 2.2.3 Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka

Asiakaslähtöinen liiketoimintalogiikka (*Customer-dominant logic, CDL*) huomioi asiakkaan koko elämäntilanteen, tavat ja kokemukset kokonaisuutena. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan näkökulmasta palvelua ei vain osteta tai käytetä, vaan se integroituu asiakkaan koko elämään ja palveluntarjoajan palveluprosessien ulottumattomiin. Se, mitä tapahtuu palveluprosessin aikana, on vain yksi osa palvelua. Asiakaskeskeisessä liiketoimintalogiikassa on tärkeää ymmärtää, mitä asiakas tekee tai yrittää tehdä ja kuinka palvelu soveltuu siihen tarpeeseen. Aiemmin on keskitytty myyjän/tarjoajan rooliin prosessia. (Heinonen, Strandvik, Mickelsson, Edvardsson, Sundström, Andersson 2010.)

Heinonen ym. (2010) toteavat, että sekä tuote- että palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka ovat molemmat tarjoajalähtöisiä logiikoita (*Provider-dominant logic, PDL*), vaikka ne on aiemmin asetettu päinvastaisiksi lähestymistavoiksi. Eroja tarjoajakeskeisen ja asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan välillä ovat seuraavat näkökulmat (Voima ym. 2010, 10):

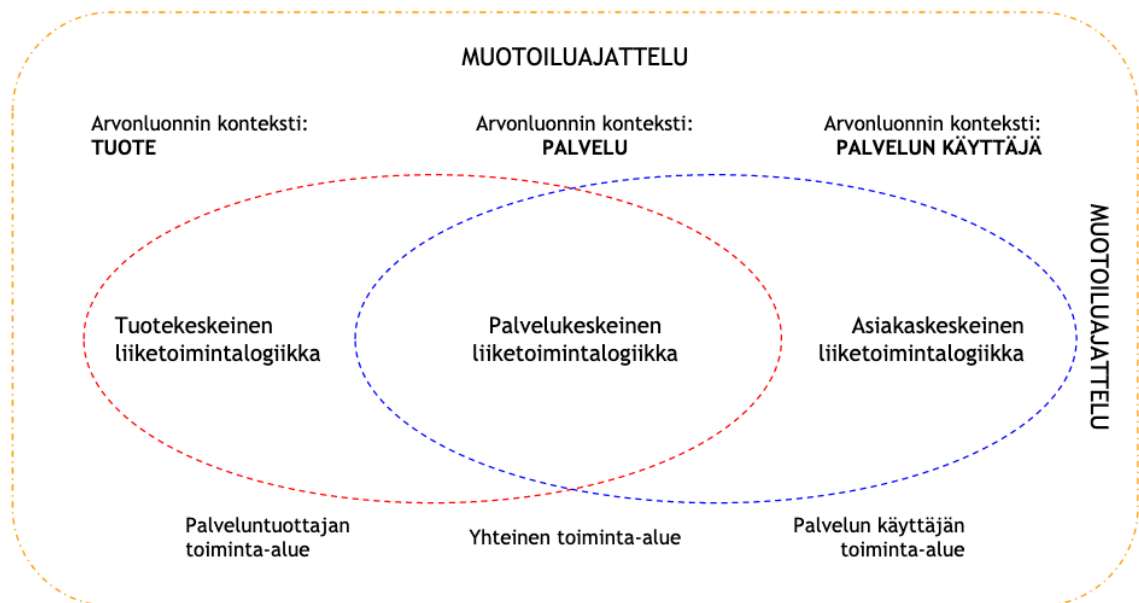
	<b>Tarjoajakeskeinen liiketoimintalogiikka</b>	<b>Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka</b>
<b>Miten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arvonluonti on aktiivinen prosessi</li> <li>- Arvonluonti on tiedollinen ja tietoinen prosessi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arvon muodostuminen voi olla myös passiivinen prosessi.</li> <li>- Arvon muodostuminen on myös henkinen ja emotionaalinen prosessi</li> </ul>
<b>Missä</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arvonluonnilla on erityinen painopiste</li> <li>- Arvossa keskitytään (laajennettuun) palveluun</li> <li>- Arvonluontia tehdään yrityksen ohjauksessa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arvo muodostuu useissa näkyvissä ja näkymättömissä tiloissa</li> <li>- Arvossa keskitytään asiakkaan koko elämään</li> <li>- Arvonmuodostus tapahtuu asiakkaan kontrolloimattomissa elämäntilanteissa</li> </ul>
<b>Milloin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arvonluonnille on ajallinen konteksti, jonka yritys on määritellyt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arvolla on useita dynaamisia aikakehyksiä</li> </ul>
<b>Mitä</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arvonluonti on suhteellista aikakontekstissa</li> <li>- Arvonluontia voidaan mitata perinteisillä tutkimusvälineillä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arvo on suhteellista monilla eri tasoilla</li> <li>- Uusia metodeja ja välineitä tarvitaan arvonmuodostuksen oppimiseen</li> </ul>
<b>Kuka</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arvo koetaan subjektiivisesti</li> <li>- Arvo on osa objektia (vuorovaikutus, palvelu)</li> <li>- Arvo on usein yksilöllistä</li> <li>- Palveluntarjoaja johtaa arvonluontia</li> <li>- Arvo luodaan keskinäisissä yhteiskehittämisen prosesseissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arvo on henkilökohtaista</li> <li>- Arvo on osa asiakkaan koko elämää</li> <li>- Arvo on yhteistä ja jaettua</li> <li>- Usein edes asiakas ei voi johtaa arvonmuodostusta</li> <li>- Asiakas päättää, mitä arvo on</li> </ul>

Taulukko 2 Tarjoajakeskeisestä (PDL) asiakaskeskeiseen (CDL) liiketoimintalogiikkaan

### 2.3 Tietoperustan synteesi

Tämän kehittämistyön tietoperustassa on tarkasteltu erilaisia liiketoimintalogiikoita, asiakkaan osallisuutta niissä, vuorovaikutusta ja arvon muodostusta sekä keinoja ja näkökulmia, joita muotoiluajattelu tuo tähän kokonaisuuteen.

Kuvaan on Grönroosia ja Voimaa (2013) mukaellen koottu yhteen eri liiketoimintalogiikoiden välisiä eroja siitä, miten niissä suhtaudutaan arvonluontiin, mihin arvonluonti kohdistuu ja mikä on toiminta-alue. Kuvaan on lisätty myös otsikkotasolla muotoiluajattelu, joka on keskeinen kehittämistyön näkökulmasta ja joka mahdollistaa tavan tutkia ja lähestyä tutkimusongelmaa ja -kysymyksiä.



Kuvio 2 Tietoperustan yhteenveto

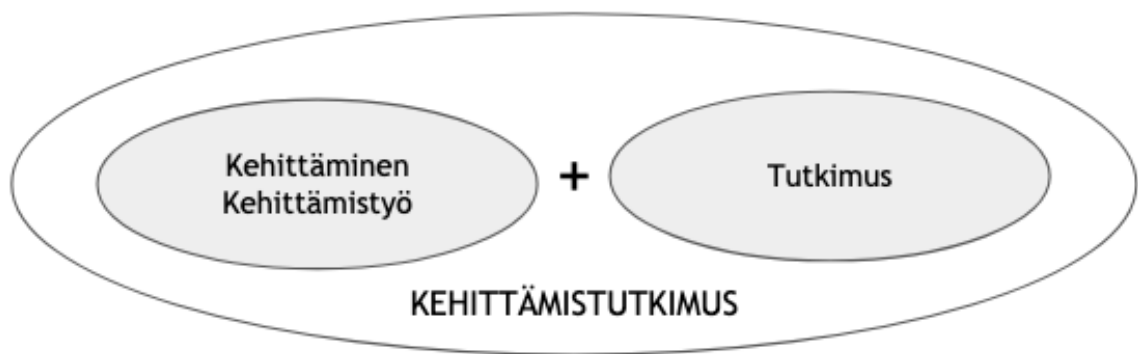
Vuorovaikutus, arvonluonti ja yhteiskehittäminen ovat osallisia kaikissa logiikoissa, mutta eroa on näkökulmissa. Taulukossa kaksi yhteen vedetty tarjoaja- ja asiakaskeskeisten lähestymistapojen vertailu paljastaa, miten asiakaskeskeisessä liiketoimintalogiikassa tarvitaan uusia tapoja mitata arvonmuodostusta, koska perinteisillä keinoilla se ei enää ole mahdollista. Muotoiluajattelu ja palvelumuotoilun menetelmät tarjoavat tähän uusia vaihtoehtoja, joita hyödynnetään myös tässä kehittämistutkimuksessa.

### 3 Kehittämisasetelma

Tässä luvussa kuvataan kehittämisasetelma ja perustellaan miksi kyseessä on kehittämistutkimus.

Tämän opinnäytetyön osalta kyseessä on laadullinen kehittämistutkimus.

Kehittämistutkimuksessa tähdätään aina muutokseen ja se sisältää lisäksi tutkimuksellisen osuuden. Tavoiteltu muutos erottaa kehittämistutkimuksen perinteisestä tutkimuksesta, ja pelkästä kehittämisprojektista sen erottaa tutkimuksellinen osuus. Kehittämistutkimuksessa yhdistyvät siis kehittäminen ja tutkimus. Sen tunnusomaisena piirteenä on syklisyys niin tutkimus- kuin muutosvaiheissa sekä vuoropuhelu näiden näkökulmien välillä. Perinteiseen tieteelliseen tutkimukseen verrattuna kehittämistutkimuksen tavoitteena on löytää olemassa olevaan ongelmaan ratkaisu tai parannus, ei niinkään luoda uutta teoriaa. Kehittämistutkimus jatkaa siitä, mihin perinteinen tutkimus päättyy. (Kananen 2015, 33-34, 40.)



Kuvio 3 Kehittäminen ja tutkimus yhdistyvät kehittämistutkimuksessa

Kehittämistutkimuksella ei ole omaa metodologiaa ja muutokseen voidaan päästä eri keinoilla. Kehittämistutkimus kategorisoidaan usein yhdistelmätyyppiseksi tutkimukseksi (engl. blended research) eli yhdistelmäksi sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen tutkimuksen metodeita. Kehittämistutkimuksen menetelmät valitaan riippuen tutkimuksen ongelmasta ja tavoitteesta. Englanniksi kehittämistutkimuksesta käytetään nimitystä “design research”. (Kananen 2015, 33-34.)

Tässä työssä on käytetty kvalitatiivisia menetelmiä ja niistä on erityisesti hyödynnetty muotoiluajattelun ja erityisesti palvelumuotoilun menetelmiä. Muotoiluajattelun mukaisessa kehittämisessä voidaan nähdä yhteneväisyyksiä kehittämistutkimukseen, jossa myös toistuu syklisyys ja iterointi. (Kananen 2015, 33.) Kehittämistutkimuksen (Kananen 2015, 43) ja Tuplatimantti-mallien vaiheet ja sisällöt (Design Council 2020a) on kuvattu seuraavaan taulukkoon.

Kehittämisen vaiheet	Tutkimussykli					Muutossykli		
	Nykytilan kartoitus	Ongelmien havaitseminen	Ongelman määrittely	Vaihtoehtojen etsintä	Vaihtoehtojen arviointi ja ratkaisun valinta	Kokeilu / Toteutus	Arviointi	Seuranta
Tuplatimantin vaiheet	1. Timantti				2. Timantti			
	Tutki		Määrittele ja kiteytä		Ideoi, kuvaa, kokeile		Toteuta ja testaa	

Taulukko 3 Kehittämistutkimuksen ja tuplatimantti-mallin vaiheet ja sisällöt

Tässä kehittämistutkimuksessa hyödynnetyn tuplatimantti-mallin vaiheet ovat: 1. tutki, 2. määrittele ja kiteytä, 3. ideoi, kuvaa ja kokeile sekä 4. toteuta ja testaa (Design Council 2020a) ja niille voi katsoa löytyvän vastineet kehittämistutkimuksen syklisyydestä.

Kehittämistutkimuksen tutkimussykli sisältää seuraavat vaiheet: 1. nykytilan kartoitus, 2. ongelman havaitseminen, 3. ongelman määrittely, 4. vaihtoehtojen etsintä, 5. vaihtoehtojen arviointi ja ratkaisun valinta. Muutossykli sisältää seuraavat vaiheet: 1. kokeilu/toteutus, 2. arviointi ja 3. seuranta. (Kananen 2015, 40-42.) Tässä kehittämistutkimuksessa ei mennä muutossyklin osalta enää seurantaan, mutta muut vaiheet huomioidaan osana tuplatimantti-mallia.

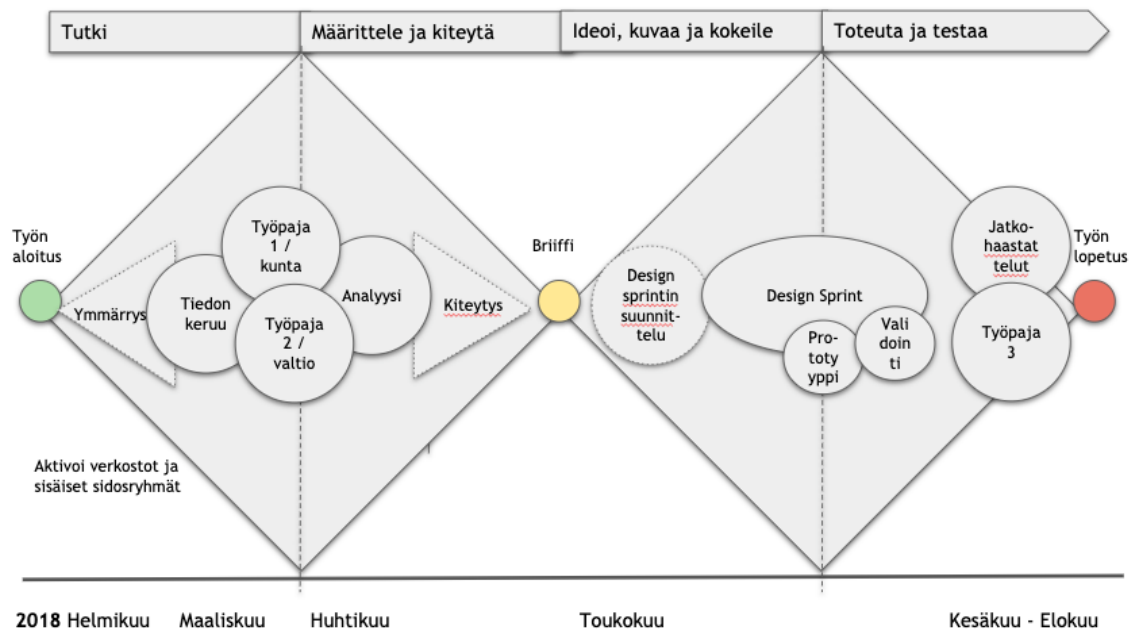
Tutkimus- ja kehittämismenetelmät, joita tässä opinnäytetyössä on käytetty ovat laadullisia. Ne palvelevat tarkoitustaan kehittämiskysymysten ratkaisemisessa:

- Millainen digitaalinen palvelu tukisi julkisen sektorin digitalisaation edistämisen parissa työskenteleviä? (Q1)
- Mitä palvelussa tulisi olla, jotta se tarjoaisi tukea julkisen sektorin digitalisaation tavoitteiden mukaiseen kehittämiseen ja olisi hyödyllinen niin käyttäjilleen kuin virastolle? (Q2)
- Miten palvelu konseptoidaan asiakaslähtöisesti ja yhteiskehittämällä? (Q3)

Kehittämisiongelma, -kysymykset ja -tavoite on avattu johdannossa tarkemmin (Taulukko 1: Kehittämisiongelma, kehittämiskysymys ja kehittämistutkimuksen tavoite). Menetelmät ja kehittämistyö kuvataan luvussa neljä.

#### 4 Kehittämistyön kuvaus

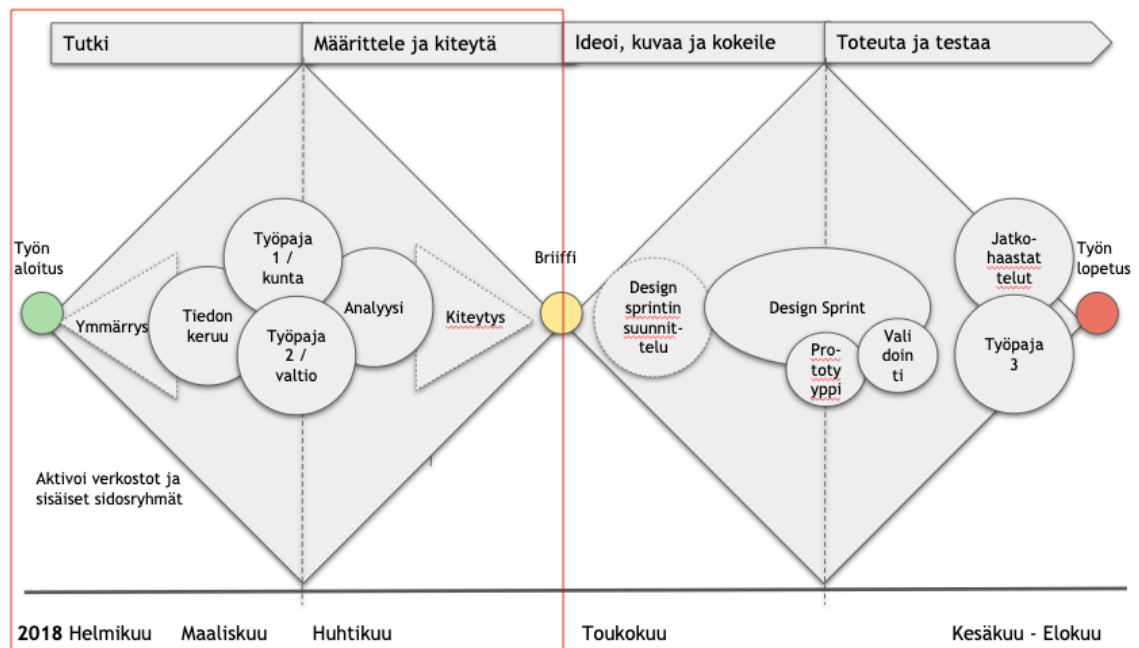
Tässä luvussa kehittämistyö kuvataan ja avataan vaihe vaiheelta tuloksineen. Kuviossa neljä on kuvattu kehittämistyön aikataulu ja -vaiheet ja millaisia osallistamisen ja kehittämisen menetelmiä vaiheissa tapahtuu. Kehittämistutkimuksen viitekehyksenä toimii Tuplatimantti-malli (Double Diamond), joka on yksi palvelumuotoilun viitekehyksistä ja kehittämisprosesseista.



Kuvio 4 Kehittämistutkimus palvelumuotoiluprosessina

##### 4.1 Tutkiminen ja määrittely

Tämän kehittämistutkimuksen osalta palvelumuotoiluprosessin mukainen tutkimus- ja määrittelyosuus kesti noin kolme kuukautta. Koko työn osalta se tarkoitti kuviossa viisi punaisella rajattua aluetta. Työn keskeisenä tavoitteena oli ottaa käyttäjiä mukaan kehittämiseen ja erilaiset osallistavat menetelmät olivat osa valittua tutkimusstrategiaa. Tiedonkeruussa hyödynnettiin sekä primäärisiä että sekundäärisiä tapoja. Primäärinen tieto on uutta tietoa, jota saatiin sekä järjestetyissä työpajoissa että keskusteluissa kehittämisen parissa työskentelevien kanssa. Sekundäärinen tieto koottiin aihepiiriä koskevista raporteista ja selvityksistä.



Kuvio 5 Kehittämistutkimuksen tutkimus- ja määrittelyvaiheen rajaaminen

Taulukko neljä esittelee metodit, joita käytettiin tässä kehittämistutkimuksen vaiheessa. Taulukossa on eriteltynä myös metodin tarkoitus ja syntynyt tuotos.

Metodi	Tarkoitus	Tuotos
Nykytilan kartoitus: taustamateriaaleihin perehtyminen	Ymmärrys kehittämistutkimuksen aihepiiristä ja siitä tehdystä akateemisesta tutkimuksesta ja julkaistuista raporteista.	Sekundääristä tietoa kehittämistutkimuksen tueksi ja nykytilan ymmärtäminen
Nyky- ja tavoitetilan kartoitus: haastattelut / tapaamiset aihepiiristä vastaavien kanssa	Saada tietoa ja ymmärrystä kehittämistutkimukseen liittyvistä palveluista niistä vastaavien virkamiesten kanssa viraston sisällä.	Tietoa nykytilasta ja palvelun visiosta. Käsitys, kuka palveluista ja niihin liittyvistä tiedoista vastaa ja heidän sitouttamisensa kehittämisprojektiin.
Osallistava tutkimus: työpajat	Ottaa kohderyhmän käyttäjät mukaan kehittämiseen ja saada tärkeää tietoa digitaalisten palvelujen kehittämiseen	Kehittämistutkimuksen painopisteiden selkiytyminen. Kaksi järjestettyä työpajaa, joista

Metodi	Tarkoitus	Tuotos
	liittyvistä tarpeista ja ongelmista.	toinen kohdistettiin valtio- ja toinen kuntasektorille.
Osallistaminen: sosiaalinen media ja viestintä	Yhteiskehittämisverkoston luominen ja siihen sitouttaminen	100 julkisen sektorin kehittäjähenkistä ilmoittautunut mukaan, joka mahdollistaa aktiivisten yhteiskehittäjien rekrytoinnin porukasta
Aineiston analysointi: ryhmittely	Luoda ymmärrystä keskusteluissa, työpöytätyöskentelyssä ja työpajoissa syntyneestä aineistosta.	Ryhmitelty aineisto
Aineiston analysointi: yhteenvetojen tekeminen	Vetää ryhmittelyn jälkeen keskeisimmät havainnot yhteen	Design sprinttiin valmis ennakkomateriaali

Taulukko 4 Tutkimus- ja kehittämisvaiheen metodit ja niiden tarkoitukset ja tuotokset

#### 4.1.1 Nyky- ja tavoitetilan kartoitus

Hanke, jonka osa opinnäytetyöksi rajattu kehittämistutkimus on, alkoi tammikuussa 2018. Viraston johtoryhmän tavoitteet ensimmäiselle puolelle vuodelle ja kehittämistutkimuksen osuuteen saatiin johtoryhmän kokouksessa tammikuun lopussa, kun hanke esiteltiin viraston laajennetulle johtoryhmälle. Hankepääällikkö eli tämän opinnäytetyön tekijä oli laatinut hanke-esittelyn perusteluineen viraston hanke-esittelypohjaan. Hankepääällikkö keskusteli vastuualuiden vetäjien kanssa ennen johtoryhmän esittelyä, sai lisätietoja ja varmisti yhteistä tavoitetilaa laajemmin talon sisällä hankkeen tavoitteista.

Hankepääällikkö esitti viraston johtoryhmälle, että hanketta ei asetettaisi suoraan koko kaksivuotiskaudeksi, vaan edettäisiin kokeillen ja että ensimmäinen vaihe, eli tämän opinnäytetyön osuus, olisi ensimmäinen vaihe, jonka tarkoituksena olisi varmistaa, että vaiheen aikana käyttäjien kanssa luotava alustava konsepti palvelusta olisi realistinen, tarpeellinen ja lisäarvoa tuottava sekä virastolle että palvelun varsinaisille käyttäjille.

Kehittämistutkimuksessa ei pidetty alkuvaiheessa laajempaa yhteistä aloitustilaisuutta viraston tai keskeisimpien sidosryhmien kanssa.

Hankkeen etenemisestä raportoitiin säännöllisesti valtiovarainministeriön asettamalle ohjausryhmälle, jonka tehtävänä oli seurata vuoden 2018 alussa Väestörekisterikeskukseen siirrettyjä digitalisaation tukipalveluja. Ohjausryhmästä sai myös taustatietoja, ymmärrystä laajemmasta julkisen sektorin digitalisaation tavoitetilasta ja kontekstista sekä hyödyllisiä kommentteja työn edetessä. Opinnäytetyön tekijä oli ohjausryhmän jäsen.

### **Haastattelut**

Tietoa nyky- ja tavoitetilan kartoittamiseksi alettiin kerätä pitämällä 30-90 minuutin mittaisia tapaamisia Väestörekisterikeskuksessa digitalisaation tuen palveluista ja toiminnoista vastaavien kanssa. Lisäksi tavattiin keskeisimpiä sidosryhmiä tai hankkeita, joilla tiedettiin olevan meneillään olevia digitalisaatioprojekteja tai kytköksiä kehittämistyöhön.

Pääosassa tapaamisista oli mukana hankepäällikkö eli opinnäytetyöstä vastaava sekä suunnittelija. Keskustelujen tavoitteena oli kuulla digitalisaation tukeen liittyvien palvelujen nykytilanteesta, tulevaisuudensuunnitelmista ja kehittämistarpeista. Varsinaiset keskustelutilanteet olivat toteutuessaan melko vapaamuotoisia. Keskustelujen keskeisimmät havainnot ja faktat kirjattiin hankkeen sähköiseen työtilaan (Confluence) omaan taulukkoonsa, josta selvisi kunkin keskustelun ajankohta, osallistujat, tavoitteet ja päähavainnot sekä jatkoselvitettävät asiat. Tietoihin oli helppo palata tarvittaessa ja niitä hyödynnettiin hankkeen myöhemmissä vaiheissa.

Haastattelumenetelmä sopii nyky- ja tavoitetilan kartoitukseen hyvin. Vaikka se vei aikaa, sen avulla saatiin lisätietoa ja ymmärrystä, millaiset visiot palveluilla on ja miten palveluista vastaavat hahmottavat oman palvelunsa osaksi digitalisaation kokonaisuutta. Lisäksi kytkökset palveluiden välillä selkenivät.

### **Perehtyminen taustamateriaaleihin**

Osana nykytilan kartoitusta oli tärkeää perehtyä myös jo tehtyyn vastaavaan työhön, kansainvälisiin benchmarkkeihin, julkaistuihin raportteihin ja tutkimuksiin. Tämä vaihe tapahtui työpöytätyöskentelynä sekä internetistä että tallennetuista tai lainatuista lähteistä. Esimerkiksi valtiovarainministeriön ja Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisemat ajankohtaiset materiaalit ovat olleet hyödyllisiä. Materiaalin kerääminen tapahtui alkuvuodesta 2018 ja muistiinpanojen kerääminen ja luokittelu tehtiin omiin työtiedostoihin. Perehtyminen taustamateriaaleihin auttoi hahmottamaan laajempaa kontekstia, jossa kehittämisprojekti toteutetaan.

#### 4.1.2 Osallistava tutkimus: työpajat

Tutkimus- ja määrittelyvaiheessa päätettiin pitää kaksi työpajaa, joilla saatiin palvelun potentiaaliset käyttäjät mukaan kehittämiseen ja heiltä tietoa digitaalisten palvelujen kehittämiseen liittyvistä tarpeista, toiveista ja ongelmista.

Toinen työpajoista järjestettiin Tampereella kuntasektorin kehittäjille ja toinen Helsingissä valtiosektorin kehittäjille. Molemmissa työpajoissa oli myös muutamia kolmannen sektorin kehittäjiä mukana. Osallistujat työpajoihin saatiin jakamalla kutsua avoimesti sosiaalisen median (Facebook, Twitter, LinkedIn) ryhmissä ja tileillä. Lisäksi hankkeella oli noin sadan hankkeen tekemisistä ja tavoitteista kiinnostuneen henkilön sähköpostijakelulista, jonka kautta kutsua työpajoihin välitettiin.

Työpajojen suunnittelussa ja toteutuksessa oli mukana hankepäällikön ja -suunnittelijan lisäksi kokeilukehittämisen asiantuntijoita Valtiokonttorin D9-tiimistä.

Työpajojen suunnittelu käynnistettiin maaliskuun alussa 2018 ja sitä tehtiin limittäin nyky- ja tavoitetilan kartoituksen kanssa. Samaan aikaan, kun nykytilan kartoitusta ja analyysiä tehtiin, huomattiin puutteet, joihin tarvittiin käyttäjiltä näkemystä ja lisätietoa. Työpajat suunniteltiin niin, että ensimmäisen työpajan tuloksia voitaisiin hyödyntää toisessa työpajassa. Molemmat työpajat olivat kestoltaan kolme tuntia.

##### **Työpaja 1 / kuntasektori**

Kuntasektorin työpaja järjestettiin huhtikuun puolivälissä Tampereella. Paikalla oli osallistujia sekä isommista että pienemmistä kunnista ja eri puolilta hallintoa, mikä oli myös tavoitteena. Työpajan alun lämmittelyjen ja esittelyjen jälkeen osallistujille esiteltiin hanke sekä kerrottiin työpajan tavoitteet. Sen jälkeen päästiin kiinni varsinaiseen työpajaosuuteen.

Työpajan tavoitteena oli

1. tunnistaa millaista tukea “digirakentamiseen ja -kehittämiseen” tarvitaan,
2. pohtia, miten yhteiskehittäminen ja jakaminen voisi tukea digikehittäjiä ja
3. ideoida, miten ja millaiset sisällöt voisivat tukea digitalisaatiota ja digirakentajia.

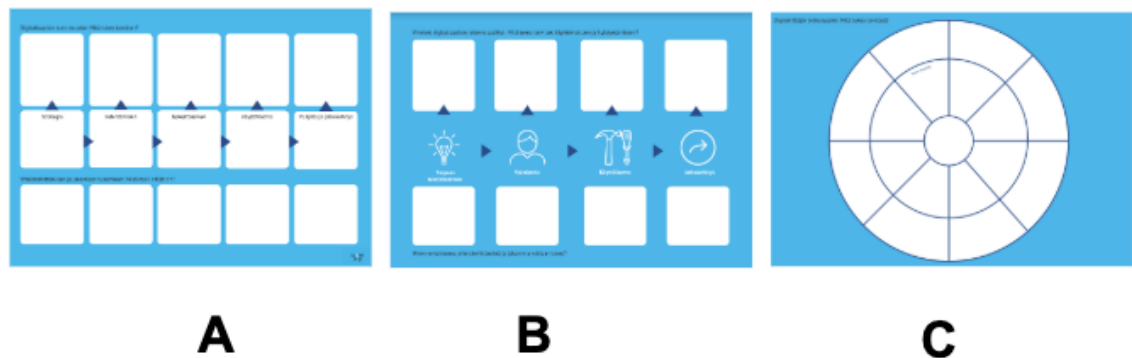
Nykytilan kartoitusvaiheessa oli tehty jo taustoittavaa työtä ja luokittelua kehittäjän työkalupakista ja tukitarpeista ja niitä käytettiin työpajassa hyödyksi, mutta ne haluttiin myös kyseenalaistaa ja saada ruohonjuuritason kehittämisessä mukana olevilta uutta tietoa ja näkökulmaa.



Kuvio 6 Työpajan 1 lämmittelyosuudessa käytetyt kehittäjäprofiilit

### ***Ensimmäinen työskentelyosuus***

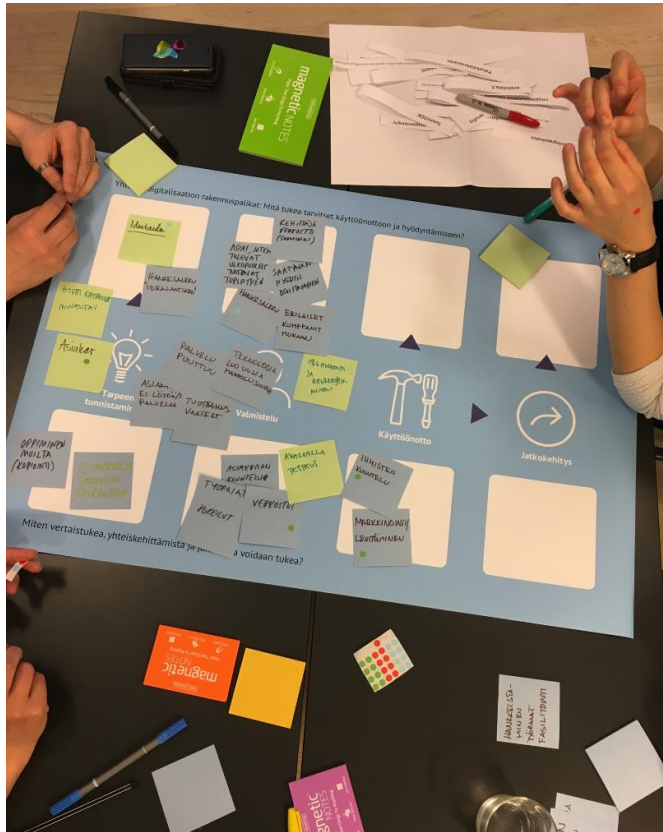
Työpajan ensimmäisessä työskentelyosuudessa haettiin vastauksia työpajan tavoitteisiin ryhmissä, joissa oli kolme teemaa: A) Kehittämisen polku, B) Suomi.fi-palvelujen ja muiden digitalisaation “rakennuspalikoiden” käyttöönotto, C) Digirakentajan työkalupakki. Ja niissä hyödynnettiin kuvassa X olevia kanvaaseja. Kanvaasit luotiin työpajojen suunnittelutyön pohjalta yhdessä D9-tiimin palvelumuotoilijoiden kanssa ja tulostettiin työpajaa varten painossa.



Kuvio 7 Työpajan 1 kanvaasipohjat tukemaan ryhmätyöskentelyä

Ryhmässä A mukana olleet hahmottivat kehittämisen polkua peilaten siihen, miten se etenee omassa kunnassa tai projekteissa missä on ollut mukana. Apukysymyksinä olivat: Mitä tukea tarvitset? Miten yhteiskehittämistä ja jakamista voisi hyödyntää ja kannustaa.

Ryhmässä B haasteena oli kansallisen sähköisen asiointin ratkaisun (esim. Suomi.fi-palvelu) käyttöönotto ja soveltaminen omassa organisaatiossa. Apukysymyksinä olivat: Mitä tukea tarvitset? Miten yhteiskehittämistä ja jakamista voisi hyödyntää ja kannustaa.



Kuvio 8 Kansallisen tukipalvelun käyttöönotto ja sen tukitarve -tehtävä työpajassa 1

Ryhmässä C pohdittiin digikehittäjän tukea ja työkalupakkia. Apukysymyksiä olivat: Mistä digikehittäjän työkalupakki koostuu? Mitä rakennuspalikoita digitalisaatio tarvitsee? Mitä työkaluja, menetelmäkokonaisuuksia tarvitaan? Miten digikehittäjää tuetaan ja miten kannustetaan yhteiskehittämiseen ja jakamiseen?

Ryhmätyöskentelyosuus oli 20 minuuttia, jonka jälkeen jokainen ryhmä esitteli oman tuotoksensa. Sen jälkeen järjestettiin äänestys, jossa jokainen sai äänestää vihreillä tarroilla itselleen tärkeimmät tuen muodot, punaisilla epärelevantteimmät tuen muodot ja keltaisilla tarroilla ne tuen muodot, joissa yhteiskehittäminen ja jakaminen auttaisi eniten äänestäjää.

Jokaisessa ryhmässä fasilitaattori piti ajan kulumisesta huolta, varmisti, että ryhmä etenee tehtävässä sekä tarvittaessa auttoi ryhmää tehtävässä eteenpäin.

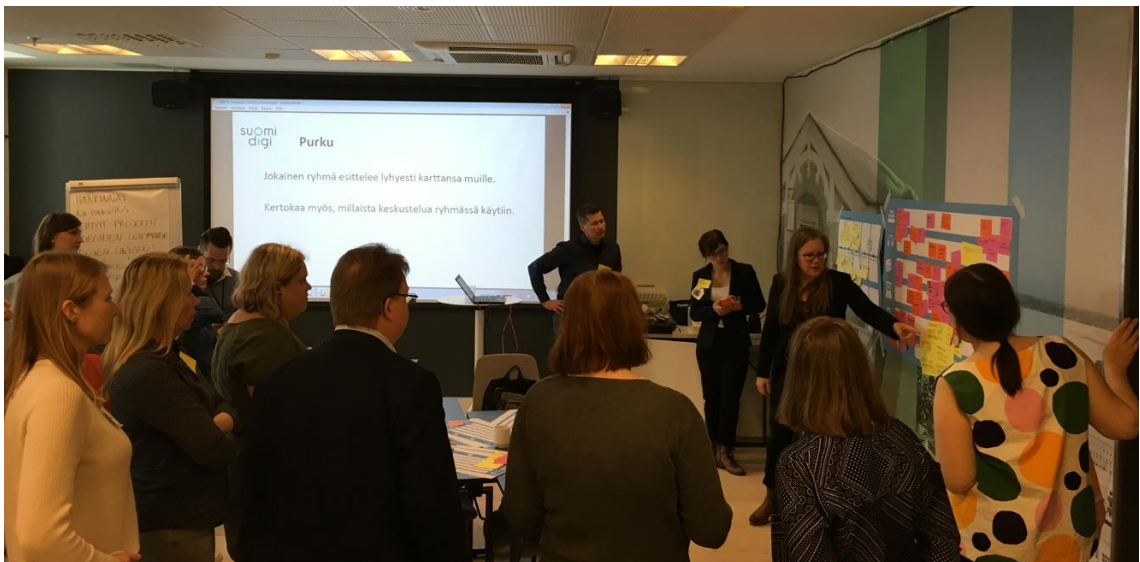
### *Toinen työskentelyosuus*

Työpajan toisessa työskentelyosuudessa tutkimuskysymyksenä oli: Millainen tuotettu/toimitettu sisältö olisi toivottavaa digitalisaatioon liittyen? Apukysymyksenä oli: Tukeeko tuotettu/toimitettu sisältö digitalisaatiota?

Työskentelyosuus oli jaettu yksilö- ja ryhmäosuuteen. Viiden minuutin yksilöosuudessa jokainen mietti ja merkitsi post it -lapuille keskivertopäivän aikana kuluttamansa informaatioisällöt ja osallistumiset myös sosiaalisissa medioissa.

Yksilöosuuden kirjaukset purettiin pienryhmissä. Purkua varten oli piirretty aikajana, johon jokainen ryhmästä lisäsi omat kirjauksensa ja luki sen ääneen. Seuraavassa vaiheessa ryhmä ryhmitteli laput ja muodosti niistä yhdessä kartan. Uusia lappuja sai lisätä koko työskentelyn ajan.

Seuraavassa vaiheessa ryhmässä palautettiin mieliin työpajan ensimmäisen työskentelyosuuden kohtaa, jossa pohdittiin digirakentajan tuen muotoja ja ideoitiin sen pohjalta yhdessä uusia sisältöjä, medioita ja yhteisöjä, jotka voisivat täydentää erilaisia tuen muotoja. Tehtävänannossa pyydettiin miettimään, millä alustalla sisällöt voisivat olla. Ryhmää pyydettiin kirjaamaan ideat post it -lapuille ja tuotokset esiteltiin muille.



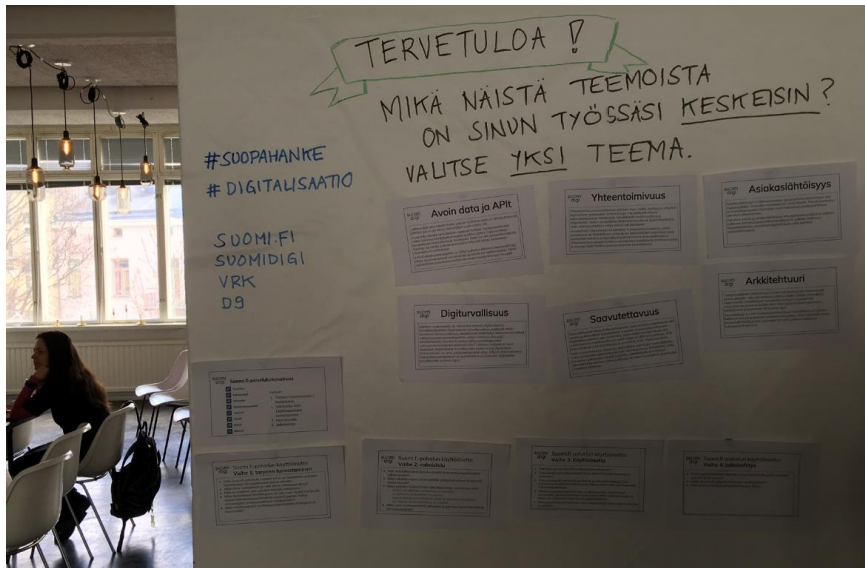
Kuvio 9 Ryhmätuotosten esittely työpajassa 1

Lopuksi järjestettiin taas yksilöäänestys, jossa vihreillä tarroilla merkittiin tärkeimmät sisällöt ja kanavat ja punaisella epärelevantit.

Työpajan lopuksi molemmat työskentelyosuudet vedettiin yhteen ja niistä käytiin vapaamuotoinen keskustelu. Lisäksi osallistujille kerrottiin, miten työ etenee työpajan jälkeen ja miten voi halutessaan olla mukana palvelun kehittämisessä.

### Työpaja 2 / valtiosektori

Valtiosektorin työpaja järjestettiin muutama viikko kuntasektorin työpajan jälkeen Helsingissä. Tavoitteena oli saada laajasti osallistujia eri tyyppisistä virastoista sekä ministeriöistä ja siinä onnistuimmekin: paikalla oli osallistujia sekä virastoista että ministeriöistä ja muutamia yksityisen sektorin edustajia yhteensä noin 30 henkeä. Työpajan alun lämmittelyjen ja esittelyjen jälkeen osallistujille esiteltiin hanke sekä kerrottiin työpajan tavoitteet, kuten kuntasektorin työpajassakin tehtiin. Sen jälkeen päästiin kiinni varsinaiseen työpajaosuuteen.



Kuvio 10 Työpaja 2 valtiosektorille digiteemojen ympärillä

Työpajan tavoitteena oli

1. tunnistaa digikehittäjän keskeisiä teemoja sekä millaisia tarpeita ja kipupisteitä niihin liittyy,
2. pohtia kehittämisen kipupisteiden ja ongelmien juurisyitä ja
3. ideoida ratkaisuja kipupisteisiin ja digitalisaation tukeen.

### **Ensimmäinen työskentelyosuus**

Työpajan ensimmäisessä työskentelyosuudessa paneuduttiin digikehittäjän työkaluihin sekä niihin liittyviin tarpeisiin ja kipupisteisiin. Aihetta lähestyttiin kysymällä, mistä hyvä

digitaalinen palvelu tai prosessi koostuu. Tehtävään pohjustamisen jälkeen jakaannuttiin ryhmiin ja aloitettiin työskentely.

Ryhmiä pyydettiin käymään pöytiin jaetut digiteemakortit läpi. Kortit oli valmisteltu etukäteen suunnittelutiimissä ja niiden pohjana oli käytetty asiantuntijakeskusteluja ja muuta käytössä ollutta nykytilan kartoitukseen liittyvää materiaalia. Ryhmiä pyydettiin valitsemaan ryhmän mielestä kolme tärkeintä korttia. Ryhmillä oli mahdollisuus lisätä kortteja, jos sellainen tuntui puuttuvan korttisetistä.

Sen jälkeen valitut kortit siirrettiin työskentelykanvaasille. Ryhmän tehtävänä oli kirjata kanvaasille tarpeita, joita valittuihin teemakortteihin digikehittäjän näkökulmasta liittyy. Tarpeiden jälkeen tehtävänä oli miettiä kipupisteitä, joita samoihin teemoihin liittyy. Ryhmätyöskentelyn jälkeen jokainen ryhmä kertoi muille ryhmille, miksi ryhmä oli päätenyt valittuihin teemoihin sekä mitä tarpeita ja kipupisteitä niihin liittyen oli havaittu.



Kuvio 11 Ryhmätyötuotoksen esittely työpajassa 2: mitä teemakortteja valittu, mitä tarpeita tunnistettu ja millaisia kipupisteitä löydetty

### ***Toinen työskentelyosuus***

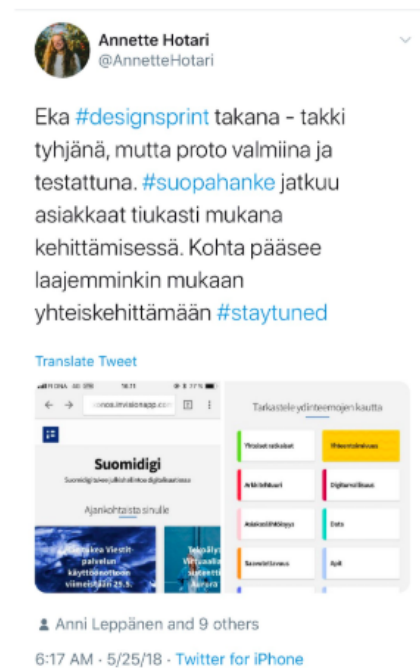
Työskentelyä jatkettiin samoissa ryhmissä toisessa työskentelyosuudessa, jonka teemana oli pureutua kipupisteisiin tarkemmalla tasolla juurisyy-harjoituksen muodossa. Tehtävänä oli valita edellisessä vaiheessa listatuista kipupisteistä kaksi kipupistettä jatkotyöskentelyä varten. Myös tässä tehtävässä oli käytössä etukäteen valmisteltu kanvaasi, jota tehtävän edetessä vaiheittain täytettiin. Ensin vastattiin ensimmäisen rivin kysymyksiin: ongelma/kipupiste -> miksi näin tapahtuu -> vastaus -> miksi näin tapahtuu -> vastaus jne.



#### 4.1.3 Osallistaminen: sosiaalinen media ja viestintä

Hankkeen ja tämän kehittämistutkimuksen yhtenä keskeisenä tavoitteena oli kehittää palvelua yhdessä käyttäjien kanssa ja viestiä tekemisestä avoimesti. Sitä varten tarvittiin kanavia ja niihin vastaanottajia. Lisäksi työpajoihin ja testaaajiksi tarvittiin todellisia käyttäjiä. Keinoiksi valittiin sosiaalisen median aktiivinen käyttö, blogitekstien kirjoittaminen ja kehittäjäyhteisön rakentamisen aloittaminen.

Hankepäällikkö ja opinnäytetyön tekijä kirjoitti hankkeen alussa viraston verkkosivuille blogitekstin, jossa kerrottiin käynnistyneestä kehittämistyöstä ja kutsuttiin asiasta kiinnostuneita ilmoittautumaan mukaan kehittäjäyhteisöön. Kehittäjäyhteisöllä tarkoitetaan tässä väljästi joukkoa ihmisiä, jotka ilmoittautuivat mukaan ja joiden yhteystiedot hankkeella oli tarvittaessa ottaa yhteyttä ja viestiä suoraan. Ilmoittautuneet kutsuttiin myös hankkeen Slack-yhteisöön. Mukana jakelulistalla oli aluksi reilut sata julkisen sektorin kehittämistehtävissä toimivaa henkilöä.



Kuvio 13 Twitterissä julkaistuja twiittejä ja kutsuja kehittämään palvelua yhdessä

Kehittämisestä, työpajoista ja muista asiaan liittyvistä tapahtumista viestittiin viraston verkkosivuilla, sen hetkisessä Suomidigi.fissä sekä sosiaalisen median kanavissa LinkedInissä ja Twitterissä. Käytettyjä tunnisteita Twitterissä olivat mm. #suopa #suopahanke #suomidigi.

#### 4.1.4 Aineiston analysointi

Tässä laadullisessa kehittämistutkimuksessa aineistoa on syntynyt ja kerätty monissa eri vaiheissa. Asiantuntijoiden kanssa käytyjen keskustelujen, työpöytätyöskentelyn ja erityisesti työpajojen jälkeen aineistoa oli paljon. Keskeisenä menetelmänä työryhmätyöskentelyjen ja haastattelujen jälkeen on ollut ryhmittely, jonka tavoitteena on ollut luoda ymmärrystä olemassa olevasta aineistosta.

Aineistoa järjestettiin ja analysoitiin pidettyjen keskustelujen ja työpöytätyöskentelyn aikana yhdessä hankkeessa mukana olleen suunnittelijan ja D9-tiimin kokemusasiantuntijoiden kanssa. Hankkeen ydintiimin (hankepääällikkö, suunnittelija ja D9-asiantuntijat) kanssa pidettiin yhteisiä työpajoja, joissa jaoimme tiimin sisällä tietoa siitä, mihin olimme perehtyneet ja mitä olimme saaneet selville. Kokosimme tietoa yhteen ja teimme johtopäätöksiä. Työskentelytuotokset kuvattiin ja tallennettiin tiimin sähköiseen työtilaan. Työskentely auttoi hahmottamaan ja näkemään, mistä tietoa tutkittavasta asiasta ei vielä ole riittävästi ja mihin kannattaisi keskittyä työpajoissa yhdessä käyttäjien kanssa.

Molempien työpajojen analysointi tehtiin mahdollisimman pian työpajan pitämisen jälkeen, jotta työpaja olisi mahdollisimman hyvin kaikkien muistissa. Tiimin kanssa pidettiin heti työpajan päättymisen jälkeen nopea yhteenvetopalaveri, jossa jaoimme kokemukset työpajasta ja aloitimme alustavan analyysityön. Lisäksi sovittiin, miten ja milloin työpajan tarkempi analyysi tehdään.

Työpajojen tarkempi analyysi tapahtui käymällä työskentelyn aikana tuotetut tuotokset systemaattisesti läpi. Analyysimenetelmänä toimi nelivaiheinen prosessi, jossa aineisto ensin 1) valmisteltiin, 2) vähennettiin, 3) tunnistettiin toistuvuudet ja 4) tehtiin kriittinen arviointi.

Vaihe yksi tarkoitti sitä, että heti työpajan päättymisen jälkeen kaikista tuotoksista otettiin kuvat ja ne tallennettiin tiimin sähköiseen työtilaan. Hyvin tehty valmistelu ja systemaattinen tallennustapa helpotti analyysiä ja lisäksi aineistoon oli helppo palata myöhemmissä vaiheissa. Kaikki post it -laput ja kanvaasit, joita työpajoissa oli tuotettu, käytiin läpi ja ne kirjoitettiin puhtaiksi. Toisessa vaiheessa aineisto käytiin läpi ja kaikki oleellinen merkittiin ja säilytettiin. Tämä tarkoitti myös huomioiden, joita esim. ryhmätöiden purkutilanteissa oli sanottu ääneen ja joita ei välttämättä ollut kirjattu ryhmätöihin, tallentamista. Usein sivulauseissa mainitut asiat voivat olla kokonaisuuden kannalta tärkeimpiä.

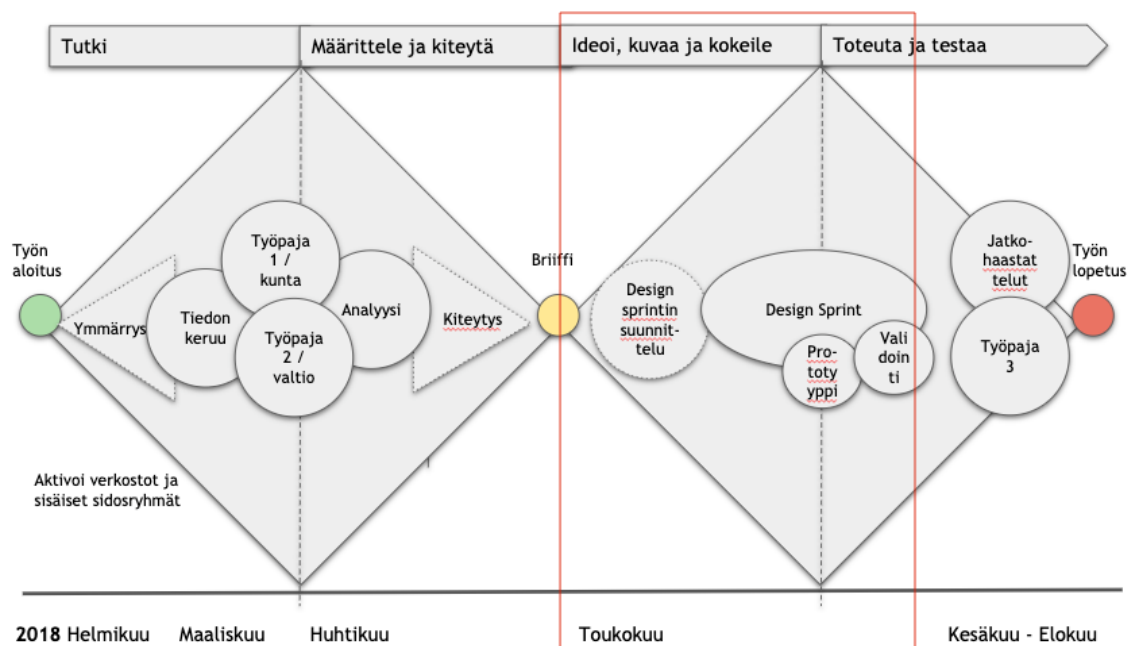
Kolmannessa vaiheessa säilytetty aineisto käytiin läpi ja se ryhmiteltiin ja siitä yritettiin löytää toistuvuutta. Molemmissa työpajoissa oli useampia teemoja, joihin haettiin vastauksia ja tässä vaiheessa niitä vasten pyrittiin myös ryhmittelemään aineistoa. Tiimillä ei ollut käytössään omaa projektitilaa, jossa kaikki materiaali olisi voitu levittää seinille ja jättää sinne myöhempää työskentelyä varten, joten työskentely tapahtui pääosin kasvokkain, mutta

tallentaminen tehtiin digitaalisessa muodossa. Neljännessä vaiheessa tehtiin kriittinen arviointi, tarkasteltiin analyysin tuloksia ja vedettiin johtopäätöksiä myöhempää työskentelyä varten.

Tutkimus- ja määrittelyvaiheen lopputuotoksena syntyi tiivis kiteytys seuraavaa vaihetta ja erityisesti Design Sprintiä varten.

#### 4.2 Ideointi, kokeilu ja toteutus

Tämän kehittämistutkimuksen osalta ideointi-, kokeilu ja toteutusvaihe kesti noin kuukauden. Se alkoi tutkimus- ja määrittelyvaiheen jälkeen. Koko työn osalta se tarkoitti kuviossa 14 punaisella rajattua aluetta. Vaihe sisälsi Design sprintin suunnittelun, yhteistyökumppanin kanssa ennakkomateriaalin läpikäynnin, osallistujien rekrytoinnin ja varsinaisen Design Sprint -viikon. Alkuvaiheessa oli käytössä Tutkimus- ja määrittelyvaiheessa tuotettu kiteytysdokumentaatio



Kuvio 14 Kehittämistutkimuksen ideointi-, kokeilu- ja toteutusvaiheen rajaaminen

Taulukko viisi esittelee metodin, jota käytettiin tässä vaiheessa. Taulukossa on eriteltyä myös tarkoitus ja syntynyt tuotos.

Metodi	Tarkoitus	Tuotos
Design Sprint	Jatkokehittää alustavaa ideaa palvelusta viiden päivän design sprintissä.	Valmis ja käyttäjillä testattu prototyyppi.

Metodi	Tarkoitus	Tuotos
	Osallistaa viraston johto ja keskeiset tahot palvelun kehittämiseen.  Validoida Design Sprint -viikon aikana kehitetty prototyyppi käyttäjillä.	Tietoa päätöksenteon tueksi, miten käyttäjät arvioivat alustavaa konseptia ja prototyyppiä.

Taulukko 5 Ideointi-, kokeilu- ja toteutusvaiheen metodi ja sen tarkoitus ja tuotos

#### 4.2.1 Design Sprint

Design Sprint -menetelmä auttaa löytämään vastauksia kehittämishaasteeseen muotoilun (design), prototypoinnin ja käyttäjävalidoinnin kautta viiden tarkkaan käsikirjoitetun päivän aikana. Menetelmä on käytännössä kokoelma menetelmiä, joita käytetään Design Sprintin viikko-ohjelman aikana.

Design Sprint on viiden päivän mittainen kehittämisjakso, joka toi yhteen ja sitouttaa viidestä viiteentoista eri rooleissa toimivaa palveluun liittyvää henkilöä ja lisäksi kehitettävän palvelun loppukäyttäjiä. Design Sprintin etuna on se, että yhden viikon aikana saadaan tehtyä tiiviissä tahdissa usein paljon pidemmälle ajanjaksolle ajoittuva työ ja koottua palvelun kannalta keskeiset asiantuntijat ja johto saman pöydän äärelle.

Design Sprint otettiin kokeiluun tässä kehittämistutkimuksessa, koska hanketiimissä oli hyviä kokemuksia sen käytöstä ja soveltuvuudesta vastaaviin kehittämishaasteisiin. Tavoitteena oli jatkokehittää tutkimus- ja määrittelyvaiheessa syntyneitä ideoita palvelusta ja osallistaa viraston johto ja muita keskeisiä asiantuntijoita ja käyttäjiä siihen.

Taulukossa kuusi on kuvattu Design Sprint kokonaisuutena ja sen aikana käytetyt menetelmät tämän kehittämistutkimuksen osalta.

Design Sprint	Päivän kuvaus	Käytetyt menetelmät	Osallistajat
Päivä 1	Kokonaiskuva ja yhteisymmärrys  Hankkeen esittely ja tavoitteet sekä työskentelyn ja tavoitteiden	HMW / How Might We eli kuinka voisimme -menetelmä	Hankepäällikkö, suunnittelija, D9-tiimistä  kokemusasiantuntija ja arkkitehti, VRK:n

Design Sprint	Päivän kuvaus	Käytetyt menetelmät	Osallistujat
	pohjalta tehty päätös, mihin design sprintissä keskitytään.	Fasilitointi- ja vetovastuu konsulttifirmalla	palveluista vastaavia. Konsulttifirman asiantuntijat.
<b>Päivä 2</b>	<b>Inspiroidu ja luo ratkaisuehdotus.</b>  Yhdessä viraston johdon kanssa yhteinen ymmärrys tavoitteista sekä hyvien benchmarkkien läpikäynti kansallisella ja kansainvälisellä tasolla.  Iltapäivällä verkkopalvelun konseptoinnin aloittaminen	HMW eli How Might We -menetelmä  Kotitehtävänä miettiä digitaalisia palveluita, joista pitää  Idea8 konseptoinnin ideointi-menetelmänä	Edellisen päivän lisäksi VRK:n ylintä johtoa mukana aamupäivän osuudessa.
<b>Päivä 3</b>	<b>”Taidenäyttely” ja valittu kokonaiskonsepti.</b>  Päätös, mihin konseptiin keskitytään loppuviikon aikana.  Prototyypin 1. luonnosversio valmis.	Taidenäyttely  Konsepteista omat huomiot post it -lapuille, äänestys.  15-kohtainen kuvakäsikirjoitus prototyypistä	Pääpiirteissään sama kokoonpano kuin 1. päivänä.
<b>Päivä 4</b>	<b>Prototyypointi siten, että päivän lopussa käytössä testausvalmis prototyyppi.</b>  Palvelun roadmap-työskentely kolme vuotta eteenpäin.  Testauksen suunnittelu ja valmistelu.	Prototyypointi  Roadmap-työskentely	Pääpiirteissään sama kokoonpano kuin 1. päivänä.

Design Sprint	Päivän kuvaus	Käytetyt menetelmät	Osallistujat
Päivä 5	Validointipäivä. Proton testaaminen palvelun kohderyhmän mukaisilla käyttäjillä.	Käyttäjättestaukset Ääneen ajattelu Testaajien havainnointi	Pääpiirteissään sama kokoonpano kuin 1. päivänä.

Taulukko 6 Design Sprint -päivien kuvaus, käytetyt menetelmät ja osallistujat

### **Valmistelu ennakkoon**

Design Sprintin valmisteluun kuului tutkimus- ja määrittelyvaiheeseen pohjautuvan yhteenvedon koostaminen yhdeksi power point -dokumentiksi, joka tehtiin yhteistyössä tiimin kanssa, johon kuului opinnäytetyön tekijä hankepäällikön roolissa, hankkeessa mukana oleva suunnittelija sekä D9-tiimistä kokemusasiantuntija. Aiemmin oli jo päätetty, että Design Sprint -viikkoon hankitaan kumppaniksi sopiva konsulttiyritys, joka vastaa viikon fasilitoinnista ja tarjoaa tilat. Valittu kumppani oli Digitalist Group Oyj. Sprinttiviikkoa valmistelevia tapaamisia valitun konsulttiyrityksen kanssa pidettiin muutaman kerran, jolloin heidät briiffattiin aiheeseen sekä keskusteltiin tavoitteista, työnjaosta ja muista tarpeista.

Käyttäjien rekrytointia tehtiin jo ennen sprinttiviikkoa ja siihen käytettiin sosiaalisen median kanavia sekä olemassa olevaa jakelulistaa. Yksi keskeinen tehtävä oli tehdä kalenterivaraukset johdon ja muiden viikkoon osallistuvien kalentereihin ja varmistaa heidän osallistumisensa.

Tässä vaiheessa ei käytetty varsinaisia tutkimusmenetelmiä, vaan valmistelu oli enemmänkin käytännön projektinhallintaa ja sprinttiviikon toteutumisen varmistamista. Tehtävien hallinnointiin käytettiin Trello-sovellusta.

Sprinttiviikon valmisteluun liittyi myös viestintää, jota tehtiin sekä blogimuodossa että viraston sisäisenä tilaisuutena, jossa kerrottiin tarkemmin Design Sprint -menetelmästä ja miten se soveltuu julkisen sektorin kehittämistarpeisiin. Tällä haluttiin pitää yllä hankkeen perusarvoihin liittyvää avointa viestintää sekä jakaa tietoa käyttäjälähtöisen kehittämisen tavoista organisaation sisällä ja laajemminkin.

### **Päivä 1: Maanantai**

Design Sprint -viikon ensimmäisenä päivänä keskityttiin kokonaiskuvan ja yhteisymmärryksen varmistamiseen. Osallistujille oli jaettu etukäteen perehdyttäväksi ennen sprinttiviikkoa

tehdyn työn pohjalta koostettu ennakkomateriaali kehittämisprojektista. Aamupäivään kuului kehittämistyön (hankkeen) ja sen tavoitteiden kertaus, sekä odotukset, joita Design Sprintille oli asetettu. Lisäksi esiteltiin käyttäjien kanssa työpaja- ja muissa kohtaamisissa valikoituneet keskeiset teemat. Käyttäjäpersoonien osalta päädyttiin keskittymään sprinttiviikon aikana hankejohtajan ja järjestelmäarkkitehdin tarpeisiin.

Työskentelymenetelmänä oli kuinka voisimme eli HMW-/How Might We -menetelmä, jossa jokainen kirjaa ajatuksiaan ylös kysymysten muodossa esitysten ja keskustelujen aikana. Esitysten jälkeen kysymykset koottiin seinälle. Päivän päätteeksi meillä oli seinällinen ryhmiteltyjä ja nimettyjä kysymyskollaaseja.

Päivässä ja koko viikossa olivat läsnä hankepäällikkö eli opinnäytetyön tekijä, suunnittelija, D9-tiimistä kokemusasiantuntija ja arkkitehti, lisäksi mukana oli VRK:n palveluista vastaavia ja laajasti koko viraston palvelutarjontaa tuntevia asiantuntijoita. Konsulttfirmasta Design Sprintin läpiviennistä ja fasilitoinnista vastaamassa olivat kaksi palvelumuotoilijaa ja menetelmän hyvin tuntevaa henkilöä sekä graafinen suunnittelija.

### **Päivä 2: tiistai**

Tiistain teemana oli inspiroituminen ja ratkaisuehdotuksen ideoiminen. Aamupäivällä mukana työskentelemässä oli viraston ylijohtaja ja yksiköiden johtajia. Tavoitteena oli vielä varmistaa, että johdon kanssa jaetaan sama ymmärrys tavoitteista ja inspiroitua yhdessä hyviksi koetuista digitaalisista palveluista sekä kotimaisista että kansainvälisistä benchmarkeista. Menetelmänä tässäkin työskentelyssä oli HMW-menetelmä.



Kuvio 15 Kuinka voisimme -menetelmän aikana työstetyt laput ryhmiteltyinä ja nimettyinä

Ilmapäivällä päästiin ideoimaan yksilötyöskentelynä ratkaisuehdotusta. Tehtävä fasilitoitiin siten, että maanantain ja tiistain aikana seinille kerättyjen huomioiden, kollaasien ja kuvien joukosta kirjattiin muistiin asioita ja työstettiin niitä. Sen jälkeen ideointimenetelmänä oli ideakasi, jossa kahdeksan ohjatun minuutin aikana luonnosteltiin kahdeksaan ruutuun kahdeksan eri ideaa. Sen jälkeen oli aikaa työstää ja piirtää ratkaisuehdotusta pidempään ja parantaa ehdotusta fasilitaattorien käytyjen keskustelujen pohjalta.

### **Päivä 3: keskiviikko**

Keskiviikko alkoi edellisenä päivänä luotujen ratkaisuehdotusten taidenäyttelyllä, joka tarkoitti että jokaisen luomat ehdotukset oli kiinnitetty seinälle. Tehtäväksi annettiin kirjoittaa kysymyksiä ja kommentteja kustakin ehdotuksesta ja kiinnittää ne seinälle ehdotuksen viereen. Tämän jälkeen jokainen esitteli oman ehdotuksensa ottaen huomioon kommentit ja kysymykset. Kaikille paljastui vasta tässä vaiheessa, kuka minkäkin ehdotuksen takana oli. Työskentelyyn sisältyi myös äänestyksiä, jotka toimivat jatkopäätöstä varten suuntaa-antavana tietona. Lisäksi käytiin johdettua keskustelua esiin nousseista ehdotuksista.



Kuvio 16 Design sprintin taidenäyttelyn äänestysvaihtoehtojen äärellä

Hankepäällikkönä olin päättäjän roolissa ja tässä vaiheessa minun tehtävänäni oli tehdä päätös, mistä ideasta lähdetään työstämään prototyyppiä. Päätöksen jälkeen avuksi otettiin kuvakäsikirjoitus-menetelmä idean jatkotyöstämiseen.

#### Päivä 4: torstai

Torstaina ratkaisuehdotus alkoi muotoutua prototyypiksi, joka on ensimmäinen konkreettinen luonnos palvelusta tai tuotteesta. Tavoitteena oli tehdä prototyyppi palvelun mobiiliratkaisusta. Mobiiliratkaisu valittiin sen vuoksi, että sen tulee olla todella yksinkertainen ja idean pitää avautua käyttäjälle nopeasti.

Osallistujista osa osallistui yhdessä käyttöliittymäsuunnittelijan kanssa prototyypin työstämiseen ja sisältöjen tuottamiseen. Sillä aikaa loput työskentelivät tiekartan parissa. Aiheena oli hahmotella palvelulle tiekartta vuoden 2020 puoliväliin saakka. Työskentely tapahtui seinän äärellä (kuvio 17) ja alun tavoitekirjauksen jälkeen tiekarttaan lähdettiin vaiheittain kirjaamaan trendejä ja tiedossa olevia tapahtumia ja määraaikoja sekä niiden pohjalta tavoitteita, joita pitäisi matkan varrella saavuttaa.



Kuvio 17 Hankkeen ja palvelun tiekartta kahden vuoden päähän

Iltapäivän aikana käytiin läpi validointisuunnitelma (Liite 3). Mitä ja miten testataan sekä ketkä toimivat testaaajina, ketkä havainnoivat ja miten asioita kirjataan. Konsulttiyritys olisi hoitanut käyttäjien testauksen, mutta testaukseen ja havainnointiin haluttiin suhtautua oppimistilanteena ja osallistaa sprinttiin osallistuvia virkamiehiä siihen, jotta käyttäjätestausta tehtäisiin jatkossa matalalla kynnyksellä ja nähtäisiin, että myös virkamies voi sitä tehdä itse.

#### Päivä 5: perjantai

Perjantaiamu alkoi käyttäjävalidoinneilla. Testaajia oli rekrytoitu kahdeksan ja heistä neljä työskenteli kuntasektorilla ja loput neljä valtiosektorilla erilaisissa kehittämistehtävissä. Testaukset oli aikataulutettu ja testaajiin oli oltu yhteydessä viikon aikana ja varmistettu, että he ovat tulossa. Testaukset tehtiin konsulttiyrityksen testauslaboratoriossa.

Proton validointi on viikon tärkeimpiä tapahtumia. Sillä saadaan palautetta protosta aidoilta ja kohderyhmän mukaisilta käyttäjiltä. Testauksia varten oli laadittu validointisuunnitelma, jota kaikkien kahdeksan testaajan osalta noudatettiin (Liite 3). Validoinnilla halutaan varmistaa, että palvelu vastaa käyttäjien tarpeeseen.

Validointitilanteessa yksi testaaja oli tietokoneen ääressä ja hänen kanssaan oli yksi sprinttiin osallistuneista virkamiehistä sekä yksi konsulttiyrityksen testausasiantuntijoista. Huoneesta oli videoyhteys toiseen huoneeseen, missä osa tiimistä havainnoi testaustilannetta ja kirjasi havainnot muistiin.

Kun käyttäjätestaukset olivat ohi iltapäivällä, sprinttiviikkoon osallistuneen tiimin kanssa kokoontuttiin vielä yhteenvetotilaisuuteen. Jaoimme kokemukset ja ajatukset koko viikosta jälleen kerran yhteisen seinätyöskentelyn avulla. Lisäksi sovimme, miten sprinttiviikon jälkeen vedämme työn yhteen.



Kuvio 18 Käyttäjävalidointien havaintojen koostamista yhteen

### ***Sprinttiviikon jälkeen***

Design Sprintin aikana ja sen jälkeen konsulttiyritys dokumentoi ja kokosi kaikki viikon aikana yhteistyössä syntyneet ajatukset ja tuotokset ja teki niistä yhteenvedon. Etukäteen oli jo sovittuna päivä, jolloin prototyyppi ja konsepti esiteltäisiin sekä viraston johdolle, että kaikille muille viikkoon osallistuneille. Esittelytilaisuudessa konsulttiyrityksen edustajat pitivät esittelyn ja sen jälkeen käytiin vielä keskustelua aiheesta ja syntyneistä havainnoista.

Lisäksi Design Sprintistä ja sen tuloksista julkaistiin blogikirjoitus ja proton linkkiä jaettiin samassa yhteydessä tutustumista varten.

#### 4.2.2 Design Sprintin yhteenveto ja prototyypin esittely

Design sprint -viikko onnistui hyvin ja siinä päästiin asetettuun tavoitteeseen. Viikon aikana jatkokehitettiin alustavaa ideaa palvelusta tarkemmaksi konseptiksi ja rakennettiin klikkailtava prototyyppi aiemmin kertyneen asiakasymmärryksen ja taustatutkimuksen pohjalta yhdessä viraston johdon ja muiden asiantuntijaosallistujien kanssa sekä tuotettiin tiekartta etenemiselle kahden vuoden päähän. Viikon kruunasi palvelukonseptin validointi käyttäjillä, josta saatiin arvokasta palautetta päätöksenteon ja Design Sprintin jälkeisen etenemisen tueksi (Liite 2). Kaikki viikolle asetetut tavoitteet täyttyivät.

Keskeisimpiä havaintoja design sprint -viikon ajalta sekä validoinnista käyttäjillä:

- Monet kehittäjät eivät tiedä kenelle palvelua kehittävät
- Tarvitaan yhtenäinen rakenne ja tukisisältö kaikista keskeisistä teemoista
- Asiakkaat enemmän ongelma- kuin ratkaisukeskeisiä tiedonhaussa
- Käyttäjäprofiilit: hankkeen vetäjän pitäisi ymmärtää kaikista teemoista kokonaiskuva ja kytkökset, järjestelmäarkkitehti hakee yksityiskohtaisempaa tukea ja tietoa
- Vertaistuki ja case-esimerkit oleellisia kehittäjille
- Palveluun rakentuvat tai sitä kautta löytyvät yhteisöt voisivat tarjota yhdessä ratkaisuja ja tukea
- Palvelun tulisi tarjota personoitu käyttäjäkokemus roolista riippumatta. Tekoäly ja uudet teknologiat voisivat auttaa tässä.
- Voisiko palvelu tukea avoimen datan yleistymistä tai muun palvelun teeman huomioimista entistä vaikuttavammin?
- Miten voisi tarjota julkisen sektorin digitalisaatiosta ajantasaista tietoa, esimerkiksi meneillään olevista kehityshankkeista ja niiden tavoitteista
- Miten digitalisaation vaikuttavuutta voisi mitata ja esittää palvelussa

Palvelukonseptista tehtiin Design Sprintin aikana klikkailtava prototyyppi Invision-ohjelmalla, jonka avulla prototyyppiä ja konseptia voidaan testata ja esitellä. Taulukossa seitsemän on kooste prototyypin osioista ja kuvat prototyypistä ovat liitteenä (Liite 1 Palvelun prototyypin kuvat).

Osio	Kuvaus	Tarkoitus
Kotisivu	On koko palvelun näyteikkuna, jota voi tarkastella ikään kuin eri linssien, kuten teemojen, kehittämisprojektin vaiheen tai käyttäjäprofiilien kautta.	- Tukee kokonaiskuvan hahmottumista

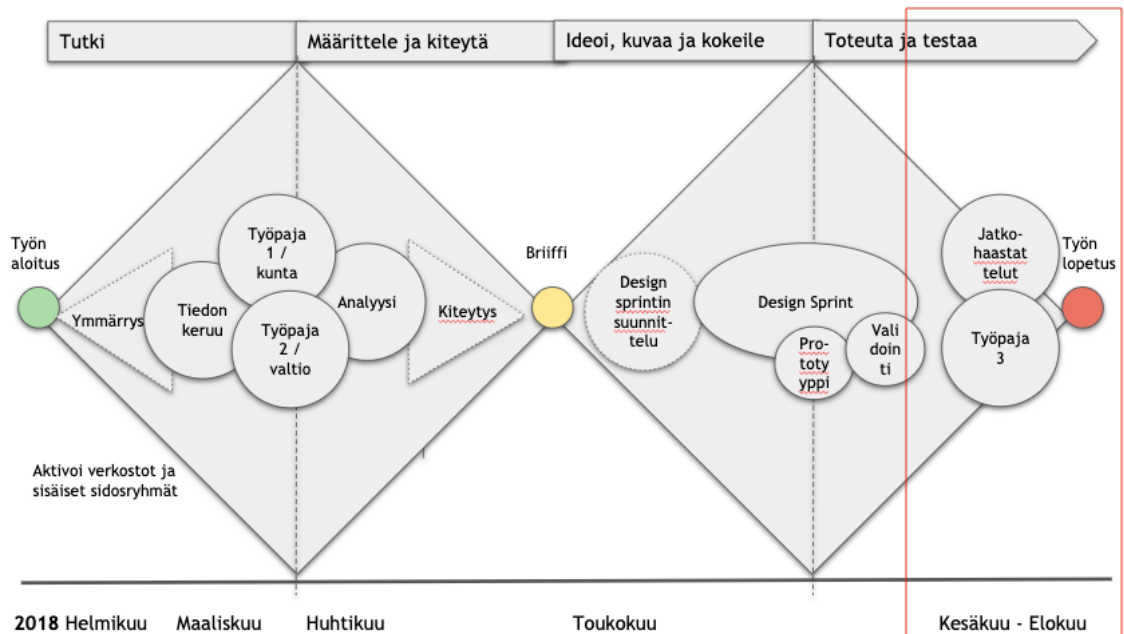
Osio	Kuvaus	Tarkoitus
	Käytön myötä sisältö personoituu juuri sinun tarpeidesi mukaan tehostaen ja helpottaen ajan tasalla pysymistä	
Teemasivu	<p>Yhteenkokoava sivu, josta käyttäjä löytää kaiken tarvitsemansa tiedon ja tuen kyseessä olevasta teemasta.</p> <p>Työpajojen ja Design Sprint -viikon aikana tunnistetut teemat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suomi.fi-palvelut ja yhteiset ratkaisut</li> <li>2. Arkkitehtuuri</li> <li>3. Asiakaslähtöisyys</li> <li>4. Saavutettavuus</li> <li>5. Vaikuttavuus</li> <li>6. Yhteentoimivuus</li> <li>7. Digiturvallisuus</li> <li>8. Data</li> <li>9. API:t</li> <li>10. Ketterä kehittäminen</li> </ol>	<p>Tukee</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monipuolista sisällön kuluttamista</li> <li>- Oikean elämän esimerkkejä</li> <li>- Kytkökset ratkaisuihin, yhteisöihin ja muihin palvelun osioihin.</li> </ul>
Yhteisöt	Kokoo kaikki palvelun teemaan liittyvät yhteist riippumatta missä kanavassa ne sijaitsevat. Sivunostaa eniten haettuja aihealueita ja sinulle personoituja ehdotuksia	<p>Tukee:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertaistuen hakemista</li> <li>- Osajien aktivoimista</li> <li>- Yhteisöjen löydettävyyttä</li> </ul>
Ratkaisut	Kehittäjillä voi olla hankaluuksia yhdistää heidän haasteensa oikeisiin ratkaisuihin. Tästä johtuen alkuun listataan tunnistettuja ongelmia/haasteita, joiden kautta pääsee tarkastelemaan ratkaisuja.	- Tukee monipuolista ratkaisujen identifioimista.
Oma Suomidigi	Kokonaiskonsepti nojaa vahvasti personointiin (tekoälyllä tai ilman). Käyttäjä näkee Oma Suomidigi-sivulla muun muassa oman profiilinsa,	- Tukee ja kannustaa käyttäjää palvelun käyttöön.

Osio	Kuvaus	Tarkoitus
	tallentamansa artikkelit ja kohdennettua kurssitarjontaa. Tämän lisäksi hän voi ”opettaa” tekoälyä vastaamaan paremmin hänen mieltymyksiinsä sekä esittää kysymyksiä.	

Taulukko 7 Prototyypin osiot, niiden kuvaus ja tarkoitus

### 4.3 Jatkotestaus ja -validointi

Tämän kehittämistutkimuksen osalta testaus vei kalenteriajasta noin kaksi kuukautta. Ajallisesti vaihe olisi voitu tiivistää myös lyhyemmälle aikavälille, mutta koska se osui kesälomakuukausille, se vei enemmän aikaa. Koko työn osalta se tarkoitti kuviossa 19 punaisella rajattua aluetta. Vaihe sisälsi design sprintin jälkeisen lisätestauksen ja työpajan viraston sisäisten sidosryhmien kanssa.



Kuvio 19 Jatkotestaus ja -validointivaihe

Taulukko kahdeksan esittelee metodit, joita käytettiin tässä vaiheessa. Taulukossa on eriteltyä myös tarkoitus ja syntynyt tuotos.

Metodi	Tarkoitus	Tuotos
Validointi: käyttäjähaastattelut	Validoida protoa vielä design sprintin lisäksi ja saada	Riittävä määrä haastatteluja purettuna ja analysoituna.

Metodi	Tarkoitus	Tuotos
	näkökulmia ja keskustelua ratkaisusta ja aiheesta lisää käyttäjien kanssa.	Lisätietoa jatkokehittämisen tueksi.
Validointityöpaja viraston sisäisille sidosryhmille	Validoida palvelun alustavaa konseptia sisäisten sidosryhmien kanssa, lisätä tietoa ja ymmärrystä kehitettävästä palvelusta ja jatkokehittää sitä yhdessä viraston tarpeiden kannalta.	Palvelun kehittämisestä tietoiset ja siihen sitoutuneet käyttäjät. Tiedossa viraston sisäisten sidosryhmien tarpeet tiedontuottajina ja omien toimintojensa tai palveluidensa kannalta.

Taulukko 8 Jatkovalidoinnin metodit, tarkoitus ja tuotokset

#### ***Validointi: käyttäjähaastattelut***

Design Sprintin jälkeen palvelun protosta haluttiin saada palautetta, näkökulmia ja keskustelua vielä laajemmin kohderyhmän mukaisilta käyttäjiltä. Menetelmäksi valittiin asiantuntijoiden haastattelut. Haastattelu- ja keskustelurunkona oli samat asiat, joita Design Sprintin testaustilanteessa oli käyty läpi protosta ja testaaajien työstä sekä tarpeista (Liite 3 Palvelukonseptin validointirunko). Varsinaista protosta ei tehty, mutta haastattelutilanteessa proto käytiin läpi. Hankepäällikkö ja suunnittelija toteuttivat haastattelut ja kirjasivat käydyt keskustelut yhteiseen sähköiseen dokumenttiin.

Haastatteluita tehtiin yhteensä 10 ja ne ajoittuivat kesäkuukausille. Haastateltavat rekrytoitiin sosiaalisen median kanavissa, viraston intrassa ja lisäksi lähestyttiin henkilöitä, jotka olivat olleet kiinnostuneita osallistumaan Design Sprintin testauksiin.

#### ***Validointi: työpaja viraston sisäisille sidosryhmille***

Työpaja viraston sisäisille sidosryhmille järjestettiin kesälomakauden jälkeen elokuussa. Paikalle kutsuttiin palvelun kannalta tärkeitä sidosryhmiä viraston sisältä. Osallistujia työpajassa oli yli 20 henkeä. Työpajan aluksi osallistujille kerrottiin, mitä hankkeessa oli ensimmäisten kuukausien aikana tehty, millaisia tuloksia saatu aikaan, kenelle palvelua tehdään sekä esiteltiin proto.

Työpajan tavoitteena oli

1. lisätä tietoa ja ymmärrystä kehitettävästä palvelusta viraston sisällä ja

2. validoida palvelun protoa ja konseptia sisäisten sidosryhmien kanssa viraston ja yksittäisten virkamiesten tarpeiden näkökulmasta.

### *Työpajatyöskentely*

Työpajatyöskentely tapahtui pienryhmissä. Ensimmäisenä tehtävänä oli yksilötyöskentelynä kirjata muutaman minuutin ajan näkemyksiä siitä, millaisia vaikutuksia ja mahdollisuuksia kehitettävällä palvelulla voisi olla asiantuntijan omaan työhön sekä koko virastoon ja asiakkaisiin. Tämän vaiheen jälkeen ajatukset esiteltiin muille, ryhmiteltiin ja nimettiin. Kun kaikkien ajatukset oli käyty läpi ja asiat oli ryhmitelty, tehtävänä oli äänestää kirjatusta näkökulmista merkittävimmiksi koetut vaikutukset ja odotukset. Äänestys on helppo tapa saada kaikkien äänet tasapuolisesti mukaan ja se myös visualisoi hyvin äänestystuloksen näkyviin välittömästi.

Toisessa vaiheessa ryhmän tehtävänä oli keskittyä ryhmässä eniten ääniä saaneisiin vaikutuksiin ja valita niistä yksi asiantuntijataso ja yksi organisaatiotasoinen vaikutus. Valitut vaikutukset kirjattiin annettuun pohjaan ja sen jälkeen tehtävänä oli ideoida, miten kehitettävä palvelu voisi vastata asiaan. Toisin sanoen, millaisia toiveita ja ideoita viraston omilla asiantuntijoilla oli asian suhteen.

Tämän jälkeen ryhmät valmistautuivat esittelemään omat tuotoksensa muille ryhmille. Esittelyjen pohjalta syntyi vilkasta keskustelua ja työpajassa päästiin sopimaan konkreettisista jatkotoimista ja yhteistyöstä talon sisällä.

Työpajan jälkeen hanketiimi kävi työpajassa tuotetut materiaali läpi, analysoi tulokset ja veti niistä johtopäätökset hankkeen jatkotyöskentelyä varten.

## 5 Johtopäätökset ja pohdinta

### 5.1 Johtopäätökset

Kehittämistyön tavoitteena oli kartoittaa tarpeet käyttäjälähtöiseen digitaaliseen ratkaisuun yhdessä julkisen sektorin digitaalisten palvelujen kehittäjien kanssa, luoda tarpeista alustava konsepti ja prototyyppi digitaaliselle palvelulle sekä testata palvelun prototyyppi ja varmistaa palvelun tarpeellisuus ja hyödyllisyys palvelun potentiaalisilla käyttäjillä sekä virastossa asiakasrajapinnassa työskentelevillä.

Kehittämistyön tietoperusta rakentui tuote-, palvelu- ja asiakaskeskeisten liiketoimintalogiikoiden ympärille. Muotoiluajattelu toi ihmislähtöisen ja empaattisen tavan

lähestyä ratkottavaa kehittämisiongelmaa sekä menetelmällisen viitekehyksen työn tekemiselle.

Kehittämistyössä hyödynnettiin palvelumuotoilun menetelmiä ja viitekehyksiä. Viitekehyksenä toimi niin sanottu tuplatimantti-malli, jossa alun divergenssivaiheessa saatiin paljon lisätietoa työpajatyöskentelyn ja haastattelujen kautta. Konvergenssivaiheessa tutkimusongelma tarkentui ja saatiin kiteytettyä asiat, joihin design sprint -työskentelyssä lähdettiin etsimään ratkaisua.

Koko kehittämistyö oli hyvin avointa ja vuorovaikutteista kohderyhmän ja potentiaalisista käyttäjistä muodostuneen ydinryhmän kanssa. Tähän apua toivat modernit pikaviestintävälineet ja sosiaalisen median kanavat.

Tietoperustan näkökulmasta tunnistettiin seuraavia asioita tarpeisiin ja tuloksiin liittyen.

#### **Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka (CDL) (Heinonen & Strandvik 2010, 2015)**

- Kehittämiskysymys (Q1): Millainen digitaalinen palvelu tukisi julkisen sektorin digitalisaation edistämisen parissa työskenteleviä?

Asiakaslähtöinen liiketoimintalogiikka tarjoaa vastauksia tähän kehittämiskysymykseen. Asiakkaan eli palvelun käyttäjän näkökulmasta palveluntarjoajan tulisi ymmärtää konteksti, jossa esimerkiksi digitaalisen palvelun kehittämistehtävissä julkisen sektorin projektissa työskentelevä elää ja joutuu toimimaan. Tavoitteena on, että palvelu sulautuisi osaksi käyttäjänsä arkea. Ensisijaisesti palvelu, joka tuottaa käyttäjilleen aitoa arvoa, on hyödyllinen.

Palveluntarjoajan eli viraston pitäisi tuntea asiakkaansa haasteet ja tarpeet sekä tarjota niihin vastauksia helposti ja saumattomasti. Lisäksi tavoitteiden ymmärtäminen ja syy-seuraussuhteet asiakkaan toiminnassa ovat tärkeitä näkökulmia. Asiakaskeskeisessä liiketoimintalogiikassa ei ole eroa sille, onko palvelun asiakas sisäinen tai ulkoinen. Siksi myös tässä kehittämistyössä on huomioitu ja tunnistettu molemmat näkökulmat.

Design sprint -viikon aikana konkretisoitunut konsepti ja prototyyppi sai hyvän vastaanoton. Konseptia validoitiin laajasti palvelun potentiaalisilla käyttäjillä. Konseptia validoitiin myös viraston asiakasrajapinnassa digitalisaation asiakasprojekteissa työskentelevien näkökulmasta ja miten palvelu voisi tukea heidän työskentelyään.

Käyttäjäymmärryksen ja prototyypin avulla syntyi seuraavat keskeiset havainnot kehittämiskysymykseen yksi (Q1):

- Palvelun pitää tukea erilaisia käyttötilanteita ja toimia sekä työpöytä- että mobiilikäytössä.
- Käyttäjällä on tarve saada kohdistettua tietoa omaan rooliinsa tai kehittämistilanteeseensa liittyen.
- Verkostomaista toimintaa ja yhteisöllisyyttä tukeva digitaalinen palvelu olisi käyttäjille vertaistuen ja tiedonjakamisen kannalta tärkeää.
- Modernit teknologiat tarjoavat mahdollisuuksia uusille ominaisuuksille ja tavoille.

Liitteistä (Liite 1: Palvelun prototyypin kuvat ja Liite 2: Palvelukonseptin palaute) löytyvät tarkemmat kuvaukset ja ratkaisu.

### **Yhteiskehittäminen ja arvon luominen (Grönroos & Voima 2013)**

- Kehittämiskysymys (Q2): Mitä palvelussa tulisi olla, jotta se tarjoaisi tukea julkisen sektorin digitalisaation tavoitteiden mukaiseen kehittämiseen ja olisi hyödyllinen niin käyttäjilleen kuin virastolle?

Grönroosin ja Voiman (2013) mukaan aito arvo käyttäjille syntyy siitä, että pääsevät itse olemaan osa arvonluonnin prosessia joko suorasti tai epäsuorasti (Kuvio 2 Tietoperustan yhteenveto).

Yhteisellä toiminta-alueella palvelulähtöisen liiketoimintalogiikan mukaan arvo asiakkaalle luodaan yhdessä tarjoajan kanssa. Esimerkiksi kehittämistyössä konseptoidussa palvelussa se tarkoittaa, että käyttäjä saa profiloitua tietoa jostakin käyttäjän kehittämishaasteen mukaisesta asiasta tai että hän voisi ottaa yhteyttä palveluntarjoajaan ja saada vastauksen.

Palvelun käyttäjän toiminta-alueella arvonluonti on epäsuoraa. Tarjoaja ei voi vaikuttaa arvonluonnin prosessiin tai miten arvo syntyy. Tämä on osa-alue, johon konseptoidussa palvelussa voisi osaltaan apua tarjota mahdollisuus verkostoitua ja jakaa kokemuksia. Tätä kutsutaan kollektiiviseksi ja sosiaalisiksi arvonluonniksi, mutta tämän toiminta-alueen ja arvonluonnin osalta on tunnustettava, että käyttäjä voi saada tietoa myös palveluntarjoajasta riippumatta esimerkiksi kollegoiltaan tai muualta löytämistään viiteryhmistä.

Yksi epäsuoraan arvonluontiin liittyvistä keinoista olisi puhutella konseptoidun palvelun käyttäjää ajantasaisilla, käyttäjän tarpeisiin pohjautuvilla tiedoilla ja samaistuttavilla tarinoilla. Käyttäjällä olisi mahdollisuus unelmoida hyvin tehdystä, vaikuttavasta ja tehokkaasta kehittämisprojektista. Tähän tarpeeseen palveluun konseptoidut kehittämistarinat ja tiiviit tietopaketit esimerkiksi sähköisen asioinnin tukipalveluista voisivat tarjota mahdollisuuden arvonluontiin vaikuttamiseen. Jälkikäteen kehittämishaasteeseensa palaava asiakas voisi muistella hyvin mennyttä projektia ja palvelun roolia siinä. Tällä toiminta-alueella täytyy muistaa, että arvo syntyy ainoastaan asiakkaan kokemuksesta.

Palveluntarjoajan alueella arvonluonti on potentiaalista ja epäsuoraa. Arvonluonti perustuu tarjoajan toimenpiteisiin. Esimerkiksi kehittämistyössä konseptoidun palvelun tarjoaminen kehittäjille koskee tätä toiminta-aluetta. Etukäteen ei voi tietää varmuudella, syntyykö arvoa sen sisällöistä ja käytöstä vai ei.

Kehittämistutkimuksessa saatiin seuraavat vastaukset kehittämiskysymykseen kaksi (Q2):

- Palvelun tulee auttaa käyttäjää ymmärtämään julkisen sektorin digitalisaation tilaa ja suuntaa
- Käyttäjä haluaa löytää ajankohtaista tietoa ja työkaluja
- Käyttäjällä olisi kiinnostusta tietää yhteisten digitaalisten palveluiden kehittämisen tilanne ja osallistua palveluiden kehittämiseen
- Tarinallistetut ja samaistuttavat case-esimerkit tehdyistä kehittämisprojekteista olisivat kiinnostavia sisältöjä.
- vertaistuen tarve ja paikka verkostoitumiselle

Liitteistä (Liite 1: Palvelun prototyypin kuvat ja Liite 2: Palvelukonseptin palaute) löytyvät tarkemmat kuvaukset ja ratkaisu.

### **Muotoiluajattelu (Stickdorn, Tuulaniemi, Miettinen)**

- Kehittämiskysymys (Q3): Miten palvelu konseptoidaan asiakaslähtöisesti ja yhteiskehittämällä?

Käyttäjälleen arvoa tarjoava ja hyödyllinen palvelu on ollut tämän kehittämistyön tavoite. Arvonluonnin ja yhteiskehittämisen osalta ei ole tarjoajan näkökulmasta varmuutta syntyykö sitä vai ei, koska arvo syntyy asiakkaan kokemuksesta. Muotoiluajattelu ja palvelumuotoilun menetelmät ovat tarjonneet tähän kehittämistyöhön viitekehyksen ja välineitä konseptoida palvelu, joka voisi olla hyödyllinen ja tuottaa arvoa käyttäjilleen.

Muotoiluajattelu ja palvelumuotoilu ovat tuoneet palvelun käyttäjät kehittämistyön keskiöön. Ratkaisu on syntynyt käyttäjien tarpeista lähtien ja prototyyppiä on validoitu käyttäjillä. Kehittämistyön kuvauksessa on kuvattu vaiheittain ja menetelmittain tavat, joilla kehittämistyössä edettiin.

Muotoiluajattelu on toiminut koko kehittämistyön kehyksenä. Siitä on löytynyt selkänöja ja perustelut asiakaslähtöiselle yhteiskehittämiselle.

Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda palveluja, jotka ovat käyttäjille helppokäyttöisiä, miellyttäviä ja haluttavia ja toisaalta organisaation kannalta tehokkaita, vaikuttavia ja tuottoisia Ojasalo et al. (2014). Sama tavoite nähtiin kantavaksi ajatukseksi myös tässä kehittämistyössä.

Kehittämistutkimuksen luku kolme, Kehittämistyön kuvaus, toimii itsessään vastauksena kehittämiskysymykseen kolme (Q3).

## 5.2 Pohdinta

Kehittämistyö oli kokonaisuutena hyvin mielenkiintoinen ja palkitseva. Muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun menetelmät tuplatimantti-viitekehityksen puitteissa takasivat, että kehittämistyö eteni sujuvasti ja se tarjosi mahdollisuuden aidosti asiakaslähtöiselle ja empaattiselle kehittämisprojektille.

Osallistavat menetelmät soveltuivat tämän tyyppiseen kehittämistyöhön hyvin. Haastattelujen, työpajojen ja design sprint -viikon aikana saatiin kerättyä paljon tietoa ja menetelmien avulla myös supistettua ja priorisoitua tarpeita ennen ratkaisun eli prototyypin ja palvelun alustavan konseptin julkaisua. Prototyypin validointi toi lisätietoa ja varmuutta, että kehittämistyössä ratkotaan oikeaa ongelmaa.

Kyseessä oli laadullinen tutkimus, jossa oli mukana kymmeniä kehitettävän palvelun kohderyhmän edustajia pääasiassa valtio- ja kuntasektorilta. Mukana oli myös muutamia yksityisen sektorin edustajia. Yksityistä puolta olisi voinut osallistaa enemmän siitä näkökulmasta, että yksityinen sektori on merkittävä kehittämiskumppani monilla julkisen sektorin toimijoilla. Osallistaminen oli eettistä, mukaan pääsi helposti ja tulosten kertominen kehittämistyön edetessä oli avointa.

Tulokset ovat oman arvioni mukaan melko hyvin hyödynnettävissä koko julkisella sektorilla. Kehittämiskysymyksen kolme (Q3) osalta koko luku kolme, kehittämistyön kuvaus, toimii vastauksena kysymykseen. Kehittämistyön kuvaus on kattava ja toimii vastaavissa kokeilevissa kehittämisprojekteissa hyvänä esimerkkinä vastaavalle työlle.

Perimmäisenä tarkoituksena palvelussa on mahdollistaa Johdanto-luvussa listatut D9-periaatteet ja niiden toteutuminen julkisella sektorilla. Periaatteiden taustalla on, että koko yhteiskunta olisi sujuva, palveluiden tarvetta vähennetty ja että tarjolla olisi vain asiakaslähtöisiä ja hyvin toimivia palveluja. Tämän rajatun tutkimusvaiheen ja saatujen tietojen jälkeen on syytä keskittyä tarkentamaan sisältökonseptia ja analysoida, miten D9-periaatteiden toteutumista voisi parantaa. Jatkossa olisi hyvä panostaa myös palvelun vaikuttavuuden mittaamiseen ja sen kehittämiseen palvelusta saadun palautteen ja asiakkaiden kokeman arvon perusteella. Tietoperustassa tunnistettiin tarjoajalähtöisen ja asiakaslähtöisen liiketoimintalogiikoiden eroja arvon muodostumisessa. Jotta julkisella sektorilla päästäisiin asiakaslähtöiseen tapaan palveluiden tuottamisessa, pitäisi arvonmuodostumisen periaatteet tuntea ja keskittyä asiakasarvon kasvattamiseen.

Kehittämistyö oli hieno oppimiskokemus, josta voin ammentaa oppeja omissa projekteissani jatkossa. Uskon, että voin jakaa kokemuksiani tehdystä työstä sekä verkostoissani että työyhteisössäni.

## Lähteet

## Painetut

Brown, T. 2008. Design Thinking. Harvard Business Review, 86(6), pp. 84-92

Clatworthy, S. 2010. Interaction design: services as a series of interactions. Teoksessa This is service design thinking: Basics - tools - cases. Amsterdam: Hoboken, NJ: Bis Publishers, Wiley.

Grönroos, C. & Gummerus, J. 2014. The service revolution and its marketing implications: Service logic vs service-dominant logic. Managing Service Quality, 24(3), pp. 206-229.

Jäppinen, T. & Sorsimo, J. 2014. Muotoiluajattelu muutosjohtamisen työkaluna julkisten palvelujen uudistamisessa. Teoksessa Muotoiluajattelu. Teknologiateollisuus ry, Teknologiateollisuus (yhdistys) & Miettinen, S. 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiatieto Teknova.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas: Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kurronen, J. 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopisto, Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu. Muotoilun laitos, Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. 2015. Helsinki: Aalto-yliopisto.

Grönroos, C. 2008. Service logic revisited: Who creates value? And who co-creates? European Business Review, 20(4), pp. 298-314.

Grönroos, C. 2011. Value co-creation in service logic: A critical analysis. Marketing theory, 11(3), pp. 279-301.

Grönroos, C. & Voima, P. 2013. Critical service logic: Making sense of value creation and co-creation. Journal of the Academy of Marketing Science, 41(2), pp. 133-150

Heinonen, K., Campbell, C. & Lord Ferguson, S. 2019. Strategies for creating value through individual and collective customer experiences. Business horizons, 62(1), pp. 95-104

Heinonen, K. & Strandvik, T. 2015. Customer-dominant logic: Foundations and implications. Journal of Services Marketing, 29(6-7), pp. 472-484.

Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, K., Edvardsson, B., Sundström, E. & Andersson, P. 2010. A customer-dominant logic of service. Journal of Service Management, 21(4), pp. 531-548

Lusch, R. F. & Vargo, S. L. 2014. Service-dominant logic: Premises, perspectives, possibilities. Cambridge: Cambridge University Press.

Miettinen, S. 2014. Nyt on muotoiluajattelun aika. Teoksessa Muotoiluajattelu. Teknologiateollisuus ry, Teknologiateollisuus (yhdistys) & Miettinen, S. 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiatieto Teknova.

van Oosterom, A., Stickdorn, M., Belmonte, B., Beuker, R., Bisset, F., Blackmon, K., Schneider, J. 2010. This is service design thinking: Basics - tools - cases. Amsterdam: Hoboken, NJ: Bis Publishers, Wiley.

Osborne, S. P., Brown, K. & Osborne, S. P. 2005. Managing Change and Innovation in Public Service Organizations.

- Rogers, D. L. 2016. The digital transformation playbook: Rethink your business for the digital age. New York: Columbia Business School Publishing.
- Ross, J., Beath, C. & Mocker, M. 2019. Creating Digital Offerings Customers Will Buy. MIT Sloan Management Review, 61(1), pp. 64-69.
- Sydänmaanlakka, P. 2015. Älykäs julkinen johtaminen: Miten rakentaa älykäs verkostoyhteiskunta? Helsinki: Talentum.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- Virtanen, P. & Stenvall, J. 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosanoma.
- Voima, P., Heinonen, K. & Strandvik, T. 2010, Exploring customer value formation - A customer dominant logic perspective, Hanken School of Economics, Working Papers, 552.
- Vargo, S. L., Akaka, M. A. & Vaughan, C. M. 2017. Conceptualizing Value: A Service-ecosystem View. Journal of creating value, 3(2), pp. 117-124.
- Vargo, S. L., Maglio, P. P. & Akaka, M. A. 2008. On value and value co-creation: A service systems and service logic perspective. European management journal, 26(3), pp. 145-152.
- Vargo, S. & Lusch, R. 2008. Service-dominant logic: Continuing the evolution. Journal of the Academy of Marketing Science, 36(1), pp. 1-10.
- Vargo, S. & Lusch, R. 2004. Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. Journal of Marketing, 68(1), pp. 1-17.

#### Sähköiset

- Design Council 2020a: Design methods for developing services. Viitattu 28.10.2020. <https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf>
- Design Council 2020b: The Double Diamond: A universally accepted depiction of the design process. Viitattu 28.10.2020. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/double-diamond-universally-accepted-depiction-design-process>
- Design Council 2020c: The Double Diamond: 15 years on. Viitattu 28.10.2020. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/double-diamond-15-years>
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Viitattu 28.10.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 571/2016. Viitattu 28.10.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160571?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=571%2F2016>
- Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019. Viitattu 28.10.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190906>
- VM 2020a: Sipilän hallituksen 2015-2019 digihankkeet. Viitattu 28.10.2020. <https://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>
- VM 2020b: Digitalisoinnin periaatteet. Viitattu 28.10.2020. <https://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet>

VM 2020c: Kansallinen palveluarkkitehtuuriohjelma. Viitattu 15.1.2019.  
<https://vm.fi/palveluarkkitehtuuri>

Väestökisterikeskuksen tiedote 8.11.2017: Väestökisterikeskus pitää selvityshenkilön esitystä maistraattien yhdistämisestä Väestökisterikeskukseen perusteltuna. Viitattu 28.10.2020. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/vaestokisterikeskus-pitaa-selvityshenkilon-esitysta-maistraattien-yhdistamisesta-vaestokisterikeskukseen-perusteltuna?publisherId=3777&releaseId=64590950>

## Kuviot

Kuvio 1 Julkisen sektorin digitalisaatioon liittyviä asioita, lakeja ja palveluita .....	2
Kuvio 2 Tietoperustan yhteenvedo .....	11
Kuvio 3 Kehittäminen ja tutkimus yhdistyvät kehittämistutkimuksessa .....	12
Kuvio 4 Kehittämistutkimus palvelumuotoiluprosessina .....	14
Kuvio 5 Kehittämistutkimuksen tutkimus- ja määrittelyvaiheen rajaaminen .....	15
Kuvio 6 Työpajan 1 lämmittelyosuudessa käytetyt kehittäjäprofiilit .....	19
Kuvio 7 Työpajan 1 kanvaasipohjat tukemaan ryhmätyöskentelyä .....	19
Kuvio 8 Kansallisen tukipalvelun käyttöönotto ja sen tukitarve -tehtävä työpajassa 1.....	20
Kuvio 9 Ryhmätuotosten esittely työpajassa 1 .....	21
Kuvio 10 Työpaja 2 valtiosektorille digiteemojen ympärillä .....	22
Kuvio 11 Ryhmätyötuotoksen esittely työpajassa 2: mitä teemakortteja valittu, mitä tarpeita tunnistettu ja millaisia kipupisteitä löydetty .....	23
Kuvio 12 Yhteisen ideoinnin jälkeen täydentyneet ryhmätyöt työpajassa 2 .....	24
Kuvio 13 Twitterissä julkaistuja twiittejä ja kutsuja kehittämään palvelua yhdessä .....	25
Kuvio 14 Kehittämistutkimuksen ideointi-, kokeilu- ja toteutusvaiheen rajaaminen .....	27
Kuvio 15 Kuinka voisimme -menetelmän aikana työstetyt laput ryhmiteltyinä ja nimettyinä.	31
Kuvio 16 Design sprintin taidenäyttelyn äänestysvaihtoehtojen äärellä .....	32
Kuvio 17 Hankkeen ja palvelun tiekartta kahden vuoden päähän .....	33
Kuvio 18 Käyttäjävalidointien havaintojen koostamista yhteen .....	34
Kuvio 19 Jatkotestaus ja -validointivaihe .....	37

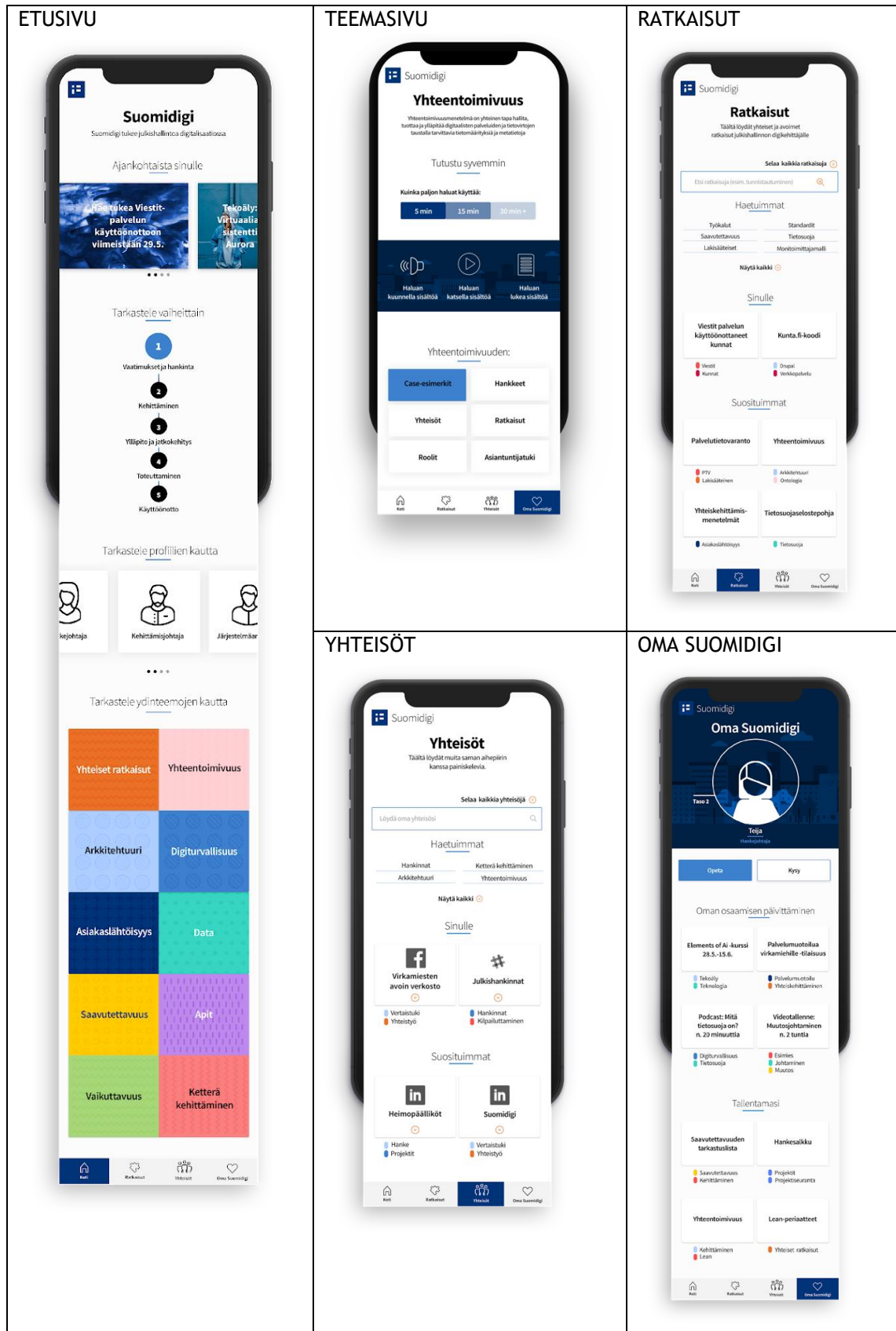
## Taulukot

Taulukko 1 Kehittämisiongelma, kehittämiskysymykset ja kehittämistutkimuksen tavoite .....	4
Taulukko 2 Tarjoajakeskeisestä (PDL) asiakaskeskeiseen (CDL) liiketoimintalogiikkaan .....	10
Taulukko 3 Kehittämistutkimuksen ja tuplatimantti-mallin vaiheet ja sisällöt .....	13
Taulukko 4 Tutkimus- ja kehittämisvaiheen metodit ja niiden tarkoitukset ja tuotokset .....	16
Taulukko 5 Ideointi-, kokeilu- ja toteutusvaiheen metodi ja sen tarkoitus ja tuotos.....	28
Taulukko 6 Design Sprint -päivien kuvaus, käytetyt menetelmät ja osallistujat .....	30
Taulukko 7 Prototyypin osiot, niiden kuvaus ja tarkoitus .....	37
Taulukko 8 Jatkovalidoinnin metodit, tarkoitus ja tuotokset .....	38

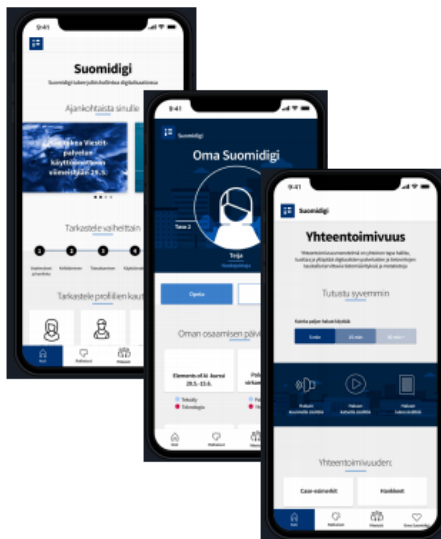
## Liitteet

Liite 1: Palvelun prototyypin kuvat .....	50
Liite 2: Palvelukonseptin palaute .....	51
Liite 3: Palvelukonseptin validointirunko .....	56

## Liite 1: Palvelun prototyypin kuvat



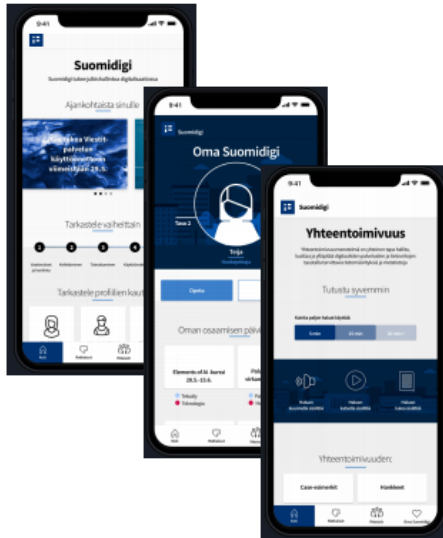
## Liite 2: Palvelukonseptin palaute



## Suomidigi – palvelukonsepti julkishallinnon digitalisaation tueksi

Suomidigi yhdistää digitalisaation edistämiseen liittyvät palvelut ja tukee digitalisaation parissa työskenteleviä. Palvelu kokoaa yhteen tietoa ja ihmisiä, sekä tarjoaa työkaluja ja ratkaisuja digitalisaatiotyöhön.

- ✓ Digitalisaation ydinsisällöt teemoittain, vaiheittain ja profiileittain koostettuna
- ✓ Relevance ajankohtaisia uutisia ja nostoja digitalisaatiotyöhön
- ✓ Yhteisiä, avoimia ratkaisuja
- ✓ Yhteisöjä
- ✓ Käyttäjän Oma Suomidigi



## Käyttäjälainauksia



*Hyvältä näyttää, on tunnistettu oikeita asioita. Käyttäisin kyllä. Jos tämäkin vain saataisiin toimimaan niin tämä riittäisi jo nyt.*

*Tarpeellinen palvelu, enemmän ja parempi kuin oletin.*

*Hyvä mielikuva tästä jäi! Kun vähän paremmin selvisi mistä on kyse, niin jään kutkuttavasti odottamaan jatkokehitystä.*

*Odotan kieli pitkällä!*

Digitalist

## Yhteenveto käyttäjäpalautteesta

Palvelukonsepti herätti käyttäjissä selkeää kiinnostusta ja sille nähtiin tarvetta.

Käyttäjätestaukseen osallistuneet nostivat esiin monia erilaisia haasteita, tuki- ja tietotarpeita digitalisaatiokehitykseen liittyen, joihin digisuomi voisi tuoda apua ja tukea: liittyen niin kokonais kuvan hahmottamiseen kansallisen digikehityksen tiekartasta (mitä on tulossa ja mitä tulee huomioida) kuin konkreettiseen tietoon, työkaluihin ja käytännön esimerkkeihin oman työn tueksi.

### Vahvuuksia:

- Olennaisten sisältöjen kokoaminen laajalti yhteen
- Monipuoliset näkökulmat ja tavat järjestää sisältöä
- Käyttäjälähtöinen ja personoitu lähestymistapa
- Oma Suomidigi: uutta tekoälyn hyödyntäminen ja oman osaamisen kehittäminen

### Kehitysalueita:

- Ratkaisut osion kirkastaminen
- Profiilien "taso" (työnimikkeiden sijaan enemmän hieman laajemmat roolit) ja kattavuus
- Palvelun tiivis, selkeä esittely, arvolutaus etusivulla sekä osiokohtaiset esittelyt
- Myös yksityisen puolen toimijoiden huomiointi, erityisesti kuntapuolella tärkeää

Digitalist



## Mahdollisuuksia tarkastella sisältöjä kehittämispolun vaiheittain, profiilien tai ydinteemojen kautta

Käyttäjät pitivät hyvänä ja tärkeänä, että palvelu tukee erilaisia tapoja lähestyä ja tarkastella sisältöjä, koska myös käyttäjien tilanteet ja lähtökohdat ovat erilaisia.

Eri jäsenystavat jakoivat testikäyttäjien mielipiteitä: osa piti vahvasti vaiheittaisesta lähestymistavasta, osa koki sen hankalana hahmottaa. Osa innostui mahdollisuudesta tarkastella sisältöjä eri profiilien näkökulmasta koostettuna, osa taas olisi edennyt luontevimmin ydinteemojen kautta.

Käyttäjäpalautteen pohjalta profileja, sekä ydinteemoja ja niiden otsikointia on jatkokehityksessä hyvä vielä pohtia tarkemmin.



## Yhteisiä ja avoimia ratkaisuja

Moni käyttäjästä korosti, että ratkaisuja haetaan erityisesti tarve edellä (esim. mahdollisia ratkaisuja tunnistautumiseen), harva tietää suoraan mitä yksittäistä ratkaisua etsii.

Ratkaisut osion toteutusta tulee vielä selkiyttää niin, että varsinaiset ratkaisut hahmottuvat ja nousevat paremmin esille, nyt monille käyttäjille jäi kuva, että osio tarjoaa pääosin vain tietoa ja kuvauksia. Osio on myös hyvin tekstipitoinen.

'Haetuimmat', 'Suositut' ja 'Sinulle' nostoista pidettiin, vaikkakin osalle ero haetuimpien ja suosituimpien välillä vaikutti epäselvältä. Myös checklist -tyyppisiä esitystapoja korostettiin hyvinä.





© Digitalist Group Plc. | Company Confidential

## Yhteisöjä vertaistukeen ja yhteiskehittämiseen

Moni käyttäjästä piti ideaa jo olemassa olevien verkostojen ja yhteisöjen esiintuonnista hyvänä, "ettei lähdetä taas rakentamaan yhtä yhteisöä lisää".

Osa olisi kuitenkin kaivannut vielä vahvemmin "tosielämän verkostoja" ja jonkinlaista suurempaa vuorovaikutusmahdollisuutta, vertaiskeskustelua muiden kanssa, esimerkiksi kuntayhteisöä.

Osion rakentumista ja johdantotekstiä "Täältä löydät muita saman aihepiirin kanssa painiskeleviä" on hyvä vielä jatkotyöstää, jotta sivuston tavoite ja ajatus, olemassa olevien yhteisöjen ja verkostojen yhteenkokoaminen ja esilletuonti tulee mahdollisimman selvästi esiin.

Myös esimerkiksi 'Ajankohtaiset verkostot' nostoa ja tapahtumia toivottiin.



© Digitalist Group Plc. | Company Confidential

## Käyttäjän Oma Suomidigi

Tekoälytoiminnallisuuksia oli hieman vaikea hahmottaa proton avulla. Muutama käyttäjästä ymmärsi kuitenkin idean heti, ilman opastusta, ja tekoälyajatus herätti heissä runsaasti kiinnostusta, jopa innostusta.

Toisaalta osa käyttäjistä korosti suhtautuvansa hieman varauksellisesti ajatukseen, että "heitä seurataan" ja vahvaan personointiin. On tärkeä varmistaa, että käyttäjällä säilyy kuva siitä, että hän näkee ja voi tarkastella erilaisia sisältöjä monipuolisesti, eikä niitä ole rajoitettu hänen profiiliinsa perusteella.

Osiossa myös oman osaamisen päivittäminen kiinnosti monia ja mahdollisuudesta tallentaa kiinnostavia sisältöjä pidettiin kovasti.





Teemasivulla opastavaa tietosisältöä voi laajentaa eri painikkeiden avulla. Käyttäjä voi valita kuinka kauan hänellä on aikaa käytettävissä juuri sillä hetkellä.

Lisäksi käyttäjä voi valita haluaako hän tietosisältöä missä muodossa: lukea esim. blogeja tai artikkeleja, kuunnella esim. podcasteja tai katsoa kuvia tai videoita.

Teemasivulle on koottu myös juuri tällä aihepiirillä suodatettua ratkaisuja, työkaluja, esimerkkejä, hanketietoa, yhteisöjä ja ajankohtaisia nostoja.

## Monipuolisia mahdollisuuksia tutustua ydinteemojen sisältöihin

Mahdollisuudesta valita "erilaisia syvällisyytasoja" tietoon tutustumiseen pidettiin kovasti, ajatus on oli monen käyttäjän mielestä uusi ja raikas, ja myös hyödyllisenä koettu.

Useampi käyttäjästä innostui myös mahdollisuudesta kuunnella sisältöjä: "voisin kuunnella esim. autossa". Moni kuitenkin hahmotti toiminnallisuuden niin, että saman sisällön voisi mahdollisesti saada luetussa muodossa.

### Liite 3: Palvelukonseptin validointirunko

#### Esittelyt ja tilaisuuden tarkoitus (10 min)

Tervetuloa - juotavan ja naposteltavan tarjoaminen

Videointiluvan allekirjoitus ja videointi setupin selitys: Nauhoitteita ei hyödynnetä muuten eikä anneta muille kuin tämän projektin analysointikäyttöön. Kehitystiimin jäseniä on myös observoimassa tätä testiä toisessa huoneessa videokuvan välityksellä.

(Annat tästä paperin testaajalle allekirjoitettavaksi, paperissa kaikki tarvittava tieto.)

**Testin tarkoitus:** Kutsuimme sinut tänne testaamaan ja antamaan palautetta uudesta kehitteillä olevasta, erityisesti julkisen sektorin digikehittäjille suunnatusta palvelusta.

Toivomme sinulta mahdollisimman rehellistä palautetta, eli että kerrot mahdollisimman monipuolisesti ja rehellisesti, mitä ajattelet. Kaikki palaute on palvelun jatkekehityksen kannalta erittäin hyödyllistä. Kaikki mitä tänään keskustelemme on myös luottamuksellista, ja testin havainnot raportoidaan niin ettei niitä voi henkilöidä keneenkään yksittäiseen testikäyttäjään.

(Jos tulee kyselyjä, miten tämä palvelu asemoituu muihin palveluihin, kuten Suomidigiin tai Palvelunhallintaan tms, niin voi sanoa, että tähän palveluun (eli SuoPa/uusi Suomidigi) integroidaan kaikki erilaiset digitalisaation tukemiseen liittyvät palvelut (digikehittäjän tukemisen näkökulmasta).

**Testin kesto ja rakenne:** Aikaa menee enimmillään yksi tunti. Ensin taustakysely, sitten katsotaan itse prototyyppiä ja annan sinulle tehtäviä ja esitän kysymyksiä, ja lopussa vielä yhteenveto.

**Prototyyppi:** Palvelu on kehitysvaiheessa ja testaamme sitä prototyypin avulla, joka ei täysin toimi niin kuin lopullisen palvelun on ajateltu toimivan. Proto on tässä vaiheessa enemmän keskustelun ja ajatuksen herättäjänä, eli ihan kaikkia yksityiskohtia ei ole vielä mietitty.

**Ääneen ajattelu:** Testin aikana toivoisin, että ajattelet mahdollisimman paljon ääneen - kerrot mihin kiinnität huomiota, mikä vaikuttaa hyvälle tai epäselvälle, tai millaisia kysymyksiä sinulle mahdollisesti herää, sekä ylipäättään mitä olet tekemässä, mitä odotat tapahtuvan ja miksi; näin pysyn paremmin perillä siitä, mitä mietit. Muuten toivon, että toimit mahdollisimman pitkälti niin kuin toimisit, jos olisit yksin esimerkiksi kotonasi tutustumassa palveluun.

#### Onko vielä jotain kysyttävää?

#### Alkuhaastattelu (5-10 min)

- Kerrotko aluksi lyhyesti työstäsi tai toimenkuvastasi erityisesti digitalisaatiokehitykseen liittyen?
- Millaisia tehtäviä ja vastuita työnkuvaasi pääosin kuuluu?
- Entä millaisia tavoitteita tai edistettäviä asioita?
- Millaisia haasteita työhösi liittyy?
- Entä millaisia teemoja tai kysymyksiä usein pohdit työssäsi? Kerrotko vaikka jonkun viimeaikaisen esimerkin.
- Oletko toivonut jonkinlaista tukea tai esim. lisätietoa työsi tueksi? Millaista?
- Hyödynnätkö jo jotain, esim. verkkopalveluita tai verkostoja työsi tukena - jos, niin mitä?
- Mistä yleensä etsit tietoa digitalisaatiokehitykseen ja työhösi liittyen?
- (jos ei mainitse, niin voit kysyä: oletko käyttänyt Suomidigi-verkkopalvelua, ja oletko ollut mukana suomi.fi-palvelujen käyttöönotossa?)

#### Testitehtävät (30 min)

Testauksessa on seuraavat osa-alueet:

- Etusivu-kokonaisuus
- Ratkaisu-kokonaisuus
- Yhteisöt-kokonaisuus
- Oma sivu
- Teemasivu (case: Yhteentoimivuus)

Seuraavaksi lähdetään katsomaan uutta palvelua, jonka tavoitteena on tukea erityisesti julkisen sektorin digitalisaation parissa toimivia.

Muistutan sinua ääneen ajattelusta sekä siitä, että teemme testin prototyypillä, johon on toteutettu vain osa asioista ja sisältö ei ole vielä kaikilta osin mitenkään viimeisteltyä eli yksityiskohtiin ei tässä vaiheessa kannata kiinnittää liikaa huomiota.

**OSA 1: Etusivulla:**

*Tehtävä 1: Ajatellaan, olet aloittamassa isoa hanketta / osallistumassa hankkeeseen ja olet lähtenyt etsimään tietoa, mitä tukea tai tietoa voisit saada siihen, miten toimia. Olet etsinyt Googlen kautta tietoa ja päätenyt tällaiselle sivulle.*

1. Kysy: Mikä tämä sivu on? Mitä täällä voi tehdä? (Voit vapaasti skrollata sivua)

- Mitä itse lähtisit täällä tekemään? Mikä kiinnostaa?
- (Jos testaaja ei ymmärrä, mikä sivun tarkoitus on, niin se ei haittaa, sillä testauksen loppusuudessa tästä puhutaan vielä lisää.)

**Havainnoijat:**

- Mihin käyttäjä kiinnittää huomiota?
- Mihin käyttäjä menisi? Mitä olettaisi niistä tapahtuvan?
- Millaista tukea käyttäjä tarvisi / olettaisi löytävän täältä?
- Millaisia tarpeita käyttäjällä on?

2. Voit joutaa, missä järjestyksessä käydään loppuosa testistä:

(Seuraavat tehtävät tehdään siinä järjestyksessä, mistä käyttäjä itse on eniten kiinnostunut. Kaikki osiot käydään kuitenkin läpi jossain vaiheessa.)

**Havainnoijat: jokaisella alisivulla:**

- Ymmärtääkö käyttäjä sivun tarkoituksen?
- Vastaako se käyttäjän odotuksia ja tarpeita?
- Mistä käyttäjä kiinnostuu, mihin yrittää mennä? Mitä toivoisi sen takaa löytyvän?
- Millaista tietoa/apua käyttäjä toivoisi / olettaisi tämän alisivun kautta löytävänsä?

**Osa 2: Ratkaisut-sivulla**

1. Kysy: Mikä tämä sivu mielestäsi on; mitä täällä voi tehdä?

- (Ratkaisut-sivun kuvaus, jos testaajalle ei ole ilmeinen:
- löydä ja selaa yhteiset ratkaisut ja niihin liittyvät työkalut
- löydä ratkaisuja omaan ongelmaan tai tarpeeseen
- rakennuspalikat (esim. suomi.fi-palvelut, Yhteentoimivuusalustan työkalut)
- kokonaisvaltainen käyttöönoton tukeminen (käyttöönottopolun eri vaiheet ja niihin liittyvät edellytykset ja tukipalvelut)

2. Tehtävä: Kuvitellaan, että olisit nyt kiinnostunut löytämään tietoa saavutettavuus standardeista. Mitä toimisit tällä sivulla?

3. Kysy: Mitä mieltä olit siitä, miten löysit tähän tietoon?

- Jos ajattelet jotain konkreettista ratkaisu- tai tietotarvettasi, luuletko että löytäisit siihen apua tältä sivulta? Miten lähestyisit asiaa?
- Vastaako tämä sivun lähestymistapa sinun tarpeitasi?
- Mitä mieltä olet siitä, miten asiat on tässä kortissa esitetty? Puuttuuko tästä jotain?
- Mitä työkaluja tarvitset itse / toivoisit täältä löytäväsi?
- Mitä mieltä olet tämän sivun otsikosta? Onko se ymmärrettävä/kuvaava?
- Millaisia asioita oletat täältä löytyvän?
- Jos vaikuttaa ettei käyttäjä ymmärrä mitä kaikkea nämä voisivat olla, annetaan toinen esimerkki: Viestit-palvelun käyttöönoton tukeminen, eli tuetaan erilaisten kansallisten ja yhteisten ratkaisujen (eli palvelujen) käyttöönottoa. Saat tukea kokonaisvaltaisen käyttöönottoprosessin ymmärtämiseen ja suunnitteluun. Saat myös yksityiskohtaisempaa tukea käyttöönoton eri vaiheissa, tarpeidesi/roolisi mukaan.

**Havainnoijat:**

- Miten käyttäjä lähestyisi asiaa, miten lähtisi etsimään/suodattamaan?
- Ymmärtääkö käyttäjä miten suodatukset yms. toimii?
- Toimiiko tämä lähestymistapa ratkaisujen etsimiseen/löytämiseen?

### Osa 3: Yhteisöt

Yhteisöt-sivun kuvaus, jos testaajalle ei ole ilmeinen:

- Löydä oma yhteisösi, josta voit saada a) vertaistukea digikehittämiseen ja b) yhteiskehittää poikkihallinnollisesti.
- Yhteisöt voivat olla epävirallisiakin some-ryhmiä (Slack, Facebook jne) ja virallisia hallinnon verkostoja. Yhteisöissä on kollegoja eri puolelta hallintoa. Yhteisöjä voi olla eri teemojen ympärillä ja yhteisöjä voi hakea teeman tai avainsanan mukaan.
- Tarkoituksena on, että sivulla saat myös jokaisesta yhteisöstä tarkempaa tietoa: yhteisön tarkoituksesta, kenelle se on suunnattu ja miten toimintaan pääsee mukaan.
- tavoitteena on rohkaista digikehittäjiä hakemaan ja löytämään vertaistukea ja yhteiskehittämään.
- Yhteisöt-sivulla voisi olla ajankohtaisia nostoja (feed-mäisesti) yhteisöjen ajankohtaisista aiheista ja keskusteluista, jotta liittyminen houkuttelisi enemmän.

1. Kysy: Mikä tämä sivu mielestäsi on; mitä täällä voi tehdä?

- Mikä täällä kiinnostaa sinua eniten? Mitä lähtisit katsomaan tarkemmin?
- Mitä mieltä olet täällä esitetyistä asioista? Mille näkisit itse käyttöä, mikä tuntuu turhalta, puuttuuko jotain sinulle tärkeää/tarpeellista?
- Mikä saisi sinut liittymään yhteisöön? (Jos ei tule mitään mieleen, niin voisi kysyä esim. auttaako ajankohtaiset nostot tai tarkemmat kuvaukset tai jopa esittelyvideot yhteisöistä)
- Minkä tyyppinen yhteisö olisi sinulle kaikkein hyödyllisin: vertaistukea vai yhteiskehittämistä?

Havainnoijat:

- Millaisia yhteisöjä käyttäjä olettaa täältä löytävänsä?

### OSA 4: Oma Suomidigi

1. Kysy: Mikä tämä sivu mielestäsi on; mitä täällä voi tehdä?

- Millaisia asioita toivoisit tällä näkeväsi?
- Millaisia asioita itse tallentaisit tänne?
- Mihin oletat / toivot näiden asioiden vaikuttavan?
- Mitä luulet, että painikkeet Opeta & Kysy tarkoittavat - mitä niistä tapahtuu?
- Mitä asioita mielestäsi profiilissa tulisi olla?

Oma Suomidigi -sivun kuvaus, jos testaajalle ei ole ilmeinen:

- Tämä sivu on käyttäjän profiilisivu.
- Profiilin rakentaminen perustuu 'karvalakki' tekoälyyn, joka oppii ensialkuun käyttäjän liikkeistä sivustolla.
- Tekoäly rakentaa eräänlaisen kaksosen käyttäjästä eli rooliprofiilin. Tätä profiilia voi myös itse opettaa, eli "opeta konetta" -tyylillä. Taso 2 viittaa siihen, että profiilia täydentämällä eli konetta opettamalla voit päästä tasolle 3, jolloin profiilikuvakkeen väri muuttuu. Mitä täydennetympi profiili, sitä enemmän kone personoi sivustolla tarjottavaa sisältöä.
- Opeta-painike: Täällä voit vastata kysymyksiin ja opettaa konetta, eli tekoälyä.
- Kysy-painike: Tästä pääsee chatbottiin, jolta voi kysyä hakukonemaisesti esim etsiä tietoa, tai kysyä tukea johonkin askarruttavaan pulmaan. Chatbot voisi toimia siten, että ensin kone yrittää vastata ja neljännen kysymyksen jälkeen siirtyy aidolle ihmiselle, eli asiantuntijalle Slackissä.
- Kokoa käyttäjän tallentamat suosikkisivut ja teemat tms bookmark-maisesti tai pinterest-maisesti.

Havainnoijat:

- Ymmärtääkö käyttäjä sivun tarkoituksen ja miten se vaikuttaa muuhun sivuston sisältöön?

### OSA 5: UUDESTAAN ETUSIVULLE

1. Tehtävä alasivujen läpikäynnin jälkeen: Palataan vielä etusivulle ja katsotaan sitä tarkemmin.

2. Kysy: Mitä mieltä olet näistä eri kohdista?

3. Palvelun perusajatus:

- Meidän palvelulupauksemme on: tukea digitalisaation parissa työskenteleviä. Palvelu kokoa yhteen tietoa ja ihmisiä, sekä tarjoaa työkaluja ja ratkaisuja digitalisaatiotyöhön.
- Kerro palvelulupaus ja Kysy: Tuleeko sivun tarkoitus ja tämä palvelulupaus tässä ilmi?

4. Ajankohtaista sinulle-osuus etusivulla:

- Osuuden selitys: Nämä ovat käyttäjälle relevantteja ajankohtaisia nostoja digitalisaatiotyöhön liittyen,

*Kysy: Mitä haluaisit tässä nähdä? Miksi?*

- Millä aikajänteellä haluaisit tähän asioita: esim. viikko/kuukausi/vuosi?
- millä tavalla haluaisit itse muokata tätä? (jos kone on personoinut)
- (jos käyttäjälle ei tule mitään mieleen, voit kertoa esimerkkejä tapahtumia, uutisia, meneillään olevista hankkeista, uudistuksista ja tekemisistä, määräajoista, aikatauluista ja tiekartoista.)

#### 5. Digikehittämisen vaiheet -osuus etusivulla:

*Kysy: Mikä tämä on? Mitä oletat tästä tapahtuvan?*

- Mitä mieltä olet tällaisesta visualisoinnista? Tukeeko tällainen yleiskuva tämän asian hahmottamista?
- Onko tämä sinulle tarpeellinen? Miksi/miksi ei?

Osuuden selitys: Palvelujen ja prosessien kehittäminen voidaan jakaa eri vaiheiksi, joista muodostuu kehittämisen polku. Hankkeet ja projektit noudattavat useimmiten ylätasolla samankaltaisia vaiheita, joihin voidaan tarjota erilaisia sisältöjä ja tukea. Kehittämisen polun on tarkoitus myös tukea ja ohjata kehittämistapojen uudistumista ketterimmiksi ja asiakaslähtöisemmiksi. Kehittämispolku on vain yksi kolmesta tavasta jäsentää ja siivilöidä/suodattaa Suomidigin sisältöä.

#### 6. Roolit-osuus etusivulla:

Osuuden selitys: Tähän selailtavaan 'karuselliin' lisätään erilaisia rooleja, joiden kautta pääsee tarkastelemaan Suomidigin sisältöä roolille relevantista näkökulmasta ja koonneista. Roolit voivat olla yleisimpiä digikehittäjien rooleja, kuten hankejohtaja, palveluomistaja, järjestelmäarkkitehti, viestintäpäällikkö, kehityspäällikkö, suunnittelija jne. Lisäksi pääsee katsomaan rooliin liittyviä tehtäviä ja esimerkiksi, mitä järjestelmäarkkitehdin on hyvä tietää saavutettavuudesta tai hankejohtajan hankearvioinnista.

*Kysy: Mikä tämä on? Mitä oletat tästä tapahtuvan?*

- Onko tämä sinulle tarpeellinen? Miksi/miksi ei?
- Tuleeko mieleen ideoita, mitä kaikkea erilaista sisältöä roolien takana voisi olla?
- (lisäkysymys jos on aikaa ja ei käy ilmi: Mikä sinun roolisi voisi olla? Millaista tietoa tai tukea roolisi tarvitsee?)

#### 7. Teemat-osuus etusivulla:

Osuuden selitys: Tähän on koottu kaikki digikehittäjälle ja digitalisaatiolle tärkeimmät teema-alueet. Teemalaatikkojen kautta pääsee tarkastelemaan Suomidigin sisältöä temaattisesta näkökulmasta. Eli jokaisesta teemasta on koottu opastavaa tietosisältöä, sekä erilaisia tukimuotoja, kuten vertaistukea (yhteisöt), case-esimerkkejä, ratkaisuja ja työkaluja, ajankohtaisia uutisia ja tapahtumia jne.

*Kysy: Mitä mieltä olet tästä?*

- Ovatko nämä valitut teema-otsikot sinulle selviä?
- Mitä luulet/luulit tai haluat, että teemasivulta löytyy?

#### 8. Alaosan navigaatiopalkki

Jokaisen sivun alareunassa eli mobiilin näytön alaosassa on navigaatiopalkki, joka seuraa käyttäjää kaikilla sivuilla. Palkkiin on valittu 4-5(?) keskeistä osakokonaisuutta sivustolta. Pääset siis näiden painikkeiden avulla navigoimaan sivustolla eri osioihin.

*Kysy: Mitä mieltä olet tästä?*

- Ovatko nämä valitut otsikot sinulle selviä? Mitä muita otsikoita olisit kaivannut alapalkkiin?

#### 9. Etusivu yleisesti: Ideana tässä on, että tässä olisi eri lähestymistapoja tiedon/ratkaisujen etsimiseen.

Etusivun osiot eli Ajankohtaista, Digikehittämisen vaiheet (polku), Roolit/profiilit sekä Teemat ovat kaikki erilaisia tapoja suodattaa/jäsentää/järjestellä Suomidigin sisältöä ja tukimuotoja. Jokainen suodatustapa antaa erilaisen koonnin aihepiiriin liittyen. Useimmiten suodatus tarjoaa opastavaa tietosisältöä, ajankohtaista sisältöä, työkaluja ja ratkaisuja sekä vertaistukea, yhteiskehittämistä. Jokainen suodatettu näkymä tarjoaa myös kytköksiä muihin sivuston aiheisiin, jotta käyttäjä voi hahmottaa kokonaiskuvaa digitalisaation eri osa-alueista.

*Kysy: Mitä mieltä olet sivun rakenteesta?*

Mikä suodatustapa/lähestymistapa olisi sinulle mieluisin?

- Onko sinulla antaa konkreettisia esimerkkejä omasta työstäsi tai arjesta, mitä/miten lähtisit täällä etenemään? Millaisessa tilanteessa työssäsi tarvitsisit tällaista palvelua?

## 10. Yhteentoimivuus

Yhteentoimivuus-alasivun kuvaus, jos testaajalle ei ole ilmeinen:

- tämä on esimerkkisivu digitalisaation teemasivusta. Sivulle on koottu yläosaan opastavaa yleistietoa aihepiiristä, perustietoa, jonka kaikkien olisi tiedettävä.
- Opastavaa tietosisältöä voi laajentaa sivulla eri painikkeiden avulla. Käyttäjä voi valita, miten kauan hänellä on aikaa käytettävissä juuri sillä hetkellä, ja valita 5min, 15min tai yli 30min kestoisia sisältöjä. Lisäksi käyttäjä voi valita haluaako hän tietosisältöä tietyssä muodossa: haluaako hän lukea (esim bloggaukset tai artikkeli), kuunnella (esim. podcast) tai katsoa (kuvia, infograafeja, videoita).
- Lisäksi teemasivulle on koottu juuri tällä aihepiirillä suodatettuja yhteisöjä, ratkaisuja, työkaluja, case-esimerkkejä, tietoa meneillään olevista hankkeista ja aloitteista, roolikohtaista tietoa aiheesta sekä erilaisia ajankohtaisia nostoja, kuten tapahtumia.

*Tehtävä: Kuvitellaan, että hankkeeseen liittyen olet kiinnostunut yhteentoimivuudesta. Voitaisiin katsoa, mitä tältä sivustolta voisi löytyä siihen liittyen.*

- Kysy: Mitä mieltä olet siitä miten asiat on tällä sivulla esitetty?
- Mihin oletat / toivoisit näiden eri asioiden vievän?
- Mitä mieltä olet täällä esitetyistä asioista? Mille näkisit itse käyttöä, mikä tuntuu turhalta, puuttuuko jotain sinulle tärkeää/tarpeellista?

### Havainnoi:

- Mitä kautta käyttäjä lähtisi lähestymään teemaa?
- Ymmärtääkö käyttäjä mihin eri osiot vievät?

### Loppuhaastattelu (10 min)

- Miten kuvailisit kokemustasi testatusta palvelusta?
- Mikä siinä oli erityisen kiinnostavaa tai hyvää?
- Olisiko palvelu sinulla hyödyllinen? Miksi, miksi ei?
- Entä oliko palvelussa jotain mistä et pitänyt?
- Jäikö jokin epäselväksi?
- Puuttuiko palvelusta jotain?
- Miten kehittäisit palvelua eteenpäin?
- Tuleeko sinulle vielä mieleen jotain muuta testaamaamme palveluun liittyen tai haluatko lähettää joitain terveisiä palvelun kehittäjille?

Tässä olivat meidän testikysymyksemme tällä kertaa, suuri kiitos arvokkaasta palautteestasi!

SuoPa-hankkeen jatkosta: Jaamme prototyypin linkin kaikille ensi viikolla ja kirjoitamme Suomidigi-blogiin Design Sprintin kokemuksista. Voit myöhemminkin lähettää meille palautetta, ideoita ja ajatuksia protosta ja konseptista. Voit myös liittyä VRK:n virtuaaliseen LeanLab-käyttäjyhteisöön, jonne tulee lähiviikkoina erilaisia tehtäviä liittyen tämän palvelun kehittämiseen. SuoPa-hanke jatkuu ja konseptia yhteiskehitetään edelleen. Alustavana ajatuksena on saada ensimmäiset kokeilut ja MVP-ratkaisu ulos vuoden sisällä. Jo nyt moni tämän palvelun sisällöstä on saatavilla eri kanavista, kuten nykyisestä Suomidigistä ja erilaisista teemakohtaisista omista palvelukanavista. Jos sinulla on kysyttävää SuoPa-hankkeesta tai tämän palvelun kehittämisestä, voit olla yhteydessä Annetten Hotariin.

*Saata käyttäjä ulos.*

*Valmistelut ennen seuraavaa testiä:*

- Uusi videointilomake valmiiksi
- Proto takaisin etusivulle