



Ari Jokinen

Kuinka palvelumuotoilun työkalut voivat auttaa sovelluksen alkusuunnittelussa?

Case: Vantaan ammattioppilaitos Varian hakijapalvelut

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Medianomi (ylempi AMK)

Digitaaliset mediapalvelut

Opinnäytetyö

25.4.2024

Tiivistelmä

Tekijä(t):	Ari Jokinen
Otsikko:	Kuinka palvelumuotoilun työkalut voivat auttaa sovelluksen alkusuunnittelussa? Case: Vantaan ammattioppilaitos Varian hakijapalvelut
Sivumäärä:	77 sivua + 6 liitettä
Aika:	25.4.2024
Tutkinto:	Medianomi (ylempi AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Digitaaliset mediapalvelut
Ohjaaja(t):	Lehtori Liisa Seppänen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä tietoa Vantaan ammattiopisto Varian hakijapalveluiden asiakkaista ja hakijapalveluiden työprosessista, jotta myöhemmin toteutettava sovellus toteutuisi käyttäjälähtöisesti suunniteltuna. Opinnäytetyöni liittyy Varian hakijapalveluiden digitaaliseen hankkeeseen, jossa etsittiin heidän käyttöönsä sopivaa digitaalista palvelua.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksenä oli selvittää, kuinka palvelumuotoilun työkalut voivat auttaa Varian hakijapalveluiden sovelluksen alkusuunnittelussa. Tavoitteenani oli, että opinnäytetyöstäni on myös hyötyä siinä vaiheessa, kun sovelluksen kehitystyö alkaa.

Tutkimusaineiston keräämiseen käytettiin puolistrukturoitua asiantuntijahaastattelua ja kehittämistyötä tehtiin palvelumuotoilun persoona-, skenaario- ja palvelupolkutyökaluja käyttäen.

Työn avulla saatiin selville Varian hakijapalveluiden jatkuvan haun piiriin kuuluvat hakijaryhmät, ja heidän erilaiset motivaationsa, vahvuudet ja haasteet. Tutkimustyössä selvisi, että sovellus on liian haastava palvelu useille hakijoille, ja parempi vaihtoehto olisi massatekstiviestit mahdollistava tekstiviestipalvelu.

Avainsanat: Palvelumuotoilu, palvelupolku, persoona, skenaario, asiantuntijahaastattelu, tekstiviestipalvelu, sovellus.

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Abstract

Author(s): Ari Jokinen
Title: How Can Service Design Tools Help in the Initial Design of the Application? Case: Applicant services of Vantaa Vocational College
Number of Pages: 77 pages + 6 appendices
Date: 25 April 2024

Degree: Master of Culture and Arts
Degree Programme: Digital Media Service Design
Instructor(s): Liisa Seppänen, Lecturer

The purpose of this thesis was to gather information about clientele and work processes of the applicant services of Vantaa Vocational College Varia for the future application to be designed with a user-oriented approach. My thesis concerns the plan of Varia's applicant services to discover a suitable digital service.

The research question of my thesis was to find out how service design tools can help in the initial design of Varia's digital applicant services. The goal of my thesis was to gain useful knowledge for the development of the application when commenced by Vantaa Vocational College Varia.

A semi-structured expert interview was used to collect the research material and the development work was carried out using the personas, scenarios, and customer journey map tools of service design.

This project helped to find out the groups of applicants that use the continuous application route of Varia's applicant services, and their different motivations, strengths, and challenges. The research revealed that the application is too challenging a service for many applicants, and a better alternative would be a text message service that enables mass text messages.

Keywords: Service design, customer journey map, persona, scenario, expert interview, text message service, application.

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Tutkimuksen lähtökohdat	
2.1	Yhteishaku, jatkuva haku ja Opintopolku	7
2.2	Hakijapalvelut Variassa	9
2.3	Tarve sovellukselle	10
3	Käyttäjakeskeisen suunnittelun teoriaa	
3.1	Keskiössä ihmisen tarpeet	12
3.2	Palvelumuotoilu	14
3.3	Käyttäjäkokemuksia ja käytettävyyttä	17
3.4	Palvelukokemuksia, tunteita ja digitalisaatiota	21
3.5	Sovellus ja käyttöliittymä	22
3.6	Saavutettavuus	25
4	Käyttäjätiedon kerääminen	28
5	Haastattelut	
5.1	Haastattelu tutkimusmetodina	31
5.2	Hakijapalveluiden haastatteluiden toteutus	
5.2.1	Haastatteluihin valmistautuminen	33
5.2.2	Hakusihteereiden haastattelut	37
5.2.3	S2-opettajan haastattelu	38
5.2.4	Opinto-ohjaajan haastattelu	39
5.3	Haastatteluiden tulokset	40
6	Persoonat ja skenaariot	
6.1	Persoonat palvelumuotoilun työkaluna	44
6.2	Persoonien toteutus hakijapalveluiden asiakkaista	45
6.3	Skenaariot palvelumuotoilun työkaluna	47
6.4	Skenaarioiden toteutus hakijapalveluiden asiakkaista	48
6.5	Hakijapersoonien tulokset	56

7	Palvelupolku	
7.1	Palvelupolku palvelumuotoilun työkaluna	57
7.2	Ideariihen aineistot	58
7.3	Palvelupolun toteutus hakijapalveluiden tekstiviestipalvelusta	62
7.4	Palvelupolun tulokset	65
7.5	Lisämateriaalit	66
8	Yhteenveto ja pohdinta	69
	Lähteet	75

Liitteet

- Liite 1. Haastatteluiden kysymysrunko
- Liite 2. Hakijapalveluiden asiakasryhmien otsikkokuvaukset
- Liite 3. Hakijapersoonat
- Liite 4. Tekstiviestipalvelun palvelupolku
- Liite 5. Tekstiviestipalvelun toimintoja
- Liite 6. Verkkosivupohjaisen sovelluksen toimintoja

1 Johdanto

Vantaan ammattiopisto Varian digitaalinen kehittämishanke on opinnäytetyöni perustana. Kehittämishankkeen tavoitteena on luoda Variaan jatkuvassa haussa opiskelemaan hakevien käyttöön sovellus, joka olisi mahdollisimman käyttäjälähtöisesti toteutettu. Sovelluksen ja sen tuoman automatiikan avulla on myös tarkoitus helpottaa Varian hakijapalveluiden työntekijöiden erilaisia työvaiheita ja parantaa asiakaspalvelua hakijoiden suuntaan.

Opinnäytetyöni tavoitteena on kerätä tietoa Varian hakijapalveluiden asiakkaista ja hakijapalveluiden työprosessista, jotta myöhemmin toteutettava sovellus toteutuisi käyttäjälähtöisesti suunniteltuna. Tutkimusprosessini aikana käytän apuna erilaisia palvelumuotoilun työkaluja. Käyttäjälähtöistä tietoa kerään haastattelujen, persoonien, skenaarioiden ja palvelupolkujen avulla.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksenä on selvittää, kuinka palvelumuotoilun työkalut voivat auttaa Varian hakijapalveluiden sovelluksen alkusuunnittelussa. Tavoitteenani on, että opinnäytetyöstäni on myös hyötyä siinä vaiheessa, kun sovelluksen kehitystyö alkaa.

Metropolian Digitaalisten mediapalveluiden YAMK-opintojeni aikana olen tutustunut erityisesti käyttäjälähtöiseen suunnitteluun ja palvelumuotoiluun, joten on mielekästä ja luontevaa käyttää niitä myös opinnäytetyöni perustana. Aikuisopiskelijana opiskeleminen ja media-alan kehityksen seuraaminen oman elämäni kontekstissa tulevat näkymään myös opinnäytetyössäni, sillä koen merkityksellisenä sen, että viisikymmentäkaksivuotiaana pääsen vielä oppimaan uusia asioita, ja refleктоimaan myös aiemmin havainnoimiani ja oppimiani asioita opinnäytetyössäni.

Olen koulutukseltani graafinen suunnittelija ja työskennellyt visuaalisen viestinnän parissa päätoimisesti vuodesta 2000 lähtien. Variassa olen työskennellyt

viidentoista vuoden ajan graafisen suunnittelun opettajana media-alan ja kuvallisen ilmaisun alalla.

Visuaaliseen viestintään liittyvät asiat ovat ammattiani, mutta opinnäytetyössäni halusin keskittyä erityisesti Varian hakijapalveluille kehitettävän sovelluksen käyttäjiin liittyvään taustatyöhön, enkä palvelun konkreettisen visuaalisen ilmeen suunnitteluun. Myös hakijapalveluiden digitaalisen hankkeen tilanne sopi tähän hyvin. Sovelluksen toteuttavasta tahosta ei ole vielä käyty keskusteluja ja käyttäjätiedon kartoittaminen tuntui luontevalta vaiheelta aloittaa työn edistäminen. Olen kiinnostunut niistä palvelumuotoilun keinoista, joiden avulla saan kerättyä sellaista tietoa käyttäjistä, joka auttaa kehittämään heille parhaiten sopivan lopputuotteen.

Opinnäytetyöni jakautuu kahdeksaan lukuun. Johdannon jälkeen avaan tutkimukseni lähtökohdia ja keskeisiä käsitteitä. Kolmannessa luvussa esittelen käyttäjäkeskeisen suunnittelun teoriaa, käsitteitä ja termejä. Luvussa neljä käsittelen käyttäjätiedon keräämistä ja viidennessä luvussa haastatteluita. Kuudes luku käsittelee persoonia ja skenaarioita ja seitsemäs luku palvelupolkua. Viimeinen luku pitää sisällään yhteenvedon ja pohdinnat.

2 Tutkimuksen lähtökohdat

2.1 Yhteishaku, jatkuva haku ja Opintopolku

Opinnäytetyöni sijoittuu ammatilliseen oppilaitokseen. Käsittelen siksi tässä luvussa jatkuvan haun periaatteita sekä yhteishakua ja Opintopolkua, jotka ovat yleisiä hakuväyliä ammattioppilaitoksiin hakeville.

Yhteishaku on valtakunnallinen hakujärjestelmä Suomessa. Yhteishaun kautta haetaan keväisin keskitetysti joko toisen asteen koulutukseen tai korkeakoulutukseen. Peruskoulusta valmistuvat ja ilman tutkintoa olevat hakevat ammattikouluun pääsääntöisesti toisen asteen yhteishaun kautta. (Studentum 2024.)

Ammattioppilaitoksiin hakee eniten oppivelvollisuuden piiriin kuuluvia, eli alle 18-vuotiaita hakijoita. Nuoret saavat hakuprosessista tietoa yläkoulun viimeisen vuoden aikana erityisesti oman koulun opinto-ohjaajilta. Myös ammattioppilaitosten opinto-ohjaajat käyvät esittelemässä oppilaitosta ja opiskeltavia aloja kouluissa.

Suurin osa Varian hakijapalveluiden asiakkaista kuuluu jatkuvan haun piiriin. Jatkuva haku on tarkoitettu erityisesti niille hakijoille, joiden ei ole mahdollista hakea opiskelemaan ammattioppilaitoksiin yhteishaun kautta. Hakijat ovat aikuisia, eivätkä kuulu enää yhteishaun piiriin, sillä yhteishaku on tarkoitettu pääasiassa peruskoulun päättäneille ja ilman tutkintoa oleville. Jatkuvan haun kautta hakevalla saattaa olla myös jo suoritettuna toisen asteen tutkinto tai ammattikorkeakoulututkinto. Hakijalla voi olla myös jo työelämässä hankittua osaamista. (Studentum 2024a.)

Jatkuvassa haussa haetaan opiskelemaan silloin, kun se on itselle ajankohtaista, mutta oppilaitokset päättävät itse tarkemmin hakumenettelyistä ja hakuaajoista. Ammatillisissa oppilaitoksissa on alakohtaisia eroja jatkuvaan hakuun liittyen, sillä kaikille aloille ei voi hakea jatkuvan haun kautta. Oppilaitokset tarjoavat jatkuvan haun kautta hakeville ohjausta ja neuvontaa, sekä järjestävät hakijoille usein pääsy- tai soveltuvuuskokeita tai haastatteluja. Jatkuvassa haussa opintoihin hakeminen tapahtuu Opintopolun tai oppilaitoksen verkkosivujen kautta. (Studentum 2024b.)

Opintopolku on Opetushallituksen ylläpitämä portaali, jonka kautta opiskelupaikan hakeminen tapahtuu. Portaalista löytyy myös tietoa suomalaisesta koulutusjärjestelmästä, sekä monenlaisia ohjaus- ja neuvontapalveluita. Oma opinto-

polku -palvelussa voi tarkistella omia tietojaan ja nähdä omat jo suoritettut koulutukset. Koulutusten järjestäjät ylläpitävät oppilaitostensa tietoja Opintopolku-portaalissa (Opintopolku i.a.).

2.2 Hakijapalvelut Variassa

Hakijapalveluiden virkailijat palvelevat Variaan opiskelijaksi hakeutuvia opiskeluun ja opiskelijavalintaan liittyen. Varian hakijapalveluissa työskentelee esihenkilö, hakukoordinaattori, kaksi hakusihteerä ja opinto-ohjaaja. Myös S2- eli suomi toisena kielenä -opettaja kuuluu hakijapalveluiden henkilökuntaan. Yhteydenotot hakijapalveluun tulevat pääosin puheluina ja sähköpostin kautta. Varian verkkosivuilta voi myös varata ajan hakusihteerille. Verkkosivuilla palvelusta käytetään nimeä *Varian hakijaneuvonta*. Hakijaneuvonnan kautta voi varata ajan puhelinkeskustelulle tai Teams-tapaamiselle. Varaus onnistuu sivustolla olevan kalenterinäkymän kautta. Päivämäärän valittuaan hakijalle avautuu ehdotuksia viidentoista minuutin mittaiselle keskusteluajalle. Hakija kirjoittaa varauksen yhteydessä nimensä ja sähköpostiosoitteen sekä mahdolliset keskustelun aiheet. Varaus etenee tämän jälkeen hakijapalvelun virkailijoiden käsittelyyn, ja he ottavat hakijan vastaan varatulla ajalla.

Hakijapalveluissa työskentelevältä opinto-ohjaajalta saa tietoa Varian eri koulutuksista sekä opastusta hakijalle parhaiten sopivan alan valinnassa. Opinto-ohjaajan kanssa voi myös keskustella mahdollisesti kesken jääneistä opinnoista ja siitä, kuinka opintoja pääsee jatkamaan. Myös opinto-ohjaajalle voi varata puhelin- tai Teams-ajan hakijaneuvonnasta. Oppilaitoksen vaihtamista pohtivalle opiskelijalle löytyy myös hakijaneuvonnasta oma varauskohta. Opinto-ohjaaja antaa myös jälkiohjausta niille hakijoille, jotka eivät pääse Variaan opiskelemaan.

2.3 Tarve sovellukselle

Työpaikassani Vantaan ammattiopisto Variassa toimii hakijapalvelut-niminen osasto, jonka toimenkuvaan kuuluu Variaan opiskelemaan hakevien henkilöiden palveleminen. Hakijapalveluilla on ilmennyt kehittämistarve uudenlaisen automatiikan käyttöönotolle, ja tästä tarpeesta löysin aiheen opinnäytetyölleni.

Varian hakijapalveluihin tulee runsaasti yhteydenottoja hakijoilta, ja hakijapalveluissa on herännyt ajatus uudistustoimenpiteistä, joilla hakijapalveluiden työntekijöiden työtaakkaa saataisiin vähennettyä. Toiveena on, että viestittely sekä muu yhteydenpito hakijoiden suuntaan sujuisi tehokkaammin. Automaatioon liittyviä toimenpiteitä on pohdittu ratkaisuksi ja hakijoiden käyttöä varten suunniteltu sovellus tuntuu Variassa vastaavan tähän tarpeeseen parhaiten.

Sovelluksen tarkoituksena on toimia viestintäkanavana Varian hakijapalveluiden ja hakijoiden välillä. Sovellus mahdollistaisi muun muassa massakutsut haastatteluihin ja kielikokeisiin sekä toimisi hylättyjen hakijoiden jälkiohjausta tukevana järjestelmänä.

Jälkiohjaus kuuluu myös oppilaitoksen velvoitteisiin, sillä mikäli hakija ei tule valituksi hakemaansa koulutukseen, oppilaitoksen tulee ohjata hänet muuhun sopivaan koulutukseen.

Variaan opiskelijoiksi valituilla on käytössä erilaisia ohjelmia ja sovelluksia oppilaitoksen puolelta, kuten Studenta, Office 365, Itslearning ja Annie. Näiden ohjelmien käyttö ei ole kuitenkaan mahdollista opiskelijaksi hakevilla, sillä edellä mainitut ohjelmat ovat käytössä vain opiskelijoiksi valituille. Annie-ohjelman käyttö olisi periaatteessa mahdollista myös hakijoille, mutta silloin ohjelmaliisenssi pitäisi päivittää myös Variaan opiskelemaan hakevia koskevaksi.

Olin käynyt alustavia keskusteluja Varian verkkopedagogin ja kehittäjäopettajan kanssa mahdollisesta opinnäytetyöstäni Variaan liittyen jo keväällä 2023. Loppukuun loppupuolella olin uudestaan yhteydessä Variaan ja sain vinkin hakija-

palveluihin liittyvästä mahdollisesta kehittämishankkeesta. Olin yhteydessä hakijapalveluiden esihenkilöön ensin sähköpostitse ja minulle selvisi pian, että kehittämishankkeesta saisin opinnäytetyölleni hyvän aiheen. Ensimmäinen lähitapaaminen sovittiin pidettäväksi 10.11.2023.

Tapasin hakijapalveluiden esihenkilön Varian Tennistien toimipisteellä ja mukaan palaveriin liittyi myös Teams-ohjelman kautta kaksi hakusihteeriä, S2-opettaja ja opinto-ohjaaja. Kävimme ensimmäisessä palaverissa läpi kehittämishanketta ja rooliani hankkeen parissa.

Ensimmäisessä tapaamisessamme sain paljon taustatietoa Varian hakijapalveluista ja työntekijöiden työtehtävistä. Hakijapalvelut oli perustettu Variaan elokuussa 2023. Yksikön vastuualueena on erityisesti jatkuvan haun kautta opiskelemaan hakevien palveleminen. Suurien hakijamäärien takia hakijapalveluun oli noussut jo syksyllä tarve uuden digityökalun käyttöönotolle. Digityökalun avulla haluttiin saada helpotusta hakijapalveluiden työntekijöiden suureen työmäärään. Tavoitteena oli saada automatiikan avulla helpotettua hakijapalveluiden työntekijöiden erilaisia työvaiheita ja parantaa siten myös asiakaspalvelua asiakkaiden eli opiskelemaan hakevien suuntaan. Digityökalun tulisi mahdollistaa massakutsut haastatteluihin ja kielikokeisiin sekä toimia hylättyjen hakijoiden jälkiohjausta tukevana järjestelmänä.

Hakijapalveluiden työntekijöiden kanssa pidetyissä tapaamisissa selkeytyivät toiveet työvaiheista, joihin digityökalun toivottiin tuovan helpotusta automatiikan avulla. Työvaiheet ovat

- massakutsujen lähettäminen
- haastatteluun ja kielikokeeseen kutsuminen
- muistuttaminen haastattelusta ja kielikokeesta
- ohjeistus kuinka opiskelupaikka vastaanotetaan
- jälkiohjaus, jos hakija ei saa opiskelupaikkaa.

Joulukuussa pidimme hakijapalveluiden esihenkilön kanssa vielä kaksi Teams-tapaamista, joista jälkimmäisessä oli myös mukana Kimmo Tiainen. Kimmo on opintovapaalla Variasta ja opiskelee YAMK-tutkintoa Oulun ammattikorkeakoulussa. Kimmon opintoihin kuuluu myös palvelumuotoiluun liittyvä opintokokonaisuus, jonka hän tekee Varialle. Kimmo oli aloittanut opintotehtävänsä edistämisen jo syksyllä ja hän oli suorittanut muun muassa opiskelijoiden ja hakijapalveluiden henkilökunnan haastatteluja. Haastattelujen pohjalta Kimmo oli kartoittanut hakijapalveluiden asiakasryhmiä ja toteuttanut laajat tekstikuvaukset asiakasryhmistä. Varian hakijapalveluiden palvelupolku oli myös valmistunut syksyllä. Tutkimusprosessissani osoittautui isoksi avuksi se, että sain tehdä yhteistyötä Kimmon kanssa ja käyttää hänen keräämiään aineistoja myös omassa tutkimustyössäni. Sovimme, että kaikki keräämäni tutkimusaineistot ovat myös Kimmon käytettävissä. Yhteisissä palavereissamme täsmensimme roolijakoamme vielä siten, että minä keskittyisin hakijapalveluiden digitaaliseen työkaluun, kun taas Kimmon tutkimustyö käsitteli hakijapalveluiden perusrakennetta.

3 Käyttäjäkeskeisen suunnittelun teoriaa

3.1 Keskiössä ihmisen tarpeet

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu pitää sisällään muun muassa käyttäjien tarpeiden, tunteiden ja tilanteiden selvittämistä. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja siihen liittyvä palvelumuotoilu kuuluvat olennaisesti opinnäytetyöni aiheeseen. Käsittelen seuraavaksi käyttäjäkeskeisen suunnittelun periaatteita.

Jokaiseen tuotekehitysprojektiin tulisi kuulua käyttäjien toiminnan seuraaminen siten, että saadaan selville mitä käyttäjät oikeasti tekevät tuotteella ja mite mahdolliset virheet ilmenevät. Käyttäjän toimintaa siis tulee tutkia ja havainnoida

ennen tuotteen suunnittelua, suunnittelun aikana ja suunnittelun jälkeen. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 29.)

Gladkiy (2018) määrittelee käyttäjäkeskeisen suunnittelun optimistiseksi lähestymistavaksi uusien ratkaisuiden keksimiseen. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun keskiössä on ihminen ja suunnitteluprosessi alkaa aina ihmisen tarpeista. Onnistunut käyttäjäkeskeinen suunnitteluprosessi päättyy vastauksiin, jotka on räätälöity käyttäjän yksilöllisiin tarpeisiin.

Empatia asiakasta kohtaan ja asiakasymmärryksen rakentaminen on käyttäjäkeskeisen suunnitteluprosessin ydintä. Empaattisen muotoilun tavoitteena on Miettisen (2016, 31) mukaan piilevien asiakastarpeiden tunnistaminen. Keskustelemisen ja asiakkaan kuuntelemisen tärkeyttä ei mielestäni voi yliarvioida, sillä haasteiden, tavoitteiden ja rajoittavien tekijöiden selvittämisen kautta löytyvät parhaiten asiakkaalle sopivat ratkaisut. Ideoiden, sekä prototyyppien testauttaminen käyttäjillä on myös olennaista, sillä yrityksen ja erehdyksen kautta päästään usein parhaiten haluttuun lopputulokseen. Piilevät tarpeet ovat Miettisen (2016, 31) mukaan tuotteelle asetettuja vaatimuksia, joita asiakkaat eivät itse tiedä haluavansa tai eivät osaa kuvitella.

Käyttäjä-ihminen kantaa mukanaan erilaisia rakenteita, jotka vaikuttavat siihen, miten tuotteita ja palveluita käytetään. Fysiologisia ja psykologisia rakenteita ovat esimerkiksi aistit, perustarpeet ja muistirakenteet. Kulttuurisia asioita ovat esimerkiksi kieli sekä osa normeista ja tavoista. Käyttäjä toimii erilaisissa teknisissä toimintaympäristöissä ja niihin liittyvissä konventioissa. Näitä konventioita voidaan vahvistaa käyttäjäkeskeisellä suunnittelulla. (Sinkkonen ym. 2006, 23.)

Varian hakijapalveluiden asiakkaat eivät ole homogeeninen ryhmä, vaan asiakkailta on laaja kirjo erilaisia taustoja, sekä tarpeita. Osa hakijoista on todennäköisesti diginatiiveja, kun taas toisille digitaalisten laitteiden käyttäminen saattaa tuottaa haasteita. Hakijoiden erilaiset lähtökohdat on tärkeä ottaa huomioon tulevaa sovellusta suunniteltaessa, jotta käyttäjäkeskeinen suunnittelu

toteutuu hyvin ja kaikki sovelluksen käyttäjät pystyvät täysipainoisesti käyttämään sovellusta.

Tuulaniemen (2011, 26) mukaan asiakas on aina osana palvelutapahtumaa muodostaen palvelukokemuksensa aina uudestaan uuden palvelutapahtuman pohjalta. Ihminen on siis keskeinen osa palvelua. Käyttäjakeskeisen suunnittelun voi myös ymmärtää sateenvarjona, jonka alle kuuluu palvelumuotoilu sekä palvelumuotoilun erilaiset työkalut. Seuraavaksi esittelen palvelumuotoilun keskeisiä käsitteitä.

3.2 Palvelumuotoilu

2000-luvun alussa työskentelin ison kansainvälisen mainostoimistoketjun Helsingin toimistossa. Asiakkaan ymmärtämisen ja brändien tunnettavuuden eteen työskenneltiin toimistossa kovasti ja minulle konkretisoitui tuolloin se, että asiakkaan palveleminen oli mainostoimiston ydintoimintaa. 2000-luvun alussa ei palvelumuotoilu-termiä vielä käytettyä Suomessa, vaikka mainostoimistoissa kyllä tehtiin paljon palvelumuotoiluun kuuluvia toimenpiteitä.

Mitä palvelumuotoilu siis on? Asiakaskeskeinen toimintatapa ja asiakkaan ymmärtäminen ovat palvelumuotoilun ydintä. Mainostoimistoiden työkalupakkiin on kuulunut vuosikymmenien ajan monia työkaluja, joilla asiakkaalle saadaan luotua mahdollisimman hyvää palvelua. Mainostoimistovuosistani minulle jäivät mieleen erityisesti kohderyhmien määrittelyt erilaisten segmentointitapojen avulla. Myös ROI-työkalu, eli sijoitetun pääoman tuoton mittaaminen sekä SWOT-analyysi, eli yritystoiminnan nelikenttäanalyysi tulivat tutuiksi. Keskeistä eivät silti ole työkalut, vaan nimenomaan asiakkaan kuunteleminen ja muotoilu-prosessin kehittäminen yhdessä.

Palvelumuotoilun avulla asiakkaan tarpeet otetaan mahdollisimman hyvin huomioon ja erilaisia palvelumuotoilun työkalujen käyttäen saadaan räätälöityä asiakkaalle parhaiten sopiva palvelu tai tuote. Palvelumuotoilun tarkoituksena on siis asiakaskokemuksen kokonaisvaltainen kehittäminen. (Miettinen. 2016, 31.)

Tuulaniemi määrittää palvelumuotoilun yhteisesti jaettuna ajattelu- ja toimintatapana. Palvelumuotoilu on prosessi ja työkaluvalikoima, sekä hyvä kehikko, jolla päästään käsiksi palveluiden kehittämiseen. Näin palvelun kehittäjä voi syventää omaa osaamistaan ja rakentaa omaan toimintaympäristöönsä paremmin sopivia työmenetelmiä ja -välineitä. (Tuulaniemi 2011, 27–28.)

Palvelumuotoilun yksiselitteinen määrittely on vaikeaa ja erilaisia määrittelytapoja on useita. Tuulaniemi (2011, 59) nostaa esiin neljä pääkohtaa palvelumuotoilun ytimeistä:

- palvelu ratkaisee asiakkaan jonkin ongelman
- palvelu on prosessi
- koemme palvelun mutta emme omista sitä
- merkittävää on ihmisten välinen vuorovaikutus.

Palvelumuotoiluprosessi on yksi tapa hahmottaa palvelun kehittämismallia (ks. taulukko 1). Palvelumuotoiluprosessi koostuu viidestä tekijästä: määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. Mallia sovelletaan omien palveluiden kehittämiseen tapauskohtaisesti, sillä jokainen palvelumuotoiluprosessi on yksilöllinen, eikä prosessia voi kopioida täysin samanlaisena. (Tuulaniemi 2011, 126–128.)

Taulukko 1. Palvelumuotoiluprosessi Juha Tuulaniemen mukaan (Tuulaniemi 2011).

Palvelumuotoiluprosessi	
Määrittely	Mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja mitkä ovat suunnitteluprosessin tavoitteet tilaajan kannalta?
Tutkimus	Tarkennetaan palvelun tuottajan strategiset tavoitteet erilaisia tutkimustapoja käyttäen.
Suunnittelu	Määritellään mittarit palvelun tuottamiseen.
Palvelutuotanto	Palvelukonsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi. Suunnitellaan palvelun tuottaminen.
Arviointi	Palvelun toteutumista markkinoilla mitataan ja palvelua hienosäädetään saatujen kokemusten mukaan.

Palvelumuotoiluprosessin kehitysmenetelmissä käytetään joko iteratiivista tai inkrementaalista kehitysmenetelmää. Inkrementaalisisessa menetelmässä laajempi kokonaisuus jaetaan pienempiin kehityshaasteisiin, kun taas iteratiivisessa menetelmässä ratkaisusta kehitetään nopeasti ensimmäinen versio ja sitä toistetaan eli iteroidaan niin kauan, kunnes tavoite on saavutettu. (Tuulaniemi 2011, 112.)

Erilaiset tutkimustavat liittyvät olennaisesti palvelumuotoiluprosessiin, sillä niiden avulla saadaan kerättyä tärkeää aineistoa muun muassa palvelun käyttäjistä. Tutkimus voi olla laadullista eli kvalitatiivista tai määrällistä eli kvantitatiivista. Palvelumuotoilussa käytettyjä tutkimusmenetelmiä ovat esimerkiksi haastattelut, persoonat, palvelupolku, palvelumalli, prototyyppien kehittäminen ja testaus. (Pelikirja 2024.)

Tuulaniemen (2019, 103) mukaan palvelumuotoilun tavoitteena ovat palvelutuotteet, jotka asiakkaiden ilahduttamisen lisäksi täyttävät palveluntuottavan organisaation liiketoiminnalliset tavoitteet. Ylikoski (2001, 13) taasen määrittelee palvelun keskeiseksi hyödyksi sen, että joku tekee jotakin asiakkaan puolesta.

Oppilaitoksissa opiskelijat voidaan myös rinnastaa asiakkaiksi. Varian henkilökunnan sisäisissä koulutuksissa opiskelijoita kuvataan joskus Varian

asiakkaiksi. Myös oppilaitoksille on tärkeää, että opiskelijat pysyvät tyytyväisinä ja opiskelijaryhmät riittävän suurina. Ylikosken (2001, 13) mukaan kannattavuus paranee ja organisaation kasvumahdollisuudet lisääntyvät, kun asiakkaat ovat tyytyväisiä ja pysyvät asiakkaina.

Palvelumuotoilu on ajattelu- ja toimintatapa palveluiden kehittämistä varten. Varian hakijapalveluiden sovelluksen kehittämistyöhön palvelumuotoilu soveltuu luontevasti. Palveluiden käyttäjät, eli asiakkaat voi pitää tyytyväisinä onnistuneen palvelumuotoiluprosessin avulla. Asiakas arvioi aina saamaansa palvelua erilaisten kokemusten kautta. Käsittelen siis seuraavassa luvussa käyttäjäkokemuksia.

3.3 Käyttäjäkokemuksia ja käytettävyyttä

Asiakkaan tarpeiden huomioiminen on palvelumuotoilun ydintä. Asiakas ja käyttäjä voivat myös monessa tilanteessa olla synonyymejä. Käyttäjän ja palvelun välille syntyy myös aina jonkinlainen käyttäjäkokemus. Mitä on siis käyttäjäkokemus?

Suunnittelija suunnittelee tuotteen ja voi toivoa, että käyttäjän kokemus tuotteesta on positiivinen, mutta itse kokemusta ei voi suunnitella etukäteen. Käyttäjäkokemus muodostuu siis aina käyttäjän interaktiosta tuotteen tai palvelun kanssa. Tähän kokemukseen vaikuttaa itse tuote tai palvelu, käyttäjän motivaatio, tarpeet ja tunteet sekä konteksti, jossa käyttökokemus tapahtuu. (Araz 2018.)

Tunteet liittyvät merkittävästi käyttäjäkokemukseen. Käyttäjäkokemus koostuu joukosta monimutkaisia tunteita, joista osa on tiedostettuja ja osa tiedostamattomia. Käyttäjäkokemus riippuu tuotteen lisäksi myös käyttäjästä ja käyttökokemuksesta. (Sinkkonen ym. 2006, 260–261.) Tunteiden vaikutus käyttäjäkoke-

muksen muodostumiselle on tärkeä ottaa huomioon myös Varian hakijapalveluiden uuden digitaalisen palvelun suunnittelussa. Apua tähän voi löytää esimerkiksi Morvillen (2004) hunajakennomallista.

Morvillen (2004) käyttäjäkokemuksen hunajakennomalli (ks. kuva 1) koostuu seitsemästä osatekijästä:

- hyödyllinen = ratkaisut palvelevat käyttäjän tarpeita
- käytettävä = käytön helppous tukee käyttökelpoisuutta
- haluttava = emootioihin vetoava suunnittelu
- löydettävä = nettisivuissa hakutoimintojen kärjessä oleminen
- saavutettava = käyttäjien erilaisuus huomioitava suunnitteluprosessissa
- uskottava = tiedon on oltava luotettavaa
- arvokas = sivuston tulee tuottaa lisäarvoa



Kuva 1. Morvillen määrittelemä käyttäjäkokemuksen hunajakennomalli (Morville 2004).

Morvillen hunajakennomalli voi toimia hyvänä apuvälineenä käyttäjäkokemusta tutkittaessa eli silloin, kun asiakkaan kanssa pohditaan asioiden tärkeysjärjestyä ja niiden määrittelyä. (Morville 2004.)

Käyttäjäkokemukseen liittyy oleellisesti myös käytettävyys. Nielsenin mukaan käytettävyydellä arvioidaan käyttöliittymien helppokäyttöisyyttä. Hän jakaa käytettävyyden viiteen osa-alueeseen: opittavuuteen, tehokkuuteen, muistettavuuteen, virheisiin ja tyytyväisyyteen. Opittavuudella mitataan sitä, kuinka helppoa käyttäjän on ensikertalaisena suoriutua perustehtävistä. Tehokkuus kertoo, kuinka nopeasti uuden oppiminen tapahtuu, ja muistettavuus määrittelee, kuinka helposti käyttäjä voi palauttaa aiemmin opitun mieleensä. Virheet kertovat sen, kuinka paljon virheitä käyttäjä tekee, kuinka vakavia virheet ovat ja kuinka nopeasti palautuminen tapahtuu. Tyytyväisyys kertoo sen, kuinka miellyttävä kokemus on. (Nielsen 2012.)

Käytettävyyttä voidaan myös ajatella muiden ihmisten parempana ymmärtämisenä, suunnittelun eettisenä puolena, koska se auttaa meitä ymmärtämään käyttäjän toimintaa ja ajattelutapaa paremmin. (Sinkkonen ym. 2006, 272.)

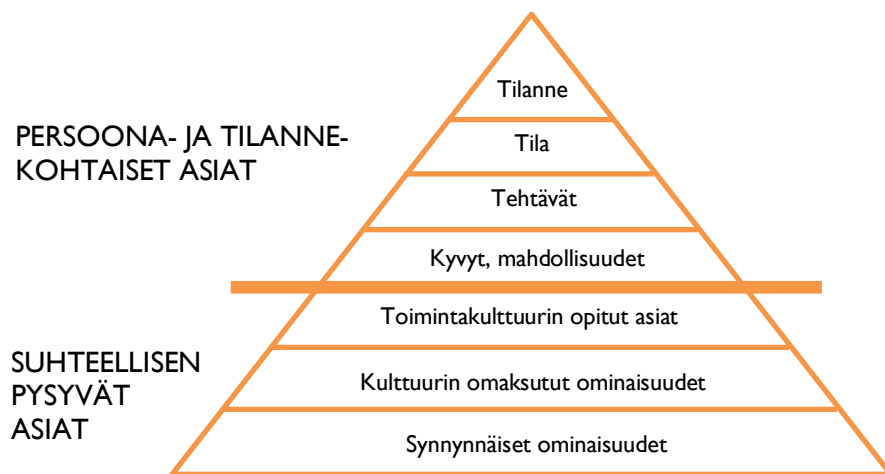
Variaan jatkuvassa haussa hakevien tarpeena on Variaan opiskelemaan pääseminen. Sovelluksen ensimmäisen käyttökokemuksen tulee olla positiivinen, jotta käyttäjän mielenkiinto pysyy jatkossakin palvelussa. Tämä on hyvä ottaa huomioon Varian hakijapalveluille suunniteltavan sovelluksen suunnittelussa. Käytettävyyden tulisi olla loogista ja selkeää. Uutta palvelua kokeiltaessa ensimmäinen käyttökerta on tärkeässä roolissa, koska sitä kautta syntyvät myös ensimmäiset tunnesiteet palveluun.

Sinkkosen mukaan ensimmäinen tuotteen herättämä tunne syntyy, kun tuote nähdään tai kuullaan ensimmäisen kerran. Tuotteen mahdollinen houkuttavuus jatkuu ja muuttuu tuotetta käytettäessä ja kulminoituu mahdolliseen emotionaaliseen kiintymykseen tuotetta kohtaan. (Sinkkonen ym. 2006, 261.)

Palveluiden käytettävyyden kehittämisessä ja arvioinnissa käytetään hyväksi kognitiivisen psykologian sekä ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen tutkimusta. Käytettävyys on menetelmä- ja teoriakenttä, jonka kautta käyttäjän ja laitteen

yhteistoimintaa pyritään saamaan tehokkaammaksi ja miellyttävämmäksi.
(Sinkkonen ym. 2006, 17.)

Kuvassa 2 hahmotetaan ihmisen ja tuotteen väliseen vuorovaikutukseen vaikuttavia asioita. Käyttäjä kantaa mukanaan erilaisia suhteellisen pysyviä asioita, jotka löytyvät kuvasta paksun vaakaviivan alta. Viivan yläpuolella olevat asiat on selvitettävä jokaisen tuotteen suunnitteluprojektissa erikseen. (Sinkkonen ym. 2006, 24.)



Kuva 2. Ihmisen toiminta ja tuotteen käyttöympäristö. Paksun viivan yläpuolella olevia asioita ei voi päätellä ilman tutkimusta (Sinkkonen ym. 2006).

Käytettävyys liitetään yleisesti digitaalisiin laitteisiin ja niiden avulla käytettyihin palveluihin. Käytettävyys pitää silti sisällään myös analogisia kokemuksia, vaikka arkemme tuntuu olevan täynnä erilaisia digitaalisia palveluita ja käyttäjäkokemuksia. Palvelukokemukseen ei aina liity fyysistä kontaktia ihmisen kanssa, sillä erilaiset digitaaliset palvelut ovat nousseet korvaamaan ihmiskontakteja. Tätä aihetta käsittelen ja tarkennan seuraavaksi omien nuoruuteeni ulottuvien kokemuksieni pohjalta.

3.4 Palvelukokemuksia, tunteita ja digitalisaatiota

Hypätään hetkeksi 1980-luvulle. Kun teini-ikäisenä halusin nostaa rahaa pankkitililtäni, niin toimitusta varten oli mentävä pankkikonttoriin. Pankissa tapahtuvassa palvelukokemuksessa oli silloin aina läsnä ihminen, sillä rahan nosto tapahtui pankkivirkailijan avustuksella.

Palvelukokemukseen liittyi oleellisesti myös pankkikirja, jota oli helppo käyttää. Painetun kirjan käyttöliittymä itsessään on mielestäni edelleenkin nerokas keksintö ja pankkikirja oli ikään kuin miniversio kirjan käyttöliittymästä; kansisivut kertoivat oleellisen dokumentin sisällöstä ja ohjasivat jatkamaan loogisesti käyttöliittymässä eteenpäin. Pankkikirjan kannen avattuaan pääsi heti asiaan, eli selailemaan omia tilitietojaan. Painotuotteisiin liittyikin oleellisesti havainnointi koskettamisen kautta. Pankkikirjan kansien ja sisäsivujen papereiden paksuus ja materiaalierot ovat edelleen muistissani.

Teini-iän pankkikokemukset herättävät selvästi minussa erilaisia tunteellisia muistikuvia. Käytettävyyteen ja asiakaskokemukseen liittyikin aina tunteita ja asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. (Tuulaniemi 2011, 74.) Tunteet vastaavat erilaisiin odotuksiimme ja kertovat kuinka hyvin mielikuvamme täyttyvät (Tuulaniemi 2011, 74).

Ehkäpä aika ja tunteet ovat kullanneet muistoni, sillä teini-ikäisen ensimmäiset pankkikonttorivierailut olivat jännittäviäkin kokemuksia ja yksi tärkeä askel itsenäistymisprosessissa aikuistumista kohti siirtyessäni. Pankkiala liittyi oleellisesti myös ensimmäiseen mainosalan työpaikkaani, sillä 2000-luvun vaihteessa toimin tuotanto-ad:na DDB Brand Sellers- ja DDB Helsinki -mainostoimistossa työskennellen erityisesti ison pankkiasiakkaan tilin parissa.

Digitalisaatio on muuttanut käyttäytymistämme tuoden erilaiset palvelut ja sovellukset avuksi arkeemme. Samalla myös asiakaspalvelukokemuksemme ovat muuttuneet. Nykyään pankkikonttori löytyy älypuhelimestani, eikä fyysisessä pankkikonttorissa juuri koskaan tule enää asioitua. Vaikka pankkiasioiden hoito

ei liity opinnäytetyöni aiheeseen, se toimii mielestäni hyvänä esimerkkinä digitalisoitumisen rantautumisesta arkeeni oman elämäni kontekstissa.

Digitalisaatio otti suuren harppauksen älypuhelimien keksimisen takia ja 2010-luvulla myös pankkiasioiden hoitaminen siirtyi mobiilipankkeihin. Asiakaspalvelutilanteissa tämä on näkynyt henkilökohtaisen ihmiskontaktin poistumisena sovellusten ja verkkosivustojen tieltä. Palvelukokemukseni ovat siirtyneet siis 1980-luvun ihmiskontakteista yhä enemmän digitaalisiin palvelukokemuksiin.

Digitalisaatio ja tarjolla olevat teknologiat muuttavat asiakaspalvelua oleellisesti. Digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämisen voi kiteyttää neljään osa-alueeseen: palvelun nopeuteen, personointiin ja käyttäjäystävällisyyteen, joita tukee hyvin rakennettu teknologiaympäristö. Digitalisaatio on nostanut nämä kolme elementtiä aivan uudelle tasolle. Teknologia vastaa ihmisen tarpeeseen tehdä asiakaskokemuksesta mahdollisimman vaivatonta. Näin palvelun tehokkuus lisääntyy, kun asiakkaita ei tarvitse palvella henkilökohtaisella kontaktilla ja rutiinitöiden tekeminen vähentyy. Tämä on johtanut myös siihen, että asiakkaat vaativat palvelua välittömästi. Tottuminen nopeaan palveluun on tehnyt meistä kärsimättömiä, koska odotamme asioiden tapahtuvan heti. (Gerdt 2018, 57.)

Digitaalinen asiakaspalvelu liittyy olennaisesti opinnäytetyöni aiheeseen, sillä Varian hakijapalvelun kehittämisideana on nimenomaan asiakaspalvelun automatisointi sovelluksen avulla.

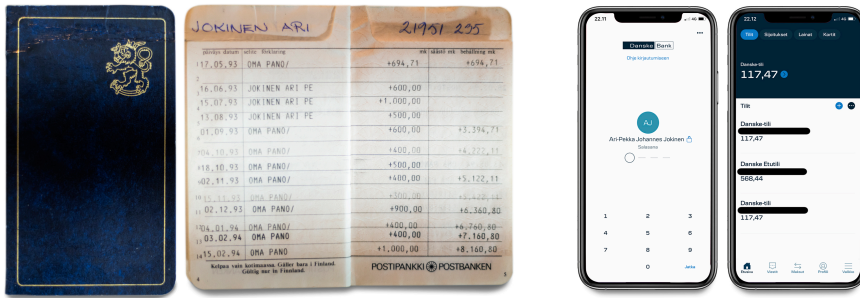
3.5 Sovellus ja käyttöliittymä

Sovelluksella tarkoitetaan yleensä ohjelmistosovellusta, joka on kehitetty erityisesti käytettäväksi pienissä tietokoneissa, kuten älypuhelimissa ja tableteissa, pöytätietokoneiden tai kannettavien tietokoneiden sijaan. Tällaisia sovelluksia kutsutaan usein mobiilisovelluksiksi ja ne on suunniteltu toimimaan tietyissä

mobiilikäyttöjärjestelmissä, kuten iOS ja Android. Mobiilisovellus vaatii aina sovelluksen lataamisen ja asentamisen laitteelle, mutta myös verkkosivupohjaisia sovelluksia on käytössä. Verkkosivupohjaista sovellusta ei tarvitse erikseen ladata laitteelle, vaan sovelluksen käyttö tapahtuu internet-selaimen kautta. Asennettavan mobiilisovelluksen yksi etu on se, että sovellusta pystyy usein käyttämään myös offline-tilassa eli myös silloin kun internet-yhteys ei ole päällä. (Hanna 2023.)

Asennettu sovellus voidaan myös räätälöidä vastaamaan yksittäisten käyttäjien erityistarpeita, mikä tarjoaa yksilöllisen käyttökokemuksen. Mobiilisovellukset voivat lähettää myös push-ilmoituksia käyttäjille tarjoten reaaliaikaisia päivityksiä tärkeistä tiedoista ja tapahtumista. Mobiilisovellusten päivittäminen voi kuitenkin olla joillekin käyttäjille haasteellista, sillä erilaisia päivityksiä saattaa joutua varmistamaan manuaalisesti. Mahdollisuus automaattipäivitykseen tosin helpottaa tätä. Verkkosivupohjaisen sovelluksen vahvuutena taasen voi pitää käytön aloittamiseen liittyvää helppokäyttöisyyttä, sillä joillekin käyttäjille sovelluksen asentaminen saattaa olla haastava toiminto. (Hanna 2023.)

Sovelluksen käyttö ei onnistu ilman toimivaa käyttöliittymää. Bautomon (2024) mukaan käyttöliittymä on osa järjestelmästä tai ohjelmistosta, joka mahdollistaa vuorovaikutuksen käyttäjän ja laitteen välillä. Käyttöliittymän avulla sovellus konkretisoituu meille audiovisuaalisena elementtinä – eräänlaisena ikkunana, jonka avulla olemme yhteydessä sovellukseen (ks. kuva 3). Ilman käyttöliittymää sovelluksen käyttäminen olisi vaikeaa, tai mahdotonta. Jos graafista käyttöliittymää ei olisi olemassa, niin todennäköisesti joutuisimme käyttämään sovellusta koodauskielen avulla. Käyttöliittymän merkitys käytettävyydelle onkin erittäin merkittävä.



Kuva 3. Kaksi erilaista käyttöliittymää: painettu, 1990-luvulla käytössä ollut Postipankin pankkikirja ja Danske Bankin sovellus iPhonessa vuonna 2024. Käyttöliittymien leveys- ja korkeussuhteet muistuttavat yllättävän paljon toisiaan.

Menetämme mielenkiintomme hyvin nopeasti, jos käyttöliittymä on vaikeasti ymmärrettävä ja hankala käyttää. Ensivaikutelma on siis tärkeintä. Pereyaran (2023, luku 15) mukaan ensivaikutelmamme syntyy silmänräpäyksessä – tai kymmenessä sekunnissa. Microsoftin tekemän tutkimuksen perusteella tiedämme, että jos käyttäjät eivät koe verkkosivua miellyttäväksi kymmenen sekunnin kuluessa, he poistuvat. Käyttäjät siirtyvät silloin mieluiten etsimään tarvitsemansa palvelun muualta. Kymmenen sekuntia riittää siis luomaan ensivaikutelman ja vakuuttamaan ihmiset pysymään palvelun parissa. (Pereyara 2023, luku 15.)

Friedmanin mukaan käyttöliittymän suunnittelu ei tarkoita pelkästään visuaalisen ulkoasun suunnittelua, vaan myös toiminnallisuutta eli sitä, kuinka sovellus tai laite toimii. Suunnitteluprosessissa on tärkeintä valita parhaiten kulloiseenkin työhön sopivat työkalut ja ratkaisut. (Friedman 2011.)

Kuten taulukosta 2 näkyy, hyvä käyttöliittymä on selkeä, tiivistetty, tuttu, reagoiva, johdonmukainen, esteettinen, tehokas ja anteeksiantava.

Taulukko 2. Friedman (2011) määrittelee onnistuneen käyttöliittymän ominaisuudet kahdeksaan osa-alueeseen.

Hyvän käyttöliittymän ominaisuuksia	
Selkeä	Selkeä käyttöliittymä ei tarvitse käyttöohjeita. Käyttäjät tekevät silloin vähemmän virheitä.
Tiivistetty	Tiivistetty käyttöliittymä ei yliselitä tai alleviivaa asioita. Haastavaa on suunnitella samaan aikaisesti selkeä ja tiivistetty käyttöliittymä.
Tuttu	Vaikka käyttäjä käyttäisi sovellusta ensi kertaa, on tärkeä saada käyttäjäkokemukseen mukaan tuttuuden tunnetta. Esim. navigaatio kannattaa suunnitella yleisten jo standardiksi muodostuneiden käytäntöjen mukaisesti.
Reagoiva	Sovelluksen tulee toimia riittävän nopeasti ja antaa käyttäjälle palautetta Sellaisissa tilanteissa, kun siihen on tarvetta.
Johdonmukainen	Johdonmukaisuus tekee käyttäjän etenemisestä selkeää, ja loogisesti suunniteltu rakenne kertoo koko ajan missä käyttäjä on ja kuinka hän pääsee palaamaan takaisinpäin.
Esteettinen	Tyylikäs visuaalinen ilme tekee käyttäjäkokemuksesta mielekkäämmän. Käyttäjä nauttii enemmän sovelluksen käytöstä.
Tehokas	Asiakkaat ovat tottuneet nopeaan palveluun, siksi on tärkeää, että sovellus toimii riipeästi. Näin säästyy käyttäjän aikaa ja rahaa.
Anteeksiantava	Kaikki tekevät joskus virheitä, ja on tärkeää, että virheen tehtyään eteneminen ei pysähdy. Käyttäjää ei tule siis rankaista virheistä vaan opastaa eteenpäin.

Mielestäni palvelumuotoilun työkalut sopivat hyvin sovelluksen ja sen käyttöliittymän suunnitteluun, sillä palvelumuotoilun avulla on mahdollista saada tietoa sovelluksen käyttäjistä ja mahdollisesti käyttöä rajaavista sekä hankaloittavista tekijöistä. Suunnitteluprosessissa on tärkeä selvittää millaisia käyttäjät ovat, mitkä ovat heidän tarpeensa, ja miten he ovat vuorovaikutuksessa sovelluksen kanssa. Käyttäjän ja palvelun vuorovaikutukseen liittyy myös saavutettavuus. Käsittelen seuraavassa luvussa lyhyesti saavutettavuuden periaatteita.

3.6 Saavutettavuus

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta velvoittaa myös oppilaitoksia noudattamaan saavutettavuusvaatimuksia (Aluehallintovirasto i.a.b.). Myös Varian hakijapalveluille suunniteltavan sovelluksen kehitystyössä on tärkeää ottaa saavutettavuusvaatimukset huomioon.

Laki sisältää kolme vaatimusta

- eurooppalaisen standardin EN 301 549 määrittelemät tekniset vaatimukset palvelulle ja sen sisällölle
- digitaalisesta palvelusta tulee löytyä saavutettavuusseloste, joka kertoo käyttäjälle sen, kuinka saavutettava palvelu on
- digitaalisessa palvelussa tulee olla oma kanava käyttäjän saavutettavuuspalautteelle. (Aluehallintovirasto i.a.b.)

Hakalan mukaan saavutettavuus opiskelijan näkökulmasta merkitsee esteettömyyttä ja vaivatonta pääsyä oppimateriaaleihin ja -resursseihin. Saavutettavuus takaa näin, että jokainen opiskelija voi osallistua oppimisprosessiin yhdenvertaisesti. (Hakala 2023, 4.)

Varian hakijapalveluiden asiakkaista osa on ulkomaalaistaustaisia hakijoita. He ovat tottuneet toimimaan erilaisessa kulttuuriympäristössä ja Suomessa normaaleilta tuntuvat arkiset toimintamallit voivat olla heille täysin uudenlaisia asioita. Kielen lisäksi erilaiset normit ja tavat voivat aiheuttaa haasteita saavutettavuuden suhteen. Itsensä erilaiseksi tunteminen aiheuttaa helposti haasteita myös opinnoissa pärjäämiselle. Saavutettavuudella on siis iso rooli yhdenvertaisessa oppimisprosessissa.

Digipalveluiden suunnittelussa tulee huomioida ihmisten erilaisuus, sillä palveluiden tulee olla jokaisen kansalaisen saavutettavissa. Taustalla vaikuttaa suunnittele kaikille -periaate, jossa ihmisten erilaiset kyvyt, taidot, vaatimukset ja mieltymykset tulee huomioida suunnittelun alusta asti. (Aluehallintovirasto i.a.a.)

Esteettömyys ja saavutettavuus käsittelevät samaa asiaa, mutta arjessa käytämme usein saavutettavuus-termiä, kun puhumme digitaalisista ympäristöistä, kun taas esteettömyys liitetään yleensä fyysisiin paikkoihin, kuten rakennuksiin. Verkkosivusto voi olla huonosti saavutettava esimerkiksi silloin, kun sivuston leipäteksti on sijoitettu värikkään ja kontrastisen taustakuvan päälle. Taustan ja

leipätekstin näkyvyys kärsii tällöin ja verkkosivun sisältö on huonosti saavutettava. Jos ravintolan ulko-oven edessä on portaat, mutta ei pyörätuolille tai lastenvaunuille tarkoitettua luiskaa, puhutaan esteettömyydestä.

Aluehallintovirasto määrittelee saavutettavuuden: ”Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että mahdollisimman moni erilainen ihminen voi käyttää verkkosivuja ja mobiilisovelluksia mahdollisimman helposti. Saavutettavuus on ihmisten erilaisuuden ja moninaisuuden huomiointia verkkosivujen ja mobiilisovelluksien suunnittelussa ja toteutuksessa.” Digipalvelujen suunnittelussa tulee saavutettavuuteen liittyen huomioida kolme osa-aluetta (ks. taulukko 3): tekninen toteutus, helppokäyttöisyys, sisältöjen selkeys ja ymmärrettävyys. (Aluehallintovirasto i.a.a.)

Taulukko 3. Saavutettavuuden kolme tärkeää osa-aluetta Aluehallintoviraston (i.a.a) mukaan.

Saavutettavuuden kolme osa-aluetta	
Tekninen toteutus	Lähdekoodin toteuttaminen standardisoidusti ja virheettömästi ja erilaisilla päätelaitteilla toimien
Helppokäyttöisyys	Palvelun tulee myös toimia hyvin avustavilla teknologioilla, näkö- ja kuulovammaisten tarpeiden mukaisesti.
Sisältöjen selkeys ja ymmärrettävyys	Palvelun visuaalisen ilmeen tulee olla selkeä ja johdonmukaisesti toteutettu. Navigoinnin tulee olla helppokäyttöinen ja sen tulee löytyä myös helposti. Tekstin jäsentäminen riittävän lyhyiksi kappaleiksi ja kontrastin käyttö typografiaan.

The World Wide Web Consortium on määritellyt verkkosisällön saavutettavuusohjeet. Ohjeiden tarkoituksena on varmistaa, että erilaiset ihmiset voivat itsenäisesti käyttää verkkopalveluja. Ohjeistuksen ylätasolla on neljä periaatetta: havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus. Ohjeiden tueksi on annettu onnistumiskriteereitä, jotka jakautuvat kolmeen tasoon: A-, AA ja AAA-tason kriteereiksi. Ohjeiden noudattaminen parantaa etenkin verkkopalvelun teknistä saavutettavuutta. AAA-taso on tasoista vaativin ja kriteerit kattavat saa-

vutettavuuden laajalle joukolle eri tavoin vammaisia ja toimintarajoitteisia henkilöitä. Kriteerit ovat yksityiskohdiltaan laajoja ja myös vaikeaselkoisia ja ne avautuvat parhaiten verkkosivujen tekniikkaan perehtyneille. (Saavutettavasti.fi.)

4 Käyttäjätiedon kerääminen

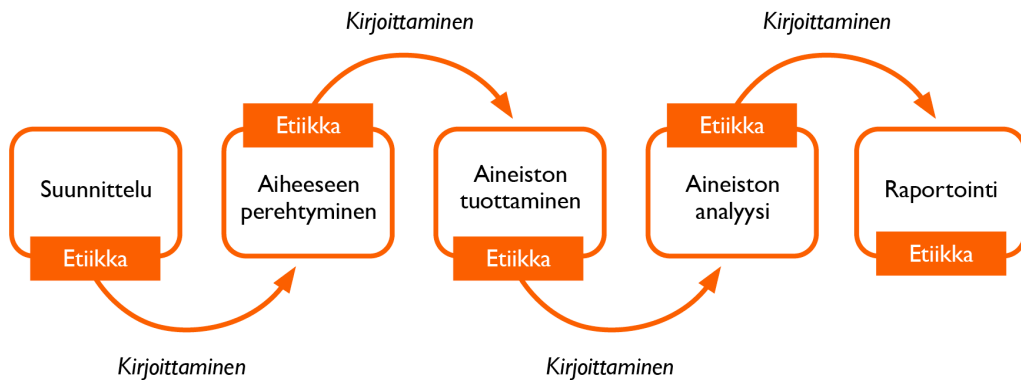
Käyttäjätiedon kerääminen on keskeinen osa palvelumuotoilun tutkimusprosessia, sillä tutkimusmetodien avulla saadaan ajankohtaista aineistoa palvelun käyttäjistä ja heidän toiminnastaan. Näin kasvaa myös asiakasymmärrys, joka on palvelumuotoilun ydintä. Tutkimus voi olla laadullista, eli kvalitatiivista tai määrällistä, eli kvantitatiivista. Määrällinen tutkimusmenetelmä sopii parhaiten suuria ihmisryhmiä kartoittaviin tutkimuksiin, eikä sen avulla saada yksittäistapauksista kattavaa tietoa. (Tuulaniemi 2011, 146.)

Opinnäytetyöni tutkimusprosessissa käytän laadullisia tutkimusmenetelmiä. Laadullisen tutkimuksen menetelmiin liittyy etnografia, jota voidaan pitää kvalitatiivisten tutkimusmetodien yläotsikkona, eräänlaisena sateenvarjona, jonka alle erilaiset laadulliset tutkimustavat kuuluvat (Tuulaniemi 2011, 146). Etnografian tavoitteena on ymmärtää ihmisen toimintaa ja sen sisältämiä sosiaalisia merkityksiä tietyssä kontekstissa. Yksinkertaistettuna etnografian peruskysymys on: ”Mitä ihmiset tekevät ja miksi he tekevät sitä?” (Hall 2014, luku 5).

Laadullisessa tutkimuksessa pääpaino on mielipiteiden sekä niiden syiden ja seurausten syväluotauksessa. Laadullista tutkimusaineistoa saadaan erityisesti haastattelemalla ja havainnoimalla. Laadulliset tutkimusmenetelmät soveltuvat määrällistä tutkimusta paremmin asiakasymmärryksen kasvattamiseen. (Tuulaniemi 2011, 144.) Tutkimusprosessini keskiössä on tiedon hankkiminen hakijapalveluiden asiakasryhmistä ja heidän taustoistaan. Tällaiseen työhön laadullinen tutkimus soveltuu hyvin.

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään empiirisiä aineistoja, jotka voivat olla tekstejä, keskusteluja, haastatteluja, havaintopäiväkirjoja, kuvia tai tiloja, jossa jokin toiminta tapahtuu. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään ihmisten toiminnassa läsnä oleviin merkityksiin, ja tarkoituksena on kuvata maailmaa tutkittavien ihmisten ja heidän toimintansa näkökulmasta. (Juhila i.a.) Tutkimusprosessini pääasiallisena aineistonkeruumenetelmänä käytin haastattelua.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston tuottamisella ja sen analyysillä on keskeinen rooli siinä, millaiseksi tutkimus muodostuu. Kuvassa 4 on hahmotettu tutkimusprojektin vaiheita ja etenemistä. Tutkimusprojekti alkaa aina suunnitellulla. Suunnittelun tärkeyttä ei voi ylikorostaa, ja suunnittelutyölle kannattaakin aina varata riittävästi aikaa. Tärkeää on myös valita sellainen aihe, joka kiinnostaa itseä. Näin tutkijan motivaatio pysyy tutkimustyössä. Tutkimusongelman selvittäminen ja aiheen rajaaminen asettavat tutkimustyölle tärkeän kehyksen. Hyvä tutkimusongelma on selkeä. Se sisältää yhden tai useamman kysymyksen muodossa kiteytyksen siitä mitä halutaan tutkia. Tutkimusongelman määrittelyn jälkeen tutkijan tulee valita aineistonsa. Aineisto voi olla ilman tutkijan vaikutusta syntynyttä luonnollista aineistoa, kuten kuvia, lehtiä tai asiakirjoja sekä tutkijan tuottamaa aineistoa, esim. haastatteluja tai kirjoitelmia. Tärkeää on myös huomioida, että aineistoa ei koskaan vain kerätä vaan se tuotetaan. Tutkimusongelman ja aineiston ympärillä tapahtuvan ideoinnin pohjalta syntyy tutkimussuunnitelma, jossa määritellään myös tutkimusasetelma. Tutkimusasetelma on tutkimusongelman, aineiston ja analyysimenetelmien muodostama perusrakenne. (Günter & Hasanen i.a.) Opinnäytetyössäni varasin runsaasti aikaa suunnittelulle ja tutkimusmenetelmien valinnalle. Puolen vuoden pituinen opintovapaani mahdollisti tämän, sillä pystyin hyvin käyttämään aikaa tutkimusprosessiini.



Kuva 4. Malli tutkimusprosessin kulusta (Günter & Hasanen i.a.).

Niemelän (i.a.) mukaan laadullisessa tutkimuksessa voidaan erottaa karkeasti ainakin seuraavat aineistotyytit, joilla tutkimusaineistoa kerätään:

- haastattelut
- havainnointiaineistot
- kirjoitetut aineistot
- kuvat
- audiovisuaaliset aineistot
- materiaalien ympäristö (tilat ja esineet)
- tallenteet vuorovaikutustilanteissa.

Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttavia asioita ovat tuotekehityksen vaihe, tavoite, budjetti ja aikataulu. Jos tuotekehitys on alkuvaiheessa, niin kvalitatiivinen tutkimus voi auttaa hyvin suunnan etsimisessä. Kvantitatiivista tutkimustavasta voi olla hyötyä esimerkiksi silloin, kun palvelu on jo käytössä. Tutkimuksen tavoitteessa määritellään mitä halutaan selvittää. Budjetti ja aikataulu asettavat toimintakehykset tutkimustyölle. (Niemelä i.a.) Seuraavaksi käsittelen haastattelua, jonka valitsin ensimmäiseksi tutkimusmenetelmäksi.

5 Haastattelut

5.1 Haastattelu tutkimusmetodina

Haastattelu on etnografinen tutkimusmenetelmä, ja laajalti käytetty tutkimusmenetelmä palvelumuotoiluprosessissa. Haastattelu on luonteva tapa olla interaktiossa henkilöön, jolta tutkimusaineistoa kerätään. Tutkimushaastattelun tavoitteena on tuottaa aineistoa tutkimusongelmaan vastaamiseksi. (Hyvärinen & Suoninen i.a.)

Haastattelu valikoitui tutkimukseni aineistonhankintatavaksi luontevasti, enkä löytänyt haastattelulle varteenotettavia vaihtoehtoja. Kyselytutkimus olisi voinut myös olla yksi tutkimusmetodi, mutta halusin olla suorassa kontaktissa hakijapalveluiden henkilöstöön. Tähän tarkoitukseen haastattelu sopii huomattavasti paremmin. Kahdenkeskisessä haastattelutilanteessa kysymyksiin vastaaminen saattaa myös spontaanisi edetä uuteen mielenkiintoiseen ja ennalta suunnittele-mattomaan suuntaan ja tälle spontaanisuudelle halusin jättää tilaa haastatteluisani.

Hyvältä haastattelijalta edellytetään sosiaalisia perustaitoja, harjoittelua ja hivenen itsetietoisuutta (Hall 2014, luku 4). Haastattelijan ei tarvitse olla hyvä puhuja, sillä hyvän haastattelun tekeminen tarkoittaa itse asiassa kykyä kuunnella (Hall 2014, luku 5). Haastattelijaksi pitäytyy olemaan haastattelutilanteessa enemmän kuuntelijan roolissa. Haastattelijaksi on myös aina vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa, joten haastattelijaksi vaikuttaa aina myös haastattelutapahtuman (Hyvärinen & Suoninen i.a.).

Hyvärisen & Suonisen (i.a.) mukaan erilaisia haastattelutapoja ovat

- teemahaastattelu
- asiantuntijahaastattelu
- ryhmähaastattelu
- virikehaastattelu

- kävelyhaastattelu
- puhelinhaastattelu
- kysymisestä kuunteleminen.

Haastattelutavan nimen löytyminen omalle haastattelulle ei kuitenkaan ole olennaista. Tärkeintä on valita sellainen haastattelutyyppi ja tapa, joka sopii parhaiten omaan tutkimusprosessiin ja haastateltaville.

Tutkimusprosessini haastattelutavaksi valitsin puolistrukturoidun asiantuntija-haastattelun. Minulla oli selkeät, etukäteen laaditut kysymykset, mutta halusin vielä jättää mahdollisuuden haastattelutilanteessa mahdollisesti esiin tuleville jatkokysymyksille. Hallin (2014, luku 4) mukaan puolistrukturoitu haastattelu antaa strukturoitua haastattelua enemmän joustavuutta vastata yksittäisiin näkökulmiin ja esiin tuleviin aiheisiin.

Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset laaditaan ennakkoon ja esitetään samankaltaisesti, mutta vastaamisen tapa on vapaa. Asiantuntijahaastattelussa haastatellaan henkilöitä, jotka toimivat tai ovat toimineet tutkitun asian käsittelyssä. Asiantuntija on siis seurannut tutkittavaa asiaa läheltä. (Hyvärinen & Suoninen i.a.)

Haastattelun tallentamistapoja kannattaa suunnitella huolella, koska on tärkeää saada koko haastattelu talteen tavalla tai toisella. Jos haastattelutilanteessa on mukana toinen henkilö muistiinpanoja varten, voi haastattelija keskittyä parhaiten rooliinsa. Koska suoritin haastattelut yksin, otin mukaani audiotallentimen, jonka avulla pystyin purkamaan tilannetta vielä jälkikäteen. Päätin siis keskittyä kysymysten esittämiseen sekä keskusteluun haastateltavien kanssa ja välttää asioiden ylös kirjaamista. Kirjaaminen voisi häiritä haastattelutilannetta ja halusin pitää tilanteen mahdollisimman avoimena ja hyväntuulisena.

5.2 Hakijapalveluiden haastatteluiden toteutus

5.2.1 Haastatteluihin valmistautuminen

Tarkoitukseni oli keskittyä haastattelemaan hakijapalveluiden henkilökuntaa. Hakijapalveluiden työntekijät ovat asiantuntijoita Varian hakijoiden asioihin liittyen ja työntekijöiden työnkuvat ja roolit eroavat toisistaan. Koin mielenkiintoiseksi sen, että pääsisin keräämään tutkimusaineistoa eri rooleissa työskenteleviltä asiantuntijoilta. Tutkimusprosessini alkuperäisenä tarkoitukseni oli haastatella myös opiskelijoita, mutta luovuin tästä ideasta lopulta. Tutkimusprosessini alussa minulle selvisi, että Kimmo Tiainen oli haastatellut kolmea erilaista opiskelijaryhmää syksyllä mutta näistä haastatteluista oli vaikea saada käyttökelpoista aineistoa, vaikka haastattelut oli suunniteltu ja toteutettu huolellisesti. Opiskelijoita oli vaikea saada vastaamaan kysymyksiin ja sopivia haastateltavia oli hankala löytää. Päätin pitäytyä vain asiantuntijahaastatteluissa ja laajentaa tutkimustani opiskelijoiden haastatteluun myöhemmin, jos siihen ilmaantuisi tarvetta. Tutkimusprojektini rajautui hakijapalveluille sopivan digitaalisen työkalun alkuselvitykseen, mutta ei sen varsinaiseen kehitystyöhön. Myös tämä seikka vakuutti minut keskittymään asiantuntijahaastatteluihin.

Jo ensimmäisessä palaverissamme hakijapalveluiden työntekijät käyttivät digitaalisesta työkalusta nimeä sovellus. Sovellus tuntui sellaiselta digitaaliselta työkalulta, joka voisi vastata hakijapalveluiden tarpeeseen. Jäin pohtimaan sovelluksen käyttöä, ja halusin ensin selvittää, onko muiden oppilaitosten hakijapalveluilla käytössä vastaavia sovellustyökaluja.

Päätin aloittaa tutkimustyöni tekemällä pikaisen soittokierroksen muutamaan pääkaupunkiseudulla toimivaan ammatilliseen oppilaitokseen. Olin yhteydessä Stadin ammattioppilaitoksen, Keudan, Omnian ja Luksian hakutoimistoihin. Puhelinnumerot ja hakutoimistoiden soittoaajat löytyivät helposti oppilaitosten internetsivuilta. Esittelin puhelun alussa itseni sekä kerroin opinnäytetyöni

aiheesta ja kiinnostuksestani selvittää myös muiden oppilaitosten tilannetta sovelluksen käyttöön liittyen.

Kaikissa oppilaitoksissa yhteydenottooni suhtauduttiin hyvin ja kysymyksiini vastattiin avoimen ja ystävällisen oloisesti. Yhdelläkään oppilaitoksella ei ollut käytössä sovellusta hakijoiden palvelemista varten. Yhteydenpito hakijoihin tapahtui oppilaitoksissa sähköpostin, puheluiden ja tekstiviestien avulla. Yhdessä oppilaitoksessa oli käytössä teleoperaattorilta tilattu massatekstiviestit mahdollistava monikanavaviestintäpalvelu. Palvelun avulla pystyy lähettämään massa-tekstiviestejä sadalle hakijalle. Viestien päätarkoituksena heillä oli kutsua hakija kielikokeeseen tai haastatteluun. Yksi oppilaitos kertoi myös heidän internet-sivuiltaan löytyvän chat-palvelun, jonka he kokivat helpottaneen hakijatoimiston työtaakkaa. Eräs oppilaitos mainitsi sähköpostiviestinnän ongelmaksi sen, että osa hakijoille lähetetyistä sähköposteista päätyy hakijoiden roskaposteihin, eivätkä kaikki hakijat osaa etsiä viestejä roskapostista. Keskusteluissani nousi esiin myös, että iso osa kielikokeisiin kutsutuista ei saavu paikalle. Sama ilmiö oli noussut esiin myös ensimmäisissä keskusteluissani Varian hakijapalveluiden työntekijöiden kanssa.

Puhelinhaastatteluni oli sopiva avaus tutkimusprosessilleni. Seuraavaksi aloin suunnittelemaan Varian hakijapalveluiden henkilökunnan haastatteluja. Hakijapalveluiden esihenkilön kanssa olimme sopineet, että sopivat haastateltavat olivat kaksi hakusihteeriä ja S2-opettaja. Neljänneksi haastateltavaksi valitsin vielä opinto-ohjaajan, sillä hän ja S2-opettaja kohtaavat hakijoita myös kasvokkain. Hakusihteerit asioivat hakijoiden kanssa vain sähköpostin ja puhelimen välityksellä.

Haastatteluun valmistautumisen tärkeyttä on korostettu monessa lukemassani lähteessä. Hall (2014, luku 4) korostaa myös järjestelmällisyyden tärkeyttä tiedon keräämisessä. Mitä järjestelmällisemmin tiedon keräys ja tallennus on tapahtunut, sitä tehokkaampi ja miellyttävämpi analyysi on. Työkaluiksi kannattaa

myös valita tutut työkalut, sillä tutkimuksen hankalimmat osat syntyvät yleensä teknisistä vaikeuksista ja laitteiden oppimiskäyristä. (Hall 2014, luku 4.)

Aloitin hakijapalveluiden työntekijöiden haastatteluihin valmistautumisen hyvissä ajoin, kaksi viikkoa ennen ensimmäistä haastattelua. Ennen haastattelukysymyksien miettimistä tutustuin Kimmo Tiaisen syksyllä tekemien haastattelujen tuloksiin. Aineistoista oli suuri apu omia haastatteluja suunnitellessani. Kimmo oli haastatellut hakijapalveluiden hakijakoordinaattoria ja opinto-ohjaajaa sekä määritellyt haastatteluiden pohjalta tekstimuotoiset kuvaukset hakijapalveluiden asiakasryhmistä.

Kimmo Timosen haastatteluiden perusteella tunnistettiin 12 hakijapalveluiden asiakasryhmää:

- työttömät
- ulkomailla asuvat
- hakijat, joiden äidinkieli on suomi ja ovat nuoria aikuisia (ei oppivelvolliset)
- hakijat, joiden äidinkieli on suomi ja ovat jo kypsempään ikään ehtineitä
- heikolla suomen kielen taidolla hakevat
- oppisopimushakijat
- alanvaihtajat / työssä olevat
- työnantajat
- vailla tutkintotodistusta olevat, jotka ovat kuitenkin työskennelleet alalla vuosia
- oppilaitoksen vaihtajat (ei oppivelvolliset)
- varian sisäiset siirtyjät
- oppivelvolliset.

Halusin selvittää asiakasryhmistä: mitkä ovat yleisimmät hakijaryhmät, mitkä ovat hakijoiden vahvuuksia ja heikkouksia, ja mitkä ovat hakijoiden yleisimmät

kysymykset? Halusin saada haastatteluiden avulla sellaista aineistoa, joka auttaisi minua luomaan tarkat persoonat ja skenaariot yleisimmistä hakijaryhmistä. Toivoin saavani myös aineistoa palvelupolun rakentamista varten.

Haastattelun kysymykset jaoin kahteen pääteemaan: hakijapalveluiden asiakkaat ja sovellus. Ensimmäiseksi kysyin kuitenkin haastateltavalta perustiedot, ammattinimikkeen ja työtehtävät, joista haastateltavien arki koostuu.

Kysymykset (ks. liite 1) kirjoitin valmiiksi tuttua julkaisuohjelmaa käyttäen ja tallensin ne kannettavalle tietokoneelleni sekä puhelimeeni. Pohdin haastattelutilanteen aloitusta ja koin että jokin tutkimusprosessiani avaava lyhyt alustus olisi tarpeellinen haastattelutilanteen alkua varten. Päätin rakentaa lyhyen infon tutkimusprosessistani ja suunnittelin näyttäväni sen kannettavalta tietokoneeltani haastattelun alussa. Samalla voisin kertoa myös hiukan itsestäni haastateltavalle. Taitoin infotiedoston julkaisuohjelmaa käyttäen. Tekstisivujen lisäksi liitin tiedostoon myös esimerkit persoonasta, skenaariosta ja palvelupolusta. Esimerkkien avulla pystyin havainnollistamaan millaisia konkreettisia työkaluja haastatteluiden aineistoista tulee syntymään.

Haastatteluiden aineiston tallentamisen työkaluksi valitsin tutun audiotallentimeni. Päätin äänittää haastattelut varmuuden vuoksi myös puhelimeni sanelu-toiminnolla. Näin minulla olisi tallessa varmuuskopio, jos audiotallentimen kanssa ilmenisi ongelmia. Haastattelua edeltävänä päivänä varmistin vielä, että audiotallentimen muistikortti oli alustettu ja että se toimi moitteettomasti. Asensin myös uudet patterit audiotallentimeen ja koeäänityksillä varmistin, että laite oli toimintakunnossa. Latasin myös puhelimeni akun, jotta varmuuskopiointi sujuisi hyvin. Latasin haastattelua edeltävänä iltana myös kannettavan tietokoneeni akun ja varmistin, että kaikki tarvittavat tiedostot olivat tallennettuina.

5.2.2 Hakusihteereiden haastattelut

Ensimmäiset kaksi haastattelua pidin Varian Tennistien toimipisteessä 9.1.2024. Haastatteluja varten olin varannut käyttööni kokoustilan opettajainhuoneen läheltä. Olin sopinut haastatteluajat myös ajoissa ottamalla yhteyttä haastateltaviini sähköpostilla. Saavuin haastattelupaikkaan puoli tuntia ennen ensimmäistä haastattelua, jotta ehdin varmistaa kaikkien laitteiden toiminnan ennen haastattelua. Olin tavannut ensimmäiset kolme haastateltavaani vain Teams-yhteyden kautta, joten oli mukava nähdä nyt fyysisessä tapaamis-ympäristössä.

Käsittelen kahta ensimmäistä haastattelua yhtenäisenä osiona seuraavaksi, sillä haastatteluiden rakenne ja toteutus etenivät samalla tavalla. Myös kysymykset olivat identtiset.

Otin hakusihteerit vastaan haastattelutilan ulkopuolella ja tapasimme sovitun ajan mukaisesti. Alkutervehdysten ja esittäytymisten jälkeen siirryimme viereiseen haastattelutilaan. Haastattelutilanteen alussa esittelin tekemäni infon. Kerroin myös, että tallennan haastattelun laitteillani. Täsmensin haastateltavalle myös, että litteroin haastattelun mahdollisimman pian ja audiotallenne pysyy vain omassa käytössäni.

Haastattelun ensimmäisenä teemana oli hakijapalveluiden asiakkaat. Kysyin aluksi mitkä ovat viisi yleisintä hakijaryhmää, joiden parissa hakijasihteeri työskentelee. Kysymyksen aputyökaluna näytin kahdentoista asiakasryhmän listaa, jonka olin koostanut tietokoneella näytettäväksi Kimmo Tiaisen keräämien tekstiaineistoiden pohjalta. Esittelin kannettavalta tietokoneeltani asiakasryhmien otsikot (ks. liite 2) ja niiden alta löytyvät tekstikuvaukset.

Seuraavaksi kysyin hakijoiden haasteista ja vahvuuksista. Hakijapalveluiden asiakkaat -teeman viimeiset kysymykset koskivat hakijoiden yhteydenottotapoja ja heiltä tulevien kysymysten aiheita.

Haastattelun toisena teemana oli sovellus. Ensin pyysin hakusihteeriä kertomaan niistä asioista hänen arjessaan, joihin sovellus mahdollisesti toisi helpotusta. Sovellus-teeman lopuksi pyysin vielä hakusihteeriä kertomaan sellaisista toiminnoista, jotka sovellukseen olisi välttämättömästi saatava.

Tein haastattelutilanteissa joitakin välikommentteja ja lisäkysymyksiä, mutta pääosin keskityin kysymysten esittämiseen ja hakusihteereiden vastausten kuuntelemiseen. Kaikki tekniset asiat toimivat hyvin haastatteluissa ja myös ilmapiiri tuntui rennolta. Haastatteluiden lopuksi kiitin hakusihteereitä ja sovimme, että palaan seuraavaksi työlistallani oleviin käyttäjäpersooniin ja skenaarioihin, kun saan lähetettyä ne kommentointikierrokselle. Olin tyytyväinen ensimmäisiin haastatteluihin, sillä kaikki oli sujunut suunnitellusti ja audiotiedostot olivat tallessa. Toinen haastatteluista kesti selvästi pitempään. Huomasin että haastatteluun varaamani aika oli mennyt umpeen, sillä seuraava kokousryhmä kolkutteli jo ovella, mutta onneksi asiasta ei aiheutunut suurempaa haittaa ja pääsin luovuttamaan haastattelutilan muiden käyttöön hiukan aikatauluni ylittäneenä, mutta hyvässä hengessä.

Litteroin aineistot saman päivän iltana. Kuuntelin audiotiedostot kuulokkeilla ja kirjoitin tekstit tekstinkäsittelyohjelmaa käyttäen. Tämän jälkeen tallensin tiedostot ja valmistauduin seuraavaan haastatteluun, joka oli sovittu pidettäväksi seuraavana päivänä.

5.2.3 S2-opettajan haastattelu

S2-opettajaa haastattelin 10.1.2024. Olin varannut käyttöömmme saman haastattelutilan ja tapasimme sovittuun aikaan tilan edessä. Esittäytymisen jälkeen siirryimme haastattelutilaan. Haastattelun rakenteen olin pitänyt samanlaisena kuin hakusihteereiden haastattelussa, mutta kysymyksiin olin tehnyt jonkin verran muutoksia, sillä tiesin S2-opettajan työnkuvan eroavan paljon hakusihteerin työnkuvasta.

Näytin aluksi taas tekemäni alustuksen kannetavalta tietokoneeltani ja kertosin tutkimustyöni tavoitteet ja periaatteet. S2-opettajan perustiedot kysytyäni halusin selvittää, millaisista työtehtävistä hänen arkensa koostuu. Koska kielikokeet ovat S2-opettajaa eniten työllistävä asia, niin jatkoin aiheesta lisäkysymyksillä ryhmien kokoon ja kielikokeiden järjestämiseen liittyen. S2-opettaja työskentelee käytännössä vain sellaisten hakijoiden parissa, joilla on heikko suomen kielen taito. Kohdistin kysymykseni siksi vain heihin.

S2-opettaja osallistuu myös joskus jälkiohjaukseen opinto-ohjaajan kanssa, joten osa vastauksista koski jälkiohjaukseen liittyviä käytäntöjä. Sovellus-teen kysymykset pidin samoina kuin hakusihteereiden haastatteluissa. Haastattelutilanne sujui jälleen suunnitellusti. Kotiin päästyäni tallensin audio-tiedostot, ja suoritin litteroinnin seuraavana päivänä. Ohjelmassani oli vielä yksi haastattelu, sillä opinto-ohjaajaa olin sopinut haastattelevani 19.1.

5.2.4 Opinto-ohjaajan haastattelu

Opinto-ohjaaja vastaa hakijoiden jälkiohjauksesta ja tapaa silloin hakijoita henkilökohtaisesti. Jälkiohjaustapaamiseen tulevat hakijat ovat heitä, jotka eivät ole päässeet suomen kielen kokeesta läpi. Henkilökohtaisten tapaamisten takia opinto-ohjaaja on perehtynyt hakijoiden tilanteisiin laajalti ja yksilöiden erilaiset elämäntilanteet nousevat esiin. Päätin tämän vuoksi personoida kysymyksiäni uudella tavalla. Aiemmin pitämieni haastatteluiden litterointien kautta oli noussut tiettyihin hakijaryhmiin liittyviä haasteita, ja ne toistuivat hyvin samanlaisesti eri haastateltavien kommentteissa. Pitämieni haastatteluiden aineistoiden perusteella minulle oli hahmottunut yleisimmät hakijaryhmät, jotka olivat: ulkomailla asuvat hakijat, heikolla suomen kielen taidolla hakevat, oppisopimushakijat ja nuoret aikuiset (ei oppivelvolliset). Päätin opinto-ohjaajan haastattelussa paneutua vielä syvemmälle hakijaryhmien erilaisiin tilanteisiin.

Haastattelupaikaksi olimme sopineet opinto-ohjaajaan työhuoneen. Tunsin opinto-ohjaajan entuudestaan, joten varsinaista esittäytymistä ei tällä kertaa tarvittu. Haastattelutilanteen aluksi näytin taas tekemäni infon kannettavalta tietokoneeltani ja kerroin vielä tutkimusprosessini tavoitteet ja pääpiirteet. Perustietojen läpikäymisen jälkeen opinto-ohjaaja kertoi arjen työtehtävistään. Hakijapalveluiden hakijoiden lisäksi opinto-ohjaaja on myös mukana monissa Varian markkinointitoimenpiteissä ja käy muun muassa esittelemässä koulun opintolinjoja erilaisissa tapahtumissa ja kouluissa.

Kahdentoista asiakasryhmän joukosta opinto-ohjaaja valikoi viisi hakijaryhmää, jotka työllistävät häntä eniten. Seuraavaksi kävimme läpi hakijaryhmiä siten, että sain selville jokaisen ryhmän vahvuudet ja haasteet. Kysymyksillä selvitin myös hakijoiden suomen ja englannin kielen kielitaidon tilanteen, hakijoiden yleisimmät kotimaat, taitojen tilanteet, tarpeet ja suosituimmat Varian opintoalat, joihin hakijat hakevat opiskelemaan.

Haastattelussa korostui hakijapalveluteeman osuus ja sovellusteeman jätin opinto-ohjaajan haastattelussa paljon pienempään rooliin, sillä sovellus tulisi helpottamaan erityisesti hakusihteerien työtä. Opinto-ohjaajalle varatut jälki-ohjausajat toteutuvat lähes poikkeuksetta, eikä sovelluksen avulla ollut tarkoitus tehdä varausprosessiin muutosta. Viimeinen haastatteluni oli tehty ja pian oli aika aineistoiden analysoinnille. Siirsin audiotiedostot talteen kannettavalle tietokoneelleni ja suoritin litteroinnin seuraavana päivän.

5.3 Haastatteluiden tulokset

Haastattelut pidin neljälle Varian hakijapalvelun työntekijälle. Haastattelin kahta hakusihteerää, S2-opettajaa, sekä opinto-ohjaajaa. Haastattelut olivat puoli-strukturoituja asiantuntijahaastatteluja ja niissä oli kaksi pääteemaa. Ensimmäisen teeman tarkoituksena oli selvittää Varian hakijapalveluita eniten työllistävät jatkuvan haun hakijaryhmät ja heidän vahvuutensa, sekä haasteet. Toisen

teeman tarkoituksena oli selvittää hakijapalveluiden käyttöön suunnitellun sovellukseen tarvittavia toimintoja ja ominaisuuksia.

Haastatteluiden aineistoja analysoin aineistolähtöisesti. Litteroin jokaisen haastattelun mahdollisimman tarkasti kuuntelemalla ensin äänittämäni audiotallenteet ja kirjoittamalla litteroinnit tekstikäsittelyohjelmaa käyttäen. Tämän jälkeen perehdyin huolellisesti aineistoihin lukemalla. Seuraavaksi suoritin aineistoiden pelkistämistä eli redusointia. Redusoinnissa poimin litteroimistani teksteistä ne aineistot, jotka liittyivät opinnäytetyöni tavoitteeseen, eli tiedon keräämiseen Varian hakijapalveluiden asiakkaista ja hakijapalveluiden työprosessista, jotta myöhemmin toteutettava sovellus toteutuisi käyttäjälähtöisesti suunniteltuna.

Aineistoista poimin vain ilmeisen sisällön ja jätin pois mahdollisen piilossa olevan sisällön analysoimisen. Lopuksi koostin redusointistani haastatteluaineistoista erilliset taulukkoaineistot. Taulukoiden toteuttaminen ja niiden vertaileminen auttoivat analyysini tekemisessä. Taulukoista löytyviä vastauksia vertailemalla sain hahmotettua hakijapalveluita eniten työllistävät neljä hakijaryhmää, hakijoiden yleisimmät haasteet ja vahvuudet. Neljä yleisintä hakijaryhmää löytyivät määrällisen analyysin avulla, eli laskemalla haastatteluista eniten esiin nousseet hakijaryhmät.

Neljä yleisintä jatkuvan haun hakijaryhmää Variassa ovat

- ulkomailla asuvat hakijat
- heikolla suomen kielen taidolla hakevat
- oppisopimushakijat
- nuoret aikuiset (ei oppivelvolliset).

Haastattelemani asiantuntijat työskentelevät erilaisissa rooleissa Varian hakijapalveluissa. He kohtaavat hakijoita erilaisissa tilanteissa ja myös eri tavoin. Silti haastatteluiden aineistoista nousi esiin hyvin samanlaisia tuloksia.

Hakusihteerit löysivät eniten työllistävät hakijaryhmät luontevasti ja he avasivat myös paljon hakijaryhmiin liittyviä yksityiskohtia silloin, kun tietty asiakasryhmä nousi esiin. Sain siis jo haastatteluni alussa kerättyä paljon tärkeää aineistoa tutkimustani varten. Hakusihteerit kohtaavat työssään runsaiten eri hakijaryhmiin kuuluvia hakijoita. Edellä mainittujen neljän hakijaryhmän lisäksi heitä työllistävät myös oppivelvolliset (syksyisin), hakijat, joiden äidinkieli on suomi ja ovat jo kypsempään ikään ehtineitä, sekä työssä olevat alanvaihtajat.

S2-opettaja työskentelee lähes kokonaan heikolla kielitaidolla hakevat -haku-ryhmän parissa, sillä hän vastaa suomen kielen kokeen järjestämisestä ja kielikokeeseen kutsutut ovat sellaisia hakijoita, joiden äidinkieli ei ole suomi. Oppisopimushakijat työllistävät myös S2-opettajaa, mutta vain satunnaisesti. Jatkokysymysten avulla pyrin saamaan lisätietoa heikolla kielitaidolla hakevat -hakijaryhmästä. Materiaalia kertyi paljon, muun muassa hakijoiden kohtaamiseen, kielikokeisiin, hakijoiden erilaisiin kulttuuritaustoihin, motiiveihin, vahvuuksiin ja haasteisiin liittyen.

Opinto-ohjaaja kohtaa myös eniten heikolla suomen kielen taidolla hakevat -hakijaryhmään kuuluvia. Hakijapalveluiden asiakkaat -teemaan liittyen sain kerättyä runsaasti tutkimusaineistoa. Opinto-ohjaajan puheille varaavat keskustelu-aikoja erityisesti ne hakijat, jotka eivät ole päässeet kielikokeesta läpi. Opinto-ohjaaja kohtaa työssään myös ulkomailla asuvia, oppisopimushakijoita ja hakijoita, joiden äidinkieli on suomi ja ovat nuoria aikuisia (ei oppivelvolliset).

Haastatteluiden aineistoista nousi selkeästi yleisemmäksi hakijoita koskettavaksi haasteeksi heikko kielitaito. Suomen kielen taidon lisäksi myös englannin kielen taito on usealla hakijalla heikko. Heikko kielitaito asettaa suuria haasteita opinnoille, sillä opiskelu Variassa tapahtuu suomen kielellä. Poikkeuksena tästä on englanninkielinen ravintola-alan koulutus. Silloin opiskelijalta vaaditaan hyvää englannin kielen osaamista. Joissakin Varian koulutuksissa on mahdollista saada tukea suomen kielen oppimiseen, mutta peruspääsyaatimuksena koulutukseen on suomen kielen osaaminen joko B1.1 tai A2.2 -tasojen mukaisesti.

Hakijoiden muut haasteet nousivat esiin hyvin samanlaisesti haastatteluissani. Kaikki muut haasteet sain kiteytettyä neljään tekstikuvaukseen.

Muita haasteita ovat

- eri alojen alakohtaiset vaatimukset
- puutteelliset digitaidot
- erilaisen kulttuuritaustan aiheuttamat epäselvyydet
- kykenemättömyys sitoutumaan, vaikka opiskeluhalu löytyy.

Hakijoiden vahvuuksia löytyi haastatteluiden kautta vähemmän kuin haasteita.

Hakijoiden yleisimmät vahvuudet ovat:

- ulkomaalaiset hakijat ovat usein sinnikkäitä
- aikuisilla on usein elämänhallintataidot kohdillaan
- osa on hyvin motivoituneita opiskelemaan.

Haastattelun toisessa teemassa selvitettiin sovellukseen haluttuja toimintoja ja ominaisuuksia. Myös niiden aineistot nousivat haastatteluissa esiin hyvin samanlaisina. Halutuimmat toiminnot ja ominaisuudet olivat

- kielikokeeseen ja haastatteluun kutsuminen
- tieto siitä aikooko hakija osallistua kielikokeeseen
- muistutusviestit
- helppokäyttöisyys ja selkeys
- tieto jälkiohjauksesta
- toimii kaikilla puhelimilla.

Haastatteluiden kautta saadut aineistot auttoivat minua ratkaisevasti tutkimusprosessini eteenpäin viemisessä. Myös Kimmo Tiaisen määrittelemät asiakasryhmät olivat tärkeitä aineistoja tutkimuksessani. Haastatteluiden aineistoista esiin nousseita asioita kävimme myös läpi hakijapalveluiden työntekijöiden kanssa pidetyissä Teams-palavereissa. Nämä kaikki seikat ohjasivat minua luomaan seuraavaksi työlistallani olleet persoonat ja skenaarit.

6 Persoonat ja skenaariot

6.1 Persoonat palvelumuotoilun työkaluna

Käyttäjäkeskeistä suunnittelua ei pysty tekemään menestyksekkäästi ilman palvelun käyttäjän tarpeiden, asenteiden, tavoitteiden ja motiivien selvittämistä. Persoonat ovat hyvä työkalu niiden selvittämiseen. Tuulaniemen mukaan palvelumuotoilussa asiakkaiden arjen ymmärtäminen on sekä suunnittelijalle että palvelua kehittäväälle taholle kriittistä. Asiakkaiden arvojen ja tarpeiden selvittämisen on tärkeää, sillä asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtäminen on lähtökohta erinomaisten asiakaskokemusten tuottamiselle. (Tuulaniemi 2011, 142.)

Persoonana on kuvitteellisen palvelunkäyttäjän arkkityyppi – yhdistelmämalli, joka luodaan todellisten ihmisten kanssa käytyjen keskustelujen ja haastattelujen pohjalta. Persoonaa edustaa tietyn määritellyn ihmisjoukon tarpeita ja käyttäytymismalleja. Persoonat edustavat käyttäjää käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa, ja niiden avulla saadaan hyödyllistä tietoa tutkimusprosessia varten. (Hall 2014, luku 8.)

Persoonakuvaukset kannattaa suunnitella visuaalisesti mielenkiintoisiksi kokonaisuuksiksi. Persoonaa edustava valokuva tekee kuvauksesta uskottavamman. Itse käytin tekoälyä apuna valokuvien luomisessa. Näin valokuva ei ollut kukaan tunnistettava henkilö, vaan tekoälyn luoma geneerinen kuva luomastani persoonasta. Teksteihin voi tehdä nostoja esimerkiksi infografiikan keinoja soveltamalla. Persoonan tekstitiedoissa tulisi näkyä ainakin persoonan yleis-tiedot kuten ikä ja nimi, sekä tiedot tarpeista, motivaatioista ja haasteista.

Harleyn (2015) mukaan persoonakuvaukseen tulee sisällyttää

- nimi, ikä, sukupuoli & valokuva
- motto tai muu persoonaa kuvaava ”tag line”

- kokemustaso kehitettävään palveluun liittyen
- digitaidot / laite, jolla palvelua todennäköisesti käytetään
- tarpeet, motivaatiot & haasteet.

6.2 Persoonien toteutus hakijapalveluiden asiakkaista

Persoonat kannattaa luoda mahdollisimman aikaisessa vaiheessa tutkimusprosessia. Persoonien luominen vaatii tutkimusaineiston keräämistä, jotta persoonia varten saadaan riittävästi asianmukaista aineistoa. (Harley 2015.) Itse päädyin luomaan persoonia heti kun sain haastatteluiden aineistot analysoitua. Haastatteluista sain kerättyä paljon tietoja, joiden pohjalta oli hyvä lähteä suunnittelemaan persoonia. Persoonien tausta-aineistoina olivat myös Kimmo Tiaisen tekemät haastattelut, ja niiden pohjalta luodut kaksitoista hakijapalveluiden asiakasryhmää. Tekemieni haastatteluiden avulla sain selvitettyä hakijapalveluita eniten työllistävät hakijaryhmät ja yksityiskohtia heidän tilanteistaan. Seuraavaksi pääsin aloittamaan persoonien toteutustyön.

Halusin tehdä persoonista visuaalisesti mielenkiintoiset ja huolitellun näköiset kokonaisuudet. Metropolian Digitaalisten mediapalveluiden suunnittelu ja kehittäminen -kurssilla olin luonut kartonkista henkilökorttia mukailevan visuaalisen ilmeen pienryhmämme ryhmätyölle, jossa harjoittelimme persoonien toteutusta. Päätin jalostaa tätä ideaa eteenpäin hakijapalveluiden persoonien ilmeessä (ks. kuva 5). Halusin yhdistää persoonan ja käyttäjäskenaarioiden tiedot samaan dokumenttiin, jotta saisin sommiteltua ne kompaktiksi kokonaisuudeksi.



Kuva 5. Persoona-skenaario-yhdistelmän pohjan visuaalinen ilme.

Persoonien kuvauksia varten minulla oli kertynyt tutkimusaineistoa haastatte-
luista ja asiakaspersoonien tekstikuvauksista. Haastatteluiden aineistoista oli
noussut esiin neljä yleisintä hakijaryhmää. Päätin toteuttaa niistä kaikista
persoonan ja skenaarion yhdistelmät. Persoonan ja skenaarion yhdistelmästä
käytän jatkossa nimeä *hakijapersoona*. Persoonaan määrittelin hakijan iän,
syntymämaan ja kaupungin, siviilisäädyn, motivaatiot, vahvuudet, haasteet,
tavoitteet ja tarpeet. Lisäksi rakensin infografiikkamaisen kuvauksen persoo-
naan liittyvistä ominaisuuksista: innostuva–harkitseva, järjestelmällinen–huoli-
maton, luova–rutiineissa pitäytyvä. Persoonan otsikoksi laitoin hakijaryhmän
otsikon.

Persooniin halusin lisätä myös hakijaa kuvaavan kuvan ja etunimen. Halusin
työskennellä eettisesti ja noudattaa tekijänoikeuksia, joten en voinut käyttää
internetistä haettuja kuva-aineistoja. Tekoälyn hyödyntäminen kuvissa tuntui
hyvältä vaihtoehdolta. Tekoälyn avulla voisin löytää hakijaa edustavan geneeri-
sen kuvan, ilman että kenenkään todellisen henkilön tekijänoikeuksia tai tieto-
suojaaja tulisi rikottua.

Pohdin myös etiikkaa tekoälykuvien käyttöön liittyen. Pekkarisen (2021) mukaan tekoälyn etiikka koskettaa meitä kaikkia ja usein huomaamatta. Kognitiivisen lehtori Anna-Mari Rusasen mukaan tekoälyjärjestelmiin liittyen pohditaan esimerkiksi voiko kasvoista tunnistaa poliittisia suuntauksia tai voidaan algoritmien avulla tutkia piiloasenteita (Pekkarinen 2021).

Kokeilin muutamaa kuvien toteuttamiseen tarkoitettua tekoälypalvelua. Ensimmäisen käyttämäni ilmaisohjelman tuottamat kuva-aineistot eivät vakuuttaneet minua. Niissä ihmisten silmät näyttivät luonnottomilta ja keinotekoisesti tehdyiltä. Kuvien henkilöt näyttivät koomisilta ja ilme oli hyvin karikatyyrimäinen. Jos olisin päätenyt käyttämään sellaisia kuvia persoonissani, niin olisin asettanut persoonakuvauksiin liittyvät ihmiset epäedulliseen asemaan. Jatkoin sopivan tekoälyohjelman etsimistä ja löysin lopulta Midjourney-palvelun, jolla sain toteutettua realistisen näköiset kuvat hakijapersoonia varten.

Kuvan yhteyteen halusin liittää myös hakijan etunimen. Haastatteluista olin saanut tiedot yleisimmistä hakijoiden kansallisuuksista ja googlettamalla löysin nimilistoja hakijoiden syntymämaiden suosituimmista etunimistä. Persoonien toteuttaminen oli mielenkiintoista ja antoisaa, sillä nyt tutkimustyöni alkoi konkreettisesti muodostumaan palvelumuotoilun työkaluiksi. Persoonan ja skenaarion yhdistelmää varten tarvitsin vielä skenaariotekstit. Seuraavaksi kerron skenaariotekstien toteutuksesta.

6.3 Skenaariot palvelumuotoilun työkaluna

Skenaariot tarjoavat meille tietoa palvelun tai tuotteen käyttäjistä. Skenaario kertoo tarinan muodossa, kuinka palvelua mahdollisesti käytetään, eli miten ihminen toimii tietyissä tilanteissa. Skenaariot ovat pohjimmiltaan tarinoita siitä, kuinka ihmiset toimivat arjessa ja millaisia motivaatioita, tarpeita ja odotuksia heillä on palveluun tai tuotteeseen liittyen. Käyttäjistä on kerättävä riittävästi tietoa, jotta skenaarion luominen onnistuu. Hyviä tiedonkeräystapoja ovat muun

muassa haastattelut, kyselyt ja erilaiset havainnointitavat. Käyttäjistä kerättyjen tietojen pohjalta tutkijalle hahmottuu käyttäjän tilanne ja ne kontekstit, joissa käyttäjä toimii. Skenaariot tyypitellään kolmeen pääryhmään: narratiiviset skenaariot, kuvakäsikirjoitukset ja skenaariokartat. Skenaario voi olla myös useamman skenaariotyypin yhdistelmä, eli oma skenaariotyyppi kannattaa rakentaa parhaiten omaan työhön sopivaksi. (UXM 2015.)

Päädyin omassa tutkimusprosessissani tekemään narratiivisia skenaarioita, jotka yhdistin samaan dokumenttiin persoonien kanssa. Näin sain persoonasta ja skenaariosta kompaktin dokumentin, jota tukemaan suunnittelin myös yhte-näisen visuaalisen ilmeen. Persoonan ja skenaarion ilmeen luomiseen kannattaa varata aikaa, jotta lopputulos on huolitellun näköinen ja helposti omaksut-tava. Huolellisesti toteutettuina skenaariot ovat suositeltava palvelumuotoilu-prosessiin kuuluva työkalu ja niiden käyttämisestä saa monenlaista hyötyä.

Skenaariot auttavat

- pitämään suunnittelun kiinni todellisuudessa
- selvittämään mitä, sen sijaan että miten
- tunnistamaan palveluun tarvittavat ominaisuudet
- näkemään asiat isommassa kuvassa
- kommunikoidaan (UXM 2015).

6.4 Skenaarioiden toteutus hakijapalveluiden asiakkaista

Hakijapersoonien tekstikuvaukset hahmottuivat helposti haastattelu- ja asiakas-ryhmien aineistojen analysoinnin avulla. Skenaarioita varten minun täytyi luoda mahdollisen realistiset tekstikuvaukset hakijan tilanteesta. Skenaarioteksteissä halusin mallintaa niitä tilanteita, joiden kautta persoona hakeutuu opiskelijaksi Variaan ja nimenomaan jatkuvan haun piiriin. Erilaisten hakijoiden yksilölliset

tilanteet hakuprosessiin liittyen lisäsivät mielenkiintoani skenaarioiden kirjoittamista kohtaan. Haastatteluiden ja asiakasryhmien kuvausten lisäksi tärkeänä tietolähteenäni olivat tutkimusprosessini aikana Variassa käydyt palaverit, joista suurin osa tapahtui Teams-ohjelman välityksellä. Näissä palavereissa kävimme erilaisten hakijaryhmien tilanteita läpi ja ymmärrykseni aihetta kohtaan syventyi entisestään.

Tutkimusprosessissani päädyin luomaan neljä skenaarion ja persoonan yhdistelmää (ks. kuvat 6–9, liite 3). Seuraavaksi esittelen tutkimusaineistoista nousseita hakijaryhmiin liittyviä yksityiskohtia sekä lopulliset skenaariotekstit.

Suresh, ulkomailla asuva hakija

Ulkomailla asuvat hakijat -hakijaryhmään kuuluvien hakijoiden yhteydenottoja tulee Varian hakijapalveluihin runsaasti erityisesti Afrikasta ja Nepalista. Hakuprosessissa heillä on usein apuna kotimaassaan toimiva agentti. Agentin apua tarvitaan usein, sillä heikon kielitaidon ja usein myös heikkojen digitaalitojen vuoksi hakijat eivät usein pysty suoriutumaan hakemusprosessin tekemisestä itsenäisesti. Tämän hakijaryhmän kohdalla korostuu myös lopulta kesken jäävien hakemusten määrä. Pääasiallisena syynä tähän on se, että hakijat kutsutaan suomen kielen kielikokeeseen Variaan ja kielikoetta ei voi suorittaa etäyhteydellä. Suurin osa hakijoista jää saapumatta kielikokeeseen.

ULKOMAILLA ASUVA HAKIJA

IKÄ: 25 | SYNTYNYT: Kathmandu, Nepal | PERHE: sinkku

PERSOONA

innostuva harkitseva

järjestelmällinen huolimaton

luova rutiineissa pitäytyvä

MOTIVAATIOT

Suresh haluaa elää ja tehdä työtä turvallisessa maassa. Hän toivoo, että myös sukulaisia pääsis muuttamaan Suomeen.

VAHUUDET

Sinnikäs, positiivinen asenne.

TAVOITTEET JA TARPEET

Opiskelu- ja työpaikka ulkomailla ja maan kansalaisuus.

HAASTEET

Ei puhu suomea, ja englanti myös heikko. Digitaidot ovat heikot.

SKENAARIO

Suresh on asunut Nepalissa koko ikänsä ja unelmoi työ- ja opiskelupaikasta ulkomailla. Ulkomailla Sureshin olisi mahdollista hankkia parempi tulevaisuus itselleen – ja kenties jossakin vaiheessa myös Sureshin joillekin sukulaisille. Suresh ei osaa englantia ja myös digitaidot ovat heikot, joten Suresh turvautuu nepalilaisen agentin apuun. Agentin avulla yhdeksi opiskelupaikaksi löytyy suomalainen Varia. Agentti kertoo Sureshille, että Suomessa opiskelu on ilmaista ja että Suomen koulutusjärjestelmää kehutaan kovasti internetissä. Suresh haluaa päästä opiskelemaan englanninkieliselle kokkilinjalle, mutta jos se ei ole mahdollista, niin muutkin Variassa opiskelevat alat käyvät hyvin.

Agentin avulla hakemus tulee täytettyä ja viikon päästä agentti on yhteydessä Sureshiin, sillä Varian hakijapalveluista on saapunut sähköpostia. Hakijapalveluista kerrotaan, että opiskelu Variassa vaatii englannin kielen sujuvaa osaamista ja Suresh saa kutsun haastatteluun Variaan. Agentin avulla lähetetään vastine, jossa kysytään mahdollisuutta etähaastattelulle, sillä Suresh ei pysty lähtemään Nepalista Suomeen pelkän haastattelun vuoksi. Lentomatka on aivan liian kallis. Variasta vastataan pian ja selviää, että haastatteluja ei ole mahdollista pitää etänä. Sureshin hakemus jää siis kesken haastattelun vuoksi. Agentti rupeaa seuraavaksi selvittämään löytäisikö Suomesta jokin sellainen oppilaitos, jossa olisi käytössä mahdollisuus etähaastattelulle.

AI: JOUKONEN 2024

Kuva 6. Valmis hakijapersoona 1.

Skenaario:

Suresh on asunut Nepalissa koko ikänsä ja unelmoi työ- ja opiskelupaikasta ulkomailla. Ulkomailla Sureshin olisi mahdollista hankkia parempi tulevaisuus itselleen – ja kenties jossakin vaiheessa myös Sureshin joillekin sukulaisille. Suresh ei osaa englantia ja myös digitaidot ovat heikot, joten Suresh turvautuu nepalilaisen agentin apuun. Agentin avulla yhdeksi opiskelupaikaksi löytyy suomalainen Varia. Agentti kertoo Sureshille, että Suomessa opiskelu on ilmaista ja että Suomen koulutusjärjestelmää kehutaan kovasti internetissä. Suresh haluaa päästä opiskelemaan englanninkieliselle kokkilinjalle, mutta jos se ei ole mahdollista, niin muutkin Variassa opiskelevat alat käyvät hyvin.

Agentin avulla hakemus tulee täytettyä ja viikon päästä agentti on yhteydessä Sureshiin, sillä Varian hakijapalveluista on saapunut sähköpostia. Hakijapalveluista kerrotaan, että opiskelu Variassa vaatii englannin kielen sujuvaa osaamista ja Suresh saa kutsun haastatteluun Variaan. Agentin avulla lähetetään vastine, jossa kysytään mahdollisuutta etähaastattelulle, sillä Suresh ei pysty lähtemään Nepalista Suomeen pelkän haastattelun vuoksi. Lentomatka on aivan liian kallis.

Variasta vastataan pian ja selviää, että haastatteluja ei ole mahdollista pitää etänä. Sureshin hakemus jää siis kesken haastattelun vuoksi. Agentti rupeaa seuraavaksi selvittämään löytäisikö

Suomesta jokin sellainen oppilaitos, jossa olisi käytössä mahdollisuus etähaastattelulle.

Chinwe, heikolla suomen kielen taidolla hakeva

Heikolla suomen kielen taidolla hakeva -hakijaryhmään kuuluvat asuvat Suomessa. Suomen kielen heikon osaamisen lisäksi englannin kielen taitaminen on heillä myös usein heikkoa. Hakijat ovat saattaneet asua jo usean vuoden ajan Suomessa, ja osalla on myös työkokemusta Suomessa. Heillä on myös läheisiä Suomessa ja osa on perheellisiä. Hakijaryhmässä korostuu suuri motivaatio opiskelun aloittamista kohtaan. Työelämään pääseminen ja oleskeluluvan tai Suomen kansalaisuuden saaminen motivoivat opiskelupaikan hankkimiseen.

HEIKOLLA SUOMEN KIELEN TAIDOLLA HAKEVA

IKÄ: 26 | SYNTYNYT: Nigeria, Afrikka | PERHE: naimisissa

PERSOONA

- innostuva
- harkitseva
- järjestelmällinen
- huolimaton
- luova
- rutiniensa pitäytyvä

MOTIVAATIOT

Chinwe haluaa päästä opiskelemaan, jotta hän saisi työpaikan oleskeluluvan Suomeen.

VAHVUUDET

Kiitollinen ja positiivinen asenne.
Digitaarit ovat melko hyvät.

TAVOITTEET JA TARPEET

Suomen kansalaisuus ja iso perhe.
Haluaa löytää myös ystäviä Suomesta.

HAASTEET

Osaa suomea vain vähän.
Englannin kielen osaaminen on myös heikkoa.

SKENAARIO

Chinwen mies on päässyt opiskelemaan Varian englanninkieliselle kokkilinjalle. Chinwe haluaa myös Variaa opiskelemaan, sillä aviomies on kehunut kovasti Variaa. Mahdollinen opiskelun aloittaminen kuitenkin jännittää Chinweä, sillä hän osaa suomea vain muutamia sanoja ja englannin kielen osaaminenkin on heikkoa. Aviomiehensä avustuksella Chinwe rohkaistuu kuitenkin yrittämään ja he tulivat yhdessä erilaisia koulutusaloja Varian nettisivuilta. Enimmäisensä hakuvuonna Chinweillä on sosiaali ja terveysala, mutta hiussala ja kirjallisuuden työt myös kiinnostavat. Chinwe menee Opintopolun sivustolle ja löytää miehensä avustuksella hakemuksen, johon yksöisvaihtoehdoksi merkitään lähihoitajakoulutus. Chinwe saa pian sähköpostilla kutsun saapua kielikokeeseen Variaan. Koe jännittää Chinweä kovasti, mutta hän saapuu kielikokeeseen ajoissa ja saa vastattua lähes kaikkiin kysymyksiin. Kielikokeen tulos saapuu kirjeessä kaksi viikkoa päästä ja jännitys vaihtuu pettymykseksi, sillä Chinwe ei päässyt läpi kielikokeesta. Kirjeen mukana tulee myös linkki jalkapallosta ja Chinwe varaa opiskelupaikan löytyvän linkin kautta opinto-ohjaajalle. Opinto-ohjaaja ottaa Chinwen vastaan koululla ja pian selviää, että Variaa löytyy myös maahanmuuttajille tarkoitettuja koulutuksia, joissa suomen kielen saa tuettua opetusta. Astokas-palvelun tulkinan avulla kielitaidon vaatimustaso on matalampi ja opintoihin liittyy myös opintoja työelämässä. Se kuulostaa Chinwestä hyvältä vaihtoehdolta lähihoitajakoulutukselle ja hän päättää hakea opiskelemaan asiakaspalveluun. Opinto-ohjaaja opastaa vielä Chinweä hakuprosessissa, joka tapahtuu Opintopolun kautta. Yksin Chinwe ei saisi kokemusta täytettyä.

ART: TOKINEN 2024

Kuva 7. Valmis hakijapersoonaa 2.

Skenaario:

Chinwen mies on päässyt opiskelemaan Varian englanninkieliselle kokkilinjalle. Chinwe haluaa myös Variaa opiskelemaan, sillä aviomies on kehunut kovasti Variaa. Mahdollinen opiskelun aloittaminen kuitenkin jännittää Chinweä, sillä hän osaa suomea vain

muutamia sanoja ja englannin kielen osaaminenkin on heikkoa. Aviomiehensä avustuksella Chinwe rohkaistuu kuitenkin yrittämään, ja he tutkivat yhdessä erilaisia koulutusaloja Varian nettisivuilta. Ensimmäisenä hakutoiveena Chinwellä on sosiaali- ja terveysala, mutta hiusala ja tarjoilijan työt myös kiinnostavat. Chinwe menee Opintopolun sivustolle ja täyttää miehensä avustuksella hakemuksen, johon ykkösvaihtoehdoksi merkitään lähihoitajakoulutus.

Chinwe saa pian sähköpostilla kutsun saapua kielikokeeseen Variaan. Koe jännittää Chinweä kovasti, mutta hän saapuu kielikokeeseen ajoissa ja saa vastattua lähes kaikkiin kysymyksiin. Kielikokeen tulos saapuu kirjeessä kotiin kahden viikon päästä ja jännitys vaihtuu pettymykseksi, sillä Chinwe ei päässyt läpi kielikokeesta. Kirjeen mukana tulee myös tietoa jälkiohjauksesta ja Chinwe varaa qr-koodista löytyvän linkin kautta ajan opinto-ohjaajalle.

Opinto-ohjaaja ottaa Chinwen vastaan koululla ja pian selviää, että Variasta löytyy myös maahanmuuttajille tarkoitettuja koulutuksia, joissa suomen kieleen saa tuettua opetusta. Asiakaspalvelun tutkimuksen osassa kielitaidon vaatimustaso on matalampi ja opintoihin liittyy myös opintoja työelämässä. Se kuulostaa Chinwestä hyvältä vaihtoehdolta lähihoitajakoulutukselle, ja hän päättää hakea opiskelunaan asiakaspalvelua. Opinto-ohjaaja opastaa vielä Chinweä hakuprosessissa, joka tapahtuu Opintopolun kautta. Yksin Chinwe ei saisi hakemusta täytettyä.

Abegunde, oppisopimushakija

Oppisopimushakija -hakijaryhmään kuuluvat asuvat Suomessa, ja monella heistä on jo runsaasti työelämäkokemusta Suomessa. Osa hakijoista on perheellisiä ja selvästi oppivelvollisuusikäisiä hakijoita varttuneempia. Hakijaryhmässä korostuu ulkomaalaisten hakijoiden runsas edustus. Motivaatio opintojen aloittamista kohtaan on usein korkea ja hakijat ovat sinnikkäitä yrittämään. Kieli- ja digitaidot ovat usein heikkoja ulkomaalaistaustaisilla oppisopimushakijoilla. Tutkintotodistuksen hankkiminen on usealle hakijalle tärkein tavoite opintojen aloittamiseen.

OPPI SOPIMUSHAKIJA

IKÄ: 32 | SYNTYNYT: Nigeria, Afrikka | PERHE: naimisissa ja kaksi lasta

PERSOONA
 innostuva harkitseva
 järjestelmällinen huolimaton
 luova rutiineissa pitäytyvä

MOTIVAATIOT
Haluaa saada pysyvän työpaikan bussikuskina.

VAHVUUDET
Tuntee ja suomalaista kulttuuria ja on ollut työelämässä jo pitkään.

HAASTEET
Pärjää suomen kielellä, mutta kirjoittaminen ja lukeminen on vaikeaa. Digitaidot ovat heikot.

TAVOITTEET JA TARPEET
Saada todistus logistiikka-alalta.

SKENAARIO
Abegunde on asunut Suomessa kymmenen vuotta. Hän asuu perheensä kanssa Vantaan Koivukylässä ja työskentelee bussikuskina, mutta hänellä ei ole suomalaista tutkintoa ammattiinsa. Abegunde tietää vantaalaisen Varian ja on kuullut työkaveriltaan Masalta, että Varian Aviapoliksen toimipisteen logistiikka-alalla pystyy opiskelemaan linja-autonkuljettajan tutkinnon. Masa oli suorittanut tutkinnon oppisopimuskoulutuksena ja sai siksi opintojen aikana myös palkkaa. Abegunde kiinnostuu oppisopimuskoulutuksesta, sillä hän aristelee suomen kielen taitoaan ja opiskelu teini-ikäisten kanssa ei muutenkaan innosta. Illalla kotiin päästyään Abegunde etsii vaimonsa avustuksella Varian nettisivut ja löytää sieltä tietoa oppisopimuskoulutuksesta. Google-kääntäjän avulla tekstin pääkohdat aukeavat hänelle ja Varian sivustolta löytyy kohta, jossa oppisopimusopiskelijaksi haluavan tiedot täytetään. Lomakkeen täyttäminen jää Abegundelta kesken, koska hän ei ymmärrä kaikkia lomakkeessa kysytyjä kohtia. Abegunde soittaa Varian sivustolta löytyvään hakijapalveluiden puhelinnumeroon ja saa lisätietoja oppisopimuksesta. Ennen lomakkeen täydentämistä täytyy vielä varmistaa työpaikka oppisopimusta varten. Abegunde varaa ajan työpaikan esihenkilön puheille ja tapaamisessa selviää, että työnantaja tukee mielellään Abegunden oppisopimuskoulutusta. Abegunde palaa täyttämään oppisopimushakemusta, mutta ei saa hakemusta täysin valmiiksi.

Kuva 8. Valmis hakijapersoona 3.

Skenaario:

Abegunde on asunut Suomessa kymmenen vuotta. Hän asuu perheensä kanssa Vantaan Koivukylässä ja työskentelee bussikuskina, mutta hänellä ei ole suomalaista tutkintoa ammattiinsa. Abegunde tietää vantaalaisen Varian ja on kuullut työkaveriltaan Masalta, että Varian Aviapoliksen toimipisteen logistiikka-alalla pystyy opiskelemaan linja-autonkuljettajan tutkinnon. Masa oli suorittanut tutkinnon oppisopimuskoulutuksena ja sai siksi opintojen aikana myös palkkaa. Abegunde kiinnostuu oppisopimuskoulutuksesta, sillä hän aristelee suomen kielen taitoaan ja opiskelu teini-ikäisten kanssa ei muutenkaan innosta.

Illalla kotiin päästyään Abegunde etsii vaimonsa avustuksella Varian nettisivut ja löytää sieltä tietoa oppisopimuskoulutuksesta. Google-kääntäjän avulla tekstin pääkohdat aukeavat hänelle ja Varian sivustolta löytyy kohta, jossa oppisopimusopiskelijaksi haluavan tiedot täytetään. Lomakkeen täyttäminen jää Abegundelta kesken, koska hän ei ymmärrä kaikkia lomakkeessa kysytyjä kohtia. Abegunde soittaa Varian sivustolta löytyvään hakijapalveluiden puhelinnumeroon ja saa lisätietoja oppisopimuksesta. Ennen lomakkeen täydentämistä täytyy vielä varmistaa työpaikka oppisopimusta varten. Abegunde varaa ajan työpaikan esihenkilön puheille ja tapaamisessa selviää, että työnantaja tukee mielellään Abegunden oppisopimuskoulutusta. Abegunde palaa täyttämään oppisopimushakemusta, mutta ei saa hakemusta täysin valmiiksi.

Hakijapalveluiden sihteeri lähettää seuraavana päivänä Abegundelle sähköpostia, sillä lomakkeesta puuttuu vielä tarvittavia liitteitä. Abegunde ei ymmärrä kaikkia ohjeita ja päättää kysyä kaveriltaan Masalta, jos hän voisi auttaa hakemuksen täyttämässä.

Aada, nuori aikuinen (ei oppivelvollinen)

Hakijat, joilla äidinkieli on suomi ja ovat nuoria aikuisia (ei oppivelvolliset) -hakijaryhmään kuuluvilla on usein hyvä digitaidot. Heiltä löytyy myös usein halua päästä opiskelemaan. Hakijaryhmän haasteena korostuvat opiskelua rajoittavat muut ongelmat, joiden vuoksi hakijat eivät pysty sitoutumaan opintoihin oppilaitoksen vaatimalla tavalla. Hakijoilla ilmenee muun muassa masennusta ja muita psyykkisiä oireita. Opintoihin ryhtymistä saattaa rajoittaa saamattomuuden tunne ja osa hakijaryhmään kuuluvista kaipaisi paljon yksilöllistä tukea opintoihin ja arjen tilanteisiin liittyen.

NUORI AIKUISEN, EI OPPIVELVOLLINEN

IKÄ: 20 | SYNTYNYT: Vantaa | PERHE: asuu vanhempien luona

PERSOONA
 innostuva ————— harkitseva
 järjestelmällinen ————— huolimaton
 luova ————— rutineissa pitäytyvä

MOTIVAATIO
 Haluaa kivan ammatin, jossa pystyisi työskentelemään. Haaveilee omasta vuokra-asunnosta.

VAHVUUKSET
 Osaa hyvin englantia.
 Hyvät digitaidot. Hyvä taideaineissa.

TAVOITTEET JA TARPEET
 Haluaa opiskella jotakin itselle sopivaa alaa.
 Tarvitsee paljon tukea ja ohjausta.

HAASTEET
 Sitoutuminen opiskeluun on hankalaa.
 Masennus ja arkuus.

SKENAARIO
 Aadan opinnot maalusalalla jäivät kesken ensimmäisen opintovuoden alussa. Aada ei ole myöskään löytänyt lähtiä, eikä ole niitä aktiivisesti etsinytkään. Aada asuu kotona ja haluaa päästä opiskelemaan joihin uutta alaa, mutta masennus ja arkuus hankaloittavat uusien asioiden aloittamista ja arjessa jaksamista. TE-toimiston kehotuksesta Aada tutustuu Vantaan Ohjaamon toimintaan. Ohjaamo on nuorille aikuisille tarkoitettu palvelu, jossa saa keskustelua ja ohjausta elämässä esillä oleviin asioihin. Ohjaamosta Aada löytää nuorisoneuvojan, jonka kanssa käydään läpi Aadan tilannetta. Perjantaisin Ohjaamossa on koulutusperjantai, jolloin paikalla on ammattopilaisten opinto-ohjaaja. Siellä Aada tapaa Varian opinto-ohjaajan ja keskustelee hänen kanssaan Varian eri opiskeluvaihtoista. Aada on pienestä asti harastanut piirtämistä ja on kiinnostunut myös muista visuaalisista asioista, kuten animaation tekemisestä. Kännäköillä Aada tykkää myös ottaa valokuvia. Aada kiinnostuu opinto-ohjaajan kertomasta kuvallisen ilmaisun perustekniikasta. Opinto-ohjaaja kertoo myös Varissa ensi kussaa olevasta avoimien ovien päivästä, jolloin on mahdollista tutustua oppilaitokseen. Aada käy ohjaamon nuorisoneuvojan kanssa tutustumassa Varian kuvallisen ilmaisun alaan avoimien ovien päivän, ja varmuuden vuoksi myös hiusalaa, joka tuntui myös kiinnostavalta. Variaan tutustuminen menee hyvin, mutta avoimien ovien ihmisparjous hermostuttaa hiukan Aadaa. Ohjaamon nuorisoneuvojan kanssa Aada tutustuu seuraavalla viikolla Varian verkkosivuihin ja he varoavat verkkosivuilta Teams-ajan Varian hakukoordinaattorille. Tapauksessa selvittää, että kuvallisen ilmaisun alalle ei ole mahdollista hakea jatkuvassa haussa, vaan haku pitää tehdä yhteishauun kautta. Aada sopii ohjaamon nuorisoneuvojan kanssa tapaamispäivän, jolloin tutustutaan yhteishauun aikatauluun ja opintopolkkuun.

ARTI JOKINEN 2024

Kuva 9. Valmis hakijapersoona 4.

Skenaario:

Aadan opinnot maalausosalalla jäivät kesken ensimmäisen opintovuoden alussa. Aada ei ole myöskään löytänyt töitä, eikä ole niitä aktiivisesti etsinytkään. Aada asuu kotona, ja haluaa päästä opiskelemaan jotain uutta alaa, mutta masennus ja arkuus hankaloittavat uusien asioiden aloittamista ja arjessa jaksamista. TE-toimiston kehotuksesta Aada tutustuu Vantaan Ohjaamon toimintaan. Ohjaamo on nuorille aikuisille tarkoitettu palvelu, jossa saa keskusteluapua ja ohjausta elämässä askarruttaviin asioihin. Ohjaamosta Aada löytää nuorisoneuvojan, jonka kanssa käydään läpi Aadan tilannetta.

Perjantaisin Ohjaamossa on koulutusperjantai, jolloin paikalla on ammattioppilaitosten opinto-ohjaajia. Siellä Aada tapaa Varian opinto-ohjaajan, ja keskustelee hänen kanssaan Varian eri opiskelualoista. Aada on pienestä asti harrastanut piirtämistä, ja on kiinnostunut myös muista visuaalisista asioista, kuten animaation tekemisestä. Kännykällä Aada tykkää myös ottaa valokuvia.

Aada kiinnostuu opinto-ohjaajan kertomasta kuvallisen ilmaisun perustutkinnosta. Opinto-ohjaaja kertoo myös Variassa ensi kuussa olevasta avoimien ovien päivästä, jolloin on mahdollista tutustua oppilaitokseen.

Aada käy ohjaamon nuorisoneuvojan kanssa tutustumassa Varian kuvallisen ilmaisun alaan avoimien ovien päivänä, ja varmuuden vuoksi myös hiusalaan, joka tuntuu myös kiinnostavalta. Variaan tutustuminen menee hyvin, mutta avoimien ovien ihmispaljous hermostuttaa hiukan Aadaa.

Ohjaamon nuorisoneuvojan kanssa Aada tutustuu seuraavalla viikolla Varian verkkosivuihin, ja he varaavat verkkosivuilta Teams-ajan Varian hakukoordinaattorille. Tapaamisessa selviää, että kuvallisen ilmaisun alalle ei ole mahdollista hakea jatkuvassa haussa, vaan haku pitää tehdä yhteishaun kautta. Aada sopii ohjaamon nuorisoneuvojan kanssa tapaamispäivän, jolloin tutustutaan yhteishaun aikatauluun ja opintopolkuun.

Hakijapersonien valmistuttua lähetin ne hakijapalveluiden työntekijöille kommentoitaviksi. Sain muutamia ehdotuksia tekstien yksityiskohtien muutoksille,

mutta pääosin skenaariotekstit koettiin hyvin hakijaryhmiä kuvaaviksi ja tekemäni hakijapersoonat saivat hyvän vastaanoton hakijapalveluiden työntekijöiltä. Hakijapersoonien tekeminen oli onnistunut jouhevasti ja hakijapalveluiden työntekijöiden tyytyväisyys lopputuloksiin tuntui hyvältä. Seuraavaksi oli vuorossa siirtyminen tutkimustyöni viimeisen ison työvaiheen pariin.

6.5 Hakijapersoonien tulokset

Persoonien ja skenaarioiden yhdistelmät, eli hakijapersoonat toteutettiin neljästä eniten hakijapalveluita työllistävästä hakijaryhmästä. Hakijapersoonat auttavat ymmärtämään hakijoiden motivaatioita, tarpeita, vahvuuksia ja heikkouksia.

Hakijapersoonien tuloksista tärkeimmät liittyvät hakijoiden erilaisuuteen, sillä hakijoiden erilaisten haasteiden ymmärtämisen myötä on helpompi rakentaa hakijoille soveltuva digitaalinen palvelu. Luvussa 3.6 käsittelemäni saavutettavuus liittyy tähän oleellisesti, sillä palveluiden tulee olla jokaisen kansalaisen saavutettavissa (Aluehallintovirasto i.a.b.).

Hakijapersoonat muodostavat palvelupolun kanssa yhtenäisen kokonaisuuden ja mallintavat hakijan etenemistä Varian jatkuvan haun hakuprosessissa. Tätä tukee myös se, että skenaariot päätyvät kohtaan, josta palvelupolku alkaa.

Hakijapalveluiden työntekijät kokivat käyttäjäpersoonien mallintavan hyvin heidän asiakasryhmiänsä. Hakijapersoonia tullaan hyvin todennäköisesti käyttämään myös Varian sisäisessä toiminnassa muutenkin, kuin tekstiviestipalvelun tai sovelluksen jatkokehittämiseen liittyen. Jatkokehitykseen liittyen olisi mielenkiintoista, jos hakijapersoonia luotaisiin tekemäni mallin mukaisesti vielä lisää. Ihanteellinen tilanne olisi, että jokaisesta kahdestatoista hakijapalveluiden asiakasryhmästä olisi olemassa oma hakijapersoonansa. Tutkimusprojektini laajuuteen mitoitettuna neljä hakijapersoonaa oli sopiva määrä.

7 Palvelupolku

7.1 Palvelupolku palvelumuotoilun työkaluna

Palvelupolku on visualisoitu asiakaskertomus, jossa kuvataan kaikki ne vaiheet, joista asiakaskokemus koostuu. Palvelupolku toteutetaan palvelun käyttäjän näkökulmasta ja siinä kuvataan mitä kussakin vuorovaikutuksen vaiheessa tapahtuu. Tärkeitä vuorovaikutustilanteita ovat palvelutuokiot (service moments) ja kontaktipisteet (service touchpoints). Palvelupolun kuvaaminen alkaa palvelua edeltäneistä tapahtumista. Seuraavaksi kuvataan tapahtumat palvelun aikana ja lopuksi tapahtumat palvelun jälkeen. (Kaplan 2016.)

Tuulaniemi (2011, 79) jakaa palvelupolun vaiheet esipalveluksi, ydinpalveluksi ja jälkipalveluksi. Esipalveluvaihe johdattelee palvelun käyttäjää ydinpalveluvaiheeseen ja palvelun arvo alkaa muodostua. Käytännön tapahtumana esipalvelu tarkoittaa esimerkiksi ajan varaamista tai muuta yhteydenottoa yritykseen. Ydinpalveluvaiheessa käyttäjä saa varsinaisen arvon palvelusta. Jälkipalvelun aikana tapahtuvat jälkikontaktit eli esimerkiksi asiakaspalautteet. Kontaktipisteet ovat palvelupolun ydintä, sillä niissä tapahtuu ihmisten, ympäristöjen, esineiden ja toimintatapojen vuorovaikutukset.

Palvelupolussa yhdistyy kaksi tehokasta välinettä – tarinankerronta ja visualisointi. Huolellisesti toteutettu palvelupolku auttaa ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja vastaamaan niihin. Palvelupolku on hyvä toteuttaa yhteistyössä tutkimusprojektiin liittyvien ihmisten kanssa ja lähteinä tulee käyttää tutkimusprosessin aikana saatuja aineistoja. Palvelupolkua suunniteltaessa on tärkeä määrittellä mitä tavoitetta palvelupolku tukee, ketä varten se on tehty, millaisia kokemuksia se koskee, ja miten palvelupolku näytetään. (Kaplan 2016.)

Kaplanin (2016) mukaan palvelupolkuun liittyviä avainkysymyksiä ovat

- mitä tavoitetta palvelupolku tukee
- ketä varten palvelupolku on tehty
- mitä kokemuksia se koskee
- miten palvelupolku näytetään.

Palvelupolun tekeminen yhteistyössä Varian hakijapalveluiden työntekijöiden kanssa oli tärkeä, konkreettinen vaihe tutkimustyössäni, sillä palvelupolun kontaktipisteissä oli tarkoitus saada esiin Varian hakijapalveluille suunniteltavan palvelun pääkohdat.

7.2 Ideariihen aineistot

Palvelupolun toteuttamisen aloittamista edelsi tärkeä Teamsin kautta toteutettu ideariihi, joka pidettiin 15.1.2024. Ideariiheen osallistuivat kaikki hakijapalveluiden työntekijät sekä Kimmo Tiainen. Kimmo oli tutustunut opintoihinsa liittyen Flinga-ohjelmaan, jota käytimme ideariihen työkaluna. Ideariihen tarkoituksena oli käydä läpi hakijoihin ja sovellukseen liittyviä yksityiskohtia ja tavoitteita, jotta kaikki sovellukseen halutut toiminnot konkretisoituisivat.

Suurin osa hakijapalveluiden toiveista liittyi hakijoille lähetettäviin viesteihin. Viestien pääaiheina olivat kielikokeisiin ja haastatteluihin liittyvät viestit. Flingan post-it laput oli jaettu kuuteen ryhmään: sovellus, viestit, kielikoe, haastattelut, jälkiohjaus ja muuta. Hakijapalveluiden työntekijät kirjoittivat post-it-lappuihin vapaasti niitä asioita, jotka he kokivat tarpeellisiksi otsikoiden aiheisiin liittyen.

Ideariihen aikana itselleni varmistui tärkeä seikka, jota olin pohtinut myös haastatteluista saamiani aineistoita analysoidessani. Merkittävällä osalla hakijoista on selvästi haasteita digitaitoihin liittyen. Jo sähköpostin käyttäminen saattaa olla haastava asia, ja kun tähän yhdistetään heikko suomen kielen taito, niin

digitaalisten laitteiden kanssa toimiminen hankaloituu entisestään. Nuo haasteet nousivat erityisesti esiin S2-opettajan ja opinto-ohjaajan haastatteluissa.

Jo ensimmäisessä opinnäytetyöhöni liittyvässä tapaamisessa Varian hakijapalveluiden kanssa oli puhuttu nimenomaan sovelluksesta. Se olisi uusi digitaalinen työkalu, jolla helpotettaisiin viestittelyä hakijoiden kanssa. Saamieni aineistoiden pohjalta kuitenkin vaikutti, että sovelluksen käyttö tulisi olemaan haasteellista merkittävälle osalle hakijoista. Sovelluksen tekniselle toteutukselle on olemassa kaksi vaihtoehtoa: älypuhelimkeen sovelluskaupasta ladattava sovellus ja verkkosivupohjainen sovellus. Verkkosivupohjaisen sovelluksen käyttö olisi hieman helpompaa, koska sovellusta ei tarvitse erikseen ladata puhelimelle.

Koska hakijapalveluiden digitaalisen työkalun pääasiallinen tarve on viestien lähettäminen hakijoille, niin kolmantena vaihtoehtona hahmottui esiin tekstiviestipalvelu, jolla pystyisi lähettämään massaviestejä isolle ryhmälle hakijoita. Tätä vaihtoehtoa tuki myös tieto, jonka olin saanut tutkimusprosessini alussa. Pitämässäni puhelinhaastattelussa sain selville, että yhdessä oppilaitoksessa oli käytössä massatekstiviestit mahdollistava tekstiviestipalvelu.

Tekstiviestin lukeminen ja siihen vastaaminen vaatii huomattavasti vähemmän digitaitoja kuin sovelluksen käyttäminen. Haastatteluissani nousi myös esiin, että huonosti suomen kieltä osaavat hakijat käyttävät suomen kielen kääntämiseen usein Google-kääntäjää. Lyhyiden tekstiviestien kääntäminen tuntui olevan yleistä useille hakijoille.

Ideariihessä syntyneen Flinga-aineiston kävimme läpi Kimmon ja hakijapalveluiden esihenkilön kanssa. Sovellukseen liittyvät toiveet olivat osittain ristiriitaisia. Toivottiin, että sovellus olisi tietoteknisesti yksinkertainen, eikä sen käyttö vaatisi erikoisempia taitoja. Toisaalta myös haluttiin, että hakija näkee sovelluksesta hakuprosessin kaikki vaiheet ja pystyy lähettämään videoita ja muita liitteitä sovelluksella. Jälkiohjaukseen liittyen toivottiin muun muassa hakuohjausbottia, joka vastaisi hakijan mahdollisiin kysymyksiin (ks. kuva 10).



Kuva 10. Ideariihessä syntynyt Flंगा-aineisto.

Tekstiviestipalvelu hahmottui tässä vaiheessa tutkimustani vartteenotettavim- maksi vaihtoehdoksi kuin sovellus. Tein myös taulukon aivoriihessä syntyneistä asioista. Erilaisia sovellukseen tai tekstiviestipalveluun haluttuja toimintoja oli kaiken kaikkiaan 29

- ei vaadi kirjautumista
- toimii kaikilla laitteilla (android, ios ym.)
- selkokieline
- tietoteknisesti todella simppli, ei vaadi erikoisempia taitoja
- toimii eri kielillä (esim. suomi, enkk, ruotsi, venäjä, arabia)
- video- tai tekstitiedostoliitteen lisääminen
- hakija näkee oman hakuprosessinsa kaikki vaiheet ja näkee missä kohtaa oma hakemus on
- seuraa onko hakija hakenut moneen tutkintoon ja saanut kutsun kielikokeeseen monta kertaa
- seurantaakoodi oman hakuprosessin seuraamiseen
- muistutus kaikista hakuasioista (esim. täydennyspyyntö, kielikoe, haastattelu, paikan vastaanottaminen)
- Automaattipalvelu, joka muistuttaa hakemuksen täydentämisestä yms. asioista
- keskustele Opintopolun kanssa
- ei latausta vaativa, vaan tekstiviesti tai netti selaimessa

seurantakoodin avulla

- hakuhistoria – onko samasta numerosta tullut jo viesti/hakemus?
- hakijaprofiili näkyisi viestin yhteydessä
- näkisi, että onko viesti mennyt perille/lukukuittaus
- massatoiminto – viesti isolle ryhmälle
- yksittäisviestit
- hakija pystyy vastaamaan viestiin (tuleeko kielikokeeseen/haastatteluun, perumaan ajan, siirtämään aikaa)
- tieto yllättävistä muutoksista tekstiviestillä, esim. haastattelija sairaana
- vastaanottajalla ei mahdollisuutta vastata viestiin, ainoastaan kuittaus (mahdollisesti)
- hyväksytyt kielikoe – automaattinen kutsu haastatteluun
- hakija ilmoittaa tuleeko kielikokeeseen/haastatteluun
- kielikoetulokset tiedoksi hakijalle
- automaattinen tarkistus 6 kk aikana kielitestatuista
- videoyhteysmahdollisuus esim. haastatteluja varten
- haastatteluvaraukset näkyvät myös alan haastatteliijoille
- haastattelutilanteen seuraaminen (ajat, paikat, varaukset, hylätyt jne.)
- osaa yhdistellä helposti hakijat ja ajat, ei manuaalityötä.

Palaverissa sovimme, että alan seuraavaksi työstämään palvelupolkua tekstiviestipalvelusta. Pidimme tässä vaiheessa myös mukana verkkopohjaisen sovelluksen ja tarkoituksena oli, että tekisin palvelupolun myöhemmin myös siitä.

7.3 Palvelupolun toteutus hakijapalveluiden tekstiviestipalvelusta

Haastatteluista keräämiä aineistoiden ja Varian hakijapalveluiden työntekijöiden kanssa pidettyjen palaverien kautta minulle oli selkeytynyt kuva tekstiviestipalvelun kontaktipisteistä hakijan hakuprosessiin liittyen. Olimme sopineet, että teen palvelupolusta ensimmäisen version, jonka jälkeen käymme sen läpi hakijapalveluiden työntekijöiden kesken. Maanantaiksi 19.2.2024 oli sovittu tärkeä palaveri Vantaan it-hankinnoista vastaavien henkilöiden kanssa ja olimme sopineet, että myös palvelupolku esitellään palaverissa. Tammikuun lopussa pidimme vielä Kimmon kanssa palaverin palvelupolun rakenteeseen liittyen, ja tämän jälkeen aloitin työskentelyn tekstiviestipalvelun palvelupolun parissa.

Palvelupolun pääasiallinen käyttötarkoitus on näyttää ne hakijan hakuprosessin kontaktipisteet, joissa suunniteltu tekstiviestipalvelu olisi käytössä. Palvelupolun toivottiin selkeyttävän tilannetta hakijapalveluiden työntekijöille ja toimivan tärkeänä työkaluna, kun hakijapalveluille suunnitellun digitaalisen työkalun valinnasta päätetään.

Palvelupolun visuaalisen ilmeen toteuttamiselle löytyy monenlaisia ratkaisuita. Palvelupolun tekijän mieltymykset ja visuaalinen osaaminen näkyvät ulkoasun ilmeessä. Tutustuin internetistä löytyviin palvelupolkuihin Googlen kuvahakua ja omaa lähdelistaani käyttäen. Kuva-aineistoiden perusteella tein havainnon, että palvelupolku on usein rakennettu taulukkomaiseen muotoon, jossa visuaalisen ilmeen kuvaaminen on pelkistetympää ja pääpaino on tekstisisällöissä. Tällaisen palvelupolun tekeminen onnistuu melko helposti esimerkiksi Powerpoint-ohjelmaa käyttäen.

Itse halusin rakentaa sellaisen palvelupolun, jossa visuaalisella ilmeellä olisi myös merkittävä rooli. Tekstien sekä persoonallisen ja huolitellun visuaalisen ilmeen yhdistelmällä palvelupolusta saa mielenkiintoisemman ja toimivamman kokonaisuuden. Hakijapersoonien toteuttamiseen olin käyttänyt Illustrator-ohjelmaa ja tuntui luontevalta luoda samaa ohjelmaa käyttäen myös palvelupolku.

Pystyin työstämään visuaalista ilmettä luontevasti, sillä Illustrator on minulle hyvin tuttu vektorigrafiikan piirtämiseen tarkoitettu ammattiohjelma.

Palvelupolun pohjan perusilmeen pidin samantyyllisenä kuin hakijapersonien ilmeen. Palvelupolun visuaalisen ilmeen ideoinnissa kiinnostuin palvelupolkuosan loppuosasta. Halusin palvelupolun näkyvän nimenomaan polun muotoisena reittinä, jota pitkin hakija etenee. Kontaktipisteiden läheisyyteen piti sijoittaa tekstiä, joten polun muodon rakensin niin, että teksteille jäi riittävästi tilaa (ks. taulukko 4.).

Taulukko 4. Palvelupolkuun merkittyjen kolmentoista kohdan tekstit.

Tekstiviestipalvelun palvelupolun tekstit	
1 Hakulomake	Hakija täyttää hakulomakkeen (Opintopolku tai Studenta).
2 Hakemus saapuu	Hakijapalvelun hakusihteeri ottaa hakemuksen vastaan.
3 Hakijatiedot	Hakijatiedot siirretään Opintopolusta ja Studentasta tekstiviesti-järjestelmään.
4 Hakemuksen täydentäminen	Tekstiviestipalvelun kautta lähtee viesti hakijalle, että hän on saanut sähköpostia, ja hakemusta pitää täydentää Opintopolussa.
5 Kutsu kielikokeeseen	Hakijalle lähtee kutsu pakolliseen kielikokeeseen. Hakijaa pyydetään myös vastaamaan, osallistuuko hän kielikokeeseen. Hakemus hylätään, jos vastaus on kielteinen. Jos hakija on käynyt kielikokeessa 6 kk sisällä, niin hän ei saa uutta kutsua kielikokeeseen (automaattinen tarkistus).
6 Muistutusviesti	Automaattinen muistutusviesti hakijalle kielikokeesta, joka on neljän päivän päästä. Mukana on myös kohta, jossa kysytään, aikooko hakija osallistua kielikokeeseen.
7 Kielikoe	Hakija löytää kielikokeen suorituspaikan tekstiviestipalveluun tulleen selkokielen karttalinkin avulla.
8 Kutsu haastatteluun	Hakijalle lähtee kutsu pakolliseen haastatteluun. Hakijaa pyydetään myös vastaamaan, osallistuuko hän haastatteluun. Hakemus hylätään, jos vastaus on kielteinen.
9 Muistutusviesti	Automaattinen muistutusviesti hakijalle haastattelusta, joka on neljän päivän päästä. Mukana on myös kohta, jossa kysytään, aikooko hakija osallistua haastatteluun.
10 Kielikokeen tulokset ja jälkiohjaus-info	Hakijalle lähtee kielikokeen tulos. Hylätyn tuloksen saanut saa infoa jälkiohjauksesta ja linkin opinto-ohjaajan ajanvarauskalenteriin. Ne hakijat, jotka eivät ole saapuneet kielikokeeseen saavat tiedustelun poissaolon syystä.
11 Haastattelu	Hakija löytää haastattelupaikan tekstiviestipalveluun tulleen selkokielen karttalinkin avulla.

12 Haastattelun tulokset ja jälkiohjaus-info	Hakijalle lähtee haastattelun tulos. Ne hakijat, jotka eivät ole saapuneet haastatteluun saavat tiedustelun poissaolon syystä. Hylätyn tuloksen saanut saa infoa jälkiohjauksesta ja linkin opinto-ohjaajan ajanvarauskalenteriin.
13 Jälkiohjaus	Hakija löytää opinto-ohjaajan luokse tekstiviestipalveluun tulleen selkkielisen kartalinkin avulla. Hakija saa myös linkin infoon, jossa on yleistä tietoa, kuinka edetä, jos opiskelupaikka ei avaudu.

Palvelupolku alkaa tilanteesta, jossa hakija täyttää hakulomaketta. Tekemäni skenaariot loppuvat juuri tähän kohtaan, eli palvelupolun voi hahmottaa suorana jatkumona hakijapersonalle. Kontaktipisteitä palvelupolussa on kolmesta ja tekstiviestipalvelu on läsnä niistä kymmenessä. Suunnittelin tekstiviestipalvelulle pienen kuvituselementin, jotta nuo kymmenen kontaktipistettä erottuvat jo ensisilmäyksellä muista kontaktipisteistä. Halusin myös hakijan mukaan palvelupolkuun, joten tein hänestä kolme vinjettikuvitusta: palvelupolun alkuun, keskelle ja loppuun (ks. kuva 11). Koska jatkuvan haun kautta opiskelemaan hakevat ovat aikuisia, niin piirsin hahmon ulkoasun näyttämään aikuisopiskelijalta.



Kuva 11. Valmis palvelupolku (ks. liite 4).

Palvelupolun ensimmäinen versio valmistui muutaman päivän aikana ja 30.1. pidimme Teams-palaverin, jossa kävimme palvelupolkua läpi hakijapalveluiden työntekijöiden kanssa. Perusilme koettiin hyväksi ja myös palvelupolun rakenne oli kunnossa. Teksteihin tuli vielä täsmennyksiä. Kirjoitin korjaukset ylös palaverin aikana ja tein muutokset heti palaverin jälkeen. Tekstejä reunustavien puhekuplien kokoja piti muuttaa tekstimuutosten vuoksi, mutta nuo muutokset olivat nopeita suorittaa ja vihdoin palvelupolku oli valmis.

7.4 Palvelupolun tulokset

Palvelupolun avulla kirkastui hakijapalveluiden asiakkaan eteneminen hakuprosessissa. Palvelupolun avulla pystyin tuomaan esiin kontaktipisteet ja sen kuinka tekstiviestipalvelu tulisi olemaan hyödyksi kontaktipisteissä hakijaprosessin aikana. Palvelupolun kolmestatoista kontaktipisteestä vain kolmessa hakija on henkilökohtaisessa kontaktissa hakijapalvelun työntekijän kanssa. Tekstiviestipalvelu toimii apuvälineenä kymmenessä kontaktipisteessä. Palvelupolun avulla on helppo perustella se, miksi tekstiviestipalvelu toisi hyötyä niin hakijan kuin hakijapalveluiden työntekijöidenkin käyttöön.

19.2. järjestetyssä palaverissa palvelupolku sai hyvän vastaanoton, kun kävimme digitaalisen työkalun tarvetta läpi Vantaan it-hankinnoista vastaavien kanssa. Palvelupolun rooli palaverissa oli tärkeä, sillä tekstiviestipalvelu ja sovellus -aiheiden käsittely olisi ollut huomattavasti hankalampaa ilman palvelupolun esittelyä.

Suurin hyöty palvelupolusta konkretisoitui, kun massatekstiviestit mahdollistava tekstiviestipalvelu täsmentyi sovellusta paremmaksi vaihtoehdoksi hakijapalveluiden digitaaliseksi työkaluksi.

Alkuperäisenä tarkoitukseni oli luoda myös oma palvelupolku verkkosivupohjaiselle sovellukselle. 15.1. ideariihpalaverin jälkeen huomasimme hakijapalveluiden työntekijöiden kanssa selkeästi sen, että sovellus tulisi olemaan paljon haastavampi käytettävyydeltään kuin tekstiviestipalvelu. Sovelluksesta tehdyn palvelupolun sijaan hyviksi lisätyökaluiksi osoittautuivat tekemäni tekstiviestipalvelun ominaisuudet ja sovelluksen ominaisuudet -dokumentit. Niiden avulla pystyy vertailemaan eri vaihtoehtojen ominaisuuksia.

7.5 Lisämateriaalit

Koin tarpeelliseksi luoda vielä kaksi dokumenttia tutkimustyöni tulosten esittelyä varten. Erityisesti sellaisen, jolla havainnollistetaan ne toiminnot ja ominaisuudet, joita hakijapalveluiden työntekijät pitävät tärkeinä saada toteutumaan tekstiviestipalvelussa (ks. liite 5).

Tekstiviestipalvelu oli osoittautunut jo tässä vaiheessa sovellusta varten otettavammaksi vaihtoehdoksi hakijapalveluiden käyttöön. Päätin silti tehdä myös sovelluksen ominaisuuksia havainnollistavan tiedoston (ks. taulukko 5). Näiden kahden visuaalisen lisämateriaalin avulla olisi helpompi hahmottaa tekstiviestipalvelun ja sovelluksen eroja. Dokumentit toimivat myös tärkeässä roolissa Vantaan it-hankinnoista vastaavien henkilöiden kanssa sovitussa palaverissa, joka oli sovittu pidettävän 19.2.

Taulukko 5. Verkkosivupohjaisen sovelluksen ominaisuuksia.

Verkkosivupohjaisen sovelluksen ominaisuuksia
Sovelluksessa on mahdollista toteuttaa samat ominaisuudet kuin tekstiviestipalvelussa.
Ei vaadi erillistä lataamista sovelluskaupasta.
Sovelluksen käyttö vaatii <ul style="list-style-type: none"> • käyttäjältä perusdigitaidot • kirjautumisen/tunnistautumisen
Mahdollista myös <ul style="list-style-type: none"> • videopuhelut • tiedostojen lähettäminen • puheen tunnistaminen/käännös toiseen kieleen • oma hakijaprofiili • oman tilanteen seuraaminen hakuprosessissa • kalenteritoiminto, eli tärkeät tapaamiset näkyvät kalenterista & tapahtumista tulee automaattinen muistutus

Oli luontevaa käyttää uusien dokumenttien pohjana samaa visuaalista ilmettä kuin palvelupolussa ja hakijapersonissa. Näin kaikki luomani työkalut noudattavat yhtenäistä visuaalista ilmettä ja ovat hahmotettavissa kokonaisuutena – palvelumuotoilun työkaluina.

Tekstiviestipalvelun toimintoja -dokumentin keskelle piirsin älypuhelimella ja mallinsin näytölle Varian hakijapalveluista hakijalle saapunutta viestiä. Valmiin dokumentin lähetin hakijapalveluiden työntekijöille kommentoitavaksi ja muuttamien tekstikorjausten jälkeen tiedosto oli valmis (ks. kuva 12).



Kuva 12. Tekstiviestipalveluun haluttuja toimintoja esittelevä lisämateriaali (ks. liite 5).

Sovelluksen toimintoja -dokumentti rakentui samalla ilmeellä. Tekstisisältöihin erittelin + merkillä ne toiminnot, joita tekstiviestipalveluun oli vaikea tai mahdoton sisällyttää. Älypuhelimien näytölle lisäsin Varian tunnuksen (ks. kuva 13).



Kuva 13. Sovellukseen haluttuja toimintoja esittelevä lisämateriaali (ks. liite 6).

Esittelin hakijapersonat, palvelupolun, tekstiviestipalvelun ja sovelluksen toimintoja esittelevät työkalut Team-palaverissa 19.2. Kaikki tutkimustyöhöni liittyvät työkalut olivat valmiita ja palaveri sujui hyvin. Nyt kaikki materiaalit olivat valmiina, ja tutkimusprojektini oli saavuttanut päätöspisteensä.

Luomieni lisämateriaalien tarkoituksena on auttaa hahmottamaan sovelluksen ja massatekstiviestit mahdollistavan tekstiviestipalvelun eroja. Konkreettisesti toivon lisämateriaaleista olevan apua siinä vaiheessa, kun tekstiviestipalvelun toteuttavasta tahosta tehdään päätöksiä. Lisämateriaaleissa listattujen ominaisuuksien avulla on todennäköisesti helpompi keskustella tekstipalveluun tarvittavista ominaisuuksista ja varmistaa, että mikään oleellinen ominaisuus ei jää toteutumatta tekstiviestipalvelusta. Uskon, että tämä auttaa myös tekstiviestipalvelun toteuttavaa tahoa, kun he tekevät tarjousta palvelusta. Tulokset konkretisoituvat tarkemmin tutkimustyöni jälkeen, eli siinä vaiheessa, kun tekstiviestipalvelun tilaaminen sen toteuttavalta taholta etenee.

8 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kerätä tietoa Varian hakijapalveluiden asiakkaista ja hakijapalveluiden työprosessista, jotta myöhemmin toteutettava sovellus toteutuisi käyttäjälähtöisesti suunniteltuna. Opinnäytetyöni liittyi Varian hakijapalveluiden digitaaliseen hankkeeseen, jossa etsittiin heidän käyttöönsä sopivaa digitaalista palvelua.

Hakijapalveluiden asiakasryhmien kartoittamisen avulla alkoivat hahmottua hakijoiden erilaiset tilanteet, motivaatiot, vahvuudet ja haasteet. Hakijoiden yleisimmät vahvuudet olivat ulkomaalaisten hakijoiden sinnikkyys, aikuisten hakijoiden hyvät elämänhallintataidot ja hyvä opiskelumotivaatio. Eniten hakijapalveluita työllistävät neljä hakijaryhmää löytyivät haastatteluaineistoiden kautta.

Hakijaryhmät ovat ulkomailla asuvat hakijat, heikolla suomen kielen taidolla hakevat, oppisopimushakijat ja nuoret aikuiset (ei oppivelvolliset).

Haastatteluista kerätyistä aineistoista nousi esiin useaan hakijaryhmään liittyvänä haasteena digitaitojen heikko osaaminen. Haasteiden kartoittaminen ohjasi hakijapalveluiden digitaalisen palvelun etsimistä yksinkertaisemmasta suunnasta, sillä sovelluksen sujuva käyttö vaatii hakijalta digiosaamisen perusteiden hallintaa.

Sovelluksen käytön vaikeusaste nousee helposti lisää, jos hakijan suomen kielen taito on heikko. Suomen kielen heikko osaaminen oli yleisin haaste hakijaryhmissä. Suomen kielen taidon lisäksi myös englannin kielen taito on joillakin hakijoilla heikko. Muista haasteita nousivat esiin eri alakohtaiset vaatimukset, erilaisen kulttuuritaustan aiheuttamat hankaluudet ymmärtämiselle, ja kykenemättömyys sitoutua opintoihin, vaikka opiskeluhalu löytyy.

Merkittävin tulos tutkimustyössäni oli se, että Varian hakijapalveluiden uudeksi digitaaliseksi palveluksi kaavailtu sovellus osoittautui liian haasteelliseksi laajalle osalle hakijoista.

Oleellista oli myös etsiä ja löytää ne tärkeimmät toiminnot, joita digitaaliselta palvelulta vaaditaan. Asiantuntijahaastatteluiden avulla sain kerättyä riittävästi aineistoja, jotka jalostuivat litterointien jälkeen taulukoiksi. Tutkimustuloksena selvisi, että massaviestit mahdollistava tekstiviestipalvelu voisi olla vastaus Varian hakijapalveluiden digitaaliseksi palveluksi. Halutuimmat toiminnot ja ominaisuudet tekstiviestipalvelulle olivat kielikokeeseen ja haastatteluun kutsuminen, tieto siitä aikooko hakija osallistua kielikokeeseen, muistutusviestit, helppokäyttöisyys ja selkeys, tieto jälkiohjauksesta ja palvelun toimiminen kaikilla puhelimilla.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksenä oli selvittää kuinka palvelumuotoilun työkalut voivat auttaa Varian hakijapalveluiden sovelluksen alkusuunnittelussa.

Tavoitteenani oli, että opinnäytetyöstäni on myös hyötyä siinä vaiheessa, kun sovelluksen varsinainen kehitystyö alkaa.

Palvelumuotoilun työkalupaletista käytin aineiston keräämiseen asiantuntija-haastatteluja. Haastattelut olivat tutkimukseni tärkein aineistohankintatapa. Myös Varian hakijapalveluiden työntekijöiden kanssa tehty yhteistyö ja yhdessä käydyt palaverit mahdollistivat tutkimustyöni sujuvan etenemisen. Merkittävänä apuna tutkimusprosessissani oli myös Varialle palvelumuotoilun opintoja suorittanut Kimmo Tiainen, jonka keräämiä aineistoja pystyin hyödyntämään oman tutkimustyöni etenemisessä.

Käyttämäni palvelumuotoilun työkalut osoittautuivat sopiviksi työkaluiksi tutkimustyöhöni ja pystyin hyödyntämään niiden luomisessa visuaalista osaamistani. Työkalujen luominen oli mielekästä sekä innostavaa ja koen oppineeni tutkimustyöni aikana paljon uusia asioita palvelumuotoiluun liittyen. Palvelumuotoilun työkaluista käytin tutkimustyössäni haastatteluja, persoonia, skenaarioita ja palvelupolkua. Työkaluista oli konkreettista hyötyä hakijapalveluiden asiakkaiden kartoittamisessa ja hakijapalveluiden digitaalisen työkalun alkusuunnittelussa.

Tutkimusprosessini viimeisessä palaverissa palvelupolku ja hakijapersoonat saivat hyvän vastaanoton, kun kävimme digitaalisen työkalun tarvetta läpi Vantaan it-hankinnoista vastaavien kanssa. Luomani työkalut auttoivat hahmottamaan hakuprosessin vaiheita ja hakijapalveluiden työntekijöiden työmäärää. Palvelupolun avulla kirkastuivat myös ne konkreettiset palvelupisteet, joissa hakijapalveluiden digitaalisesta palvelusta tulisi olemaan hyötyä.

Hakijapersoonien tuloksista tärkeimmät liittyvät hakijoiden erilaisuuden kartoittamiseen, sillä hakijoiden erilaisten motivaatioiden, vahvuuksien ja haasteiden ymmärtämisen myötä on helpompi rakentaa hakijoille soveltuva digitaalinen palvelu. Hakijapalveluiden työntekijät kokivat luomani hakijapersoonat hyödyllisiksi työkaluiksi mallintamaan asiakasryhmiä. Hakijapersoonia tullaan hyödyntämään tekstiviestipalvelun jatkokehittämisessä ja hyvin todennäköisesti myös muilla

tavoin Varian sisäisessä toiminnassa. Hakijapersoonat muodostavat palvelupolun kanssa yhtenäisen kokonaisuuden ja mallintavat hakijan etenemistä Varian jatkuvan haun hakuprosessissa. Tätä tukee myös se, että skenaariot päättyvät kohtaan, josta palvelupolku alkaa.

Palvelupolku selkeytti hakijapalveluiden asiakkaan etenemisen hahmottamista hakuprosessissa. Palvelupolun avulla pystyin tuomaan esiin kontaktipisteet ja tekstiviestipalvelun hyödyt hakijaprosessin aikana. Palvelupolun avulla on helppo perustella tekstiviestipalvelun hyödyt, joiden avulla hakijan hakuprosessin helpottuu ja hakijapalveluiden työntekijöiden työtaakka vähenee.

Visuaalisten lisämateriaalien tarkoituksena on auttaa hahmottamaan sovelluksen ja massatekstiviestit mahdollistavan tekstiviestipalvelun eroja. Lisämateriaalien tulokset konkretisoituvat siinä vaiheessa, kun tekstiviestipalvelun tilaaminen sen toteuttavalta taholta etenee.

Suurin hyöty käyttämästäni palvelumuotoilun työkaluista konkretisoitui, kun massatekstiviestit mahdollistava tekstiviestipalvelu täsmentyi sovellusta paremmaksi vaihtoehdoksi hakijapalveluiden digitaalisiksi työkaluiksi.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykseen vastaavat tässä luvussa käsittelemäni tulokset, jotka osoittavat, että palvelumuotoilun työkaluista oli merkittävää hyötyä Varian hakijapalveluiden käyttäjälähtöisen sovelluksen alkusuunnittelussa.

Jouduin pohtimaan tutkimustani myös eettisistä näkökulmista. Erityisesti aihe tuli ajankohtaiseksi hakijapersoonia luodessani. Hakijapersoonien kuvien toteuttamiseen käytin tekoälyä ja ensimmäiset kokeiluni eivät olleet onnistuneita. Käyttämäni ohjelmat tuottivat hyvin karikatyyrimäisiä kuva-aineistoja ja minusta tuntui vahvasti siltä, että sellaisia kuvia käyttäessäni asettaisin hakijaryhmään kuuluvat ihmiset naurunalaisiksi. Suuri osa hakijaryhmien edustajista oli ulkomaalaistaustaisia hakijoita ja halusin ehdottomasti välttää yhdenkään hakijaryhmän asettamista kyseenalaiseen asemaan. Onneksi löysin lopulta sellaisen

tekoälyohjelman, jonka avulla pystyin luomaan realistisen näköiset kuvat hakijaryhmistä.

Asiantuntijahaastatteluissa selvitin myös hakijoiden vahvuuksia ja haasteita. Tuloksissa korostuivat erityisesti hakijoiden haasteet ja päädyin siksi pohtimaan tulosten esittämisen eettisyyttä. Hakijapersoonia rakentaessani koin tärkeäksi tuoda myös hakijoiden vahvuudet esiin mahdollisimman hyvin, vaikka keräämissäni aineistoissa ne jäivät pienempään rooliin kuin haasteet. Myös asiantuntijahaastatteluja tehdessäni pohdin eettisiä näkökulmia, vaikka en maininnutkaan haastattelemieni asiantuntijoiden nimiä opinnäytetyössäni. Olin saanut julkaisuluvat kaikilta haastattelemiltani asiantuntijoilta jo aiemmin, mutta lähetin heille opinnäytetyöni vielä tarkistettavaksi, kun kokonaisuus oli julkaisuvalmis. Myös opinnäytetyössäni suurena apuna olleelta Kimmo Tiaiselta varmistin julkaisuluvan.

Olisi mielenkiintoista, jos hakijapersoonia luotaisiin tekemäni mallin mukaisesti vielä lisää. Jatkokehitykseen liittyvä ihanteellinen tilanne olisi, että jokaisesta kahdestatoista hakijapalveluiden asiakasryhmästä olisi olemassa oma hakijapersoonansa.

Varian hakijapalveluille suunnitellun digityökalun kehitystyössä on tärkeä ottaa saavutettavuusvaatimukset huomioon, sillä saavutettavuudella on iso rooli yhdenvertaiseen oppimisprosessiin liittyen. Myös laki velvoittaa huomioimaan ihmisten erilaisuuden digipalveluiden suunnittelussa. Varian hakijapalveluiden asiakkaista osa on tottunut toimimaan erilaisessa kulttuuriympäristössä ja uuden opiskelupaikan toimintamallien omaksuminen voi olla haastavaa. Siksi saavutettavuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Digitaalisen työkalun kehitystyön puitteissa olisi mielestäni jatkossa tärkeä saada haastateltua myös jatkuvaan hakuun kuuluvia hakijoita. Haastattelut voisi toteuttaa esimerkiksi niiden jatkuvan haun piiriin kuuluvien hakijoiden parissa, jotka ovat päässeet opiskelemaan Variaan. Hakuprosessi on heillä tuoreessa muistissa ja heiltä olisi mahdollista saada arvokkaita kommentteja ja ehdotuksia

digitaalisen työkalun kehittämiseen liittyen. Käyttäjätestauksen avulla digitaalinen työkalu saadaan räätälöityä hakijoille mahdollisimman hyvin sopivaksi. Myös hakusihteerit on tärkeä ottaa mukaan käyttäjätestaukseen, sillä hakijapalveluiden työntekijöistä he ovat niitä, joiden työtehtäviin työkalu tulee vaikuttamaan eniten.

Opinnäytetyöni aikana opin paljon uusia asioita ja pääsin soveltamaan sen tekemisessä myös aiemmin oppimiani taitoja. Koen, että opinnäytetyöni tuloksista on konkreettista hyötyä Varian hakijapalveluille. Opinnäytetyön tekemisen kautta opin myös uusia asioita työpaikastani ja tutustuin hakijapalveluiden asiantuntijoihin. Erilaisiin hakijaryhmiin tutustumisen kautta myös oma ymmärrykseni Variaan opiskelemaan hakevien erilaisten ihmisten tilanteista syveni. Uskon, että tämä auttaa minua työssäni Variassa myös jatkossa.

Lähteet

Aluehallintovirasto i.a.a. Yleistä saavutettavuudesta. Verkkosivu.
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>
(viitattu 3.2.2024).

Aluehallintovirasto i.a.b. Digipalvelulain vaatimukset. Verkkosivu.
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/>
(viitattu 29.3.2024).

Araz, Caglar 2018. Why you should ditch your UX definition and use this one instead. Blogi 15.3.2018. UX Collective. <https://uxdesign.cc/we-have-lost-track-of-what-ux-actually-means-8d55259dadb0> (viitattu 5.1.2024).

Bautomo 2024. Käyttöliittymä. Verkkosivu.
<https://bautomo.com/sanastoa/kayttoliittyma/> (viitattu 28.3.2024).

Friedman, Vitaly 2011. User interface Design in Modern Web Applications. Blogi 28.9.2011. Smashing Magazine. <https://www.smashingmagazine.com/2011/09/user-interface-design-in-modern-web-applications/>
(viitattu 5.1.2024).

Gerdt, Belinda 2018. Digiajan asiakaskokemus. Helsinki: Alma Talent.

Gladkiy, Sergey 2018. User-Centered Design: Process and Benefits. Blogi 14.6.2018. UX Planet. <https://uxplanet.org/user-centered-design-process-and-benefits-fd9e431eb5a9> (viitattu 16.1.2024).

Günther, Kirsi & Hasanen, Kirsi i.a. Laadullisen tutkimuksen prosessi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Verkkosivu. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> (viitattu 3.2.2024).

Hakala, Isto 2023. Saavutettavuusraportti. E-kirja. Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymä. <https://aoe.fi/api/v1/download/file/saavutettavuusraporttikpedumoottorihanketp2pdf-1693299719685.pdf> (viitattu 3.2.2024).

Hall, Erika 2014. Just Enough Research. E-kirja. Book Apart. https://learning.oreilly.com/library/view/just-enough-research/9780133964394/?sso_link=yes&sso_link_from=metropolia-university
(viitattu 20.1.2024).

Hanna, Katie Terrell 2023. What is a mobile app (mobile application)? Blogi 2/2023. Techtarget. <https://www.techtarget.com/whatis/definition/mobile-app> (viitattu 29.1.2024).

Harley, Aurora Terrell 2015. Personas make users memorable for product team members. Blogi 16.2.2015. Techtarget. <https://www.nngroup.com/articles/persona/> (viitattu 14.2.2024).

Hyvärinen, Matti & Suoninen Eero i.a. Haastattelut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Verkkosivu. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/> (viitattu 9.2.2024)

Juhila, Kirsi i.a. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Verkkosivu. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> (viitattu 3.2.2024).

Kaplan, Kate 2016. When and how to create customer journey maps? Blogi 31.7.2016. <https://www.nngroup.com/articles/customer-journey-mapping/> (viitattu 15.2.2024).

Miettinen, Satu 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Teknova.

Morville, Peter 2004. Use Experience Design. Verkkosivu 21.6.2004. Semantic Studios. https://semanticstudios.com/user_experience_design/ (viitattu 3.1.2024).

Niemelä, Antti i.a. Miten ja miksi käytettävyyttä tutkitaan? Johdanto käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen tutkimiseen. Blogi i.a. Fraktio. <https://www.fraktio.fi/blogi/miten-ja-miksi-kaytettavyytta-tutkitaan-johdanto-kaytettavyyden-ja-kayttajakokemuksen-tutkimiseen> (viitattu 3.1.2024).

Nielsen, Jakob 2012. Usability 101: introduction to usability. Blogi 3.1.2012. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/> (viitattu 5.1.2024).

Opintopolku i.a. Mikä on opintopolku? Verkkosivu. <https://opintopolku.fi/konfo/fi/sivu/mika-on-opintopolku> (viitattu 30.1.2024).

Opetushallitus 2024. Mitä sitten on digitalisaatio? Verkkosivu. <https://www.oph.fi/fi/digiosaaminen/datatalousosaamisen-perusteita-perusopetukseen-ja-toiselle-asteelle/mita-sitten> (viitattu 30.1.2024).

Pekkarinen, Aino 2021. Mitä tekoäly tarkoittaa? Kolme syytä opetella perusasiat. Verkkosivu. Helsingin Yliopisto. <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/tekoaly/mita-tekoalyn-etiikka-tarκοittaa-kolme-syyta-opetella-perusasiat> (viitattu 3.4.2024).

Pelikirja 2024. Mitä palvelumuotoilu on? Verkkosivu. Palvelumuotoilun opas. Helsingin kaupunki. <https://pelikirja.hel.fi/kehittamisen-aikana/palvelumuotoilun-opas/#mita-palvelumuotoilu-on> (viitattu 3.2.2024).

Pereyara, Irene 2023. Universal Principles of UX. E-kirja. Quatro Publishing Group USA inc. https://learning.oreilly.com/library/view/universal-principles-of/9780760378052/?sso_link=yes&sso_link_from=metropolia-university (viitattu 31.1.2024).

Saavutettavasti.fi i.a. Verkkosisältöjen saavutettavuus. Verkkosivu. <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/wcag/> (viitattu 20.1.2024).

Sinkkonen, Irmeli, Kuoppala, Hannu, Parkkinen, Jarmo & Vastamäki, Raino 2006. Käytettävyyden psykologia. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Studentum 2024a. Yhteishaku 2024. Verkkosivu 12.10.2023. <https://www.studentum.fi/tietoa-hakijalle/yhteishaku-7012> (viitattu 31.1.2024).

Studentum 2024b. Jatkuva haku – mistä on oikein kyse? Verkkosivu 6.4.2023. <https://www.studentum.fi/tietoa-hakijalle/jatkuva-haku-13180> (viitattu 31.1.2024).

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Talentum Media Oy. <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BABBGXETEB#kohta:Palvelumuotoilu/piste:tUp> (viitattu 31.1.2024).

UXM, Ux for the masses 2015. Verkkosivu. <https://www.uxforthemasses.com/scenarios-part-one/> (viitattu 15.2.2024).

Vuori, Jaana i.a. Aineiston tuottaminen. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Verkkosivu. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/aineiston-tuottaminen/> (viitattu 3.2.2024)

Ylikoski, Tuire 2001. Unohtuiko asiakas? Helsinki: Ky-palvelu.

Liitteet.

Liite 1. Haastatteluiden kysymysrunko.

Haastatteluiden kysymysrunko
<p>TEEMA: HAKIJAPALVELUIDEN TYÖNTEKIJÄT</p> <ul style="list-style-type: none">• mikä on ammattinimikkeesi• millaisista työtehtävistä arkesi koostuu
<p>TEEMA: HAKIJAPALVELUIDEN ASIAKKAAT</p> <ul style="list-style-type: none">• kuinka paljon työtehtävistäsi kuluu aikaa yhteishaun ulkopuolelta tulevien hakijoiden asioiden hoitamiseen
<p>HUOM! Näytä tässä vaiheessa asiakasryhmien tekstikuvaukset (K. Tiainen)</p> <ul style="list-style-type: none">• mitkä näistä ovat viisi yleisintä asiakasryhmää• heidän haasteensa• heidän vahvuutensa• miten yhteydenotot saapuvat• mitkä ovat yleisimmät aiheet kysymyksille
<p>TEEMA: SOVELLUS</p> <ul style="list-style-type: none">• mihin asioihin sovellus toisi eniten helpotusta• mitä haasteita sovelluksen käyttöön ottaminen voi tuoda• näetkö sovelluksen käyttöön liittyen muita haasteita• mitä toimintoja/asioita sovelluksessa pitäisi ehdottomasti olla mukana• onko jokin asia/toiminto mitä et haluaisi sovelluksesta löytyvän

Liite 2. Hakijapalveluiden asiakasryhmien otsikkokuvaukset.

Hakijapalveluiden asiakasryhmien otsikkokuvaukset

- työttömät hakijat
- ulkomailla asuvat
- hakijat, joiden äidinkieli on suomi ja ovat nuoria aikuisia (ei oppivelvolliset)
- hakijat, joiden äidinkieli on suomi ja ovat jo kypsempään ikään ehtineitä
- heikolla suomen kielen taidolla hakevat
- oppisopimushakijat
- alanvaihtajat/työssä olevat
- työnantajat
- vailla tutkintotodistusta olevat, jotka ovat kuitenkin työskennelleet alalla vuosia
- oppilaitoksen vaihtajat (ei oppivelvolliset)
- Varian sisäiset siirtyjät
- oppivelvolliset

Liite 3. Hakijapersoona: Suresh, ulkomailla asuva hakija.



Suresh

ULKOMAILLA ASUVA HAKIJA

IKÄ: 25 | SYNTYNYT: Kathmandu, Nepal | PERHE: sinkku

PERSOONA

innostuva harkitseva

järjestelmällinen huolimaton

luova rutiineissa pitäytyvä

MOTIVAATIOT

Suresh haluaa elää ja tehdä työtä turvallisessa maassa. Hän toivoo, että myös sukulaisia pääsisi muuttamaan Suomeen.

VAHVUUDET

Sinnikäs, positiivinen asenne.

TAVOITTEET JA TARPEET

Opiskelu- ja työpaikka ulkomailta ja maan kansalaisuus.

HAASTEET

Ei puhu suomea, ja englanti myös heikko. Digitaidot ovat heikot.


SKENAARIO

Suresh on asunut Nepalissa koko ikänsä ja unelmoi työ- ja opiskelupaikasta ulkomailla. Ulkomailla Sureshin olisi mahdollista hankkia parempi tulevaisuus itselleen – ja kenties jossakin vaiheessa myös Sureshin joillekin sukulaisille. Suresh ei osaa englantia ja myös digitaidot ovat heikot, joten Suresh turvautuu nepalilaisen agentin apuun. Agentin avulla yhdeksi opiskelupaikaksi löytyy suomalainen Varia. Agentti kertoo Sureshille, että Suomessa opiskelu on ilmaista ja että Suomen koulutusjärjestelmää kehuaan kovasti internetissä. Suresh haluaa päästä opiskelemaan englanninkieliselle koki-

kilinjalle, mutta jos se ei ole mahdollista, niin muutkin Variassa opiskeltavat alat käyvät hyvin. Agentin avulla hakemus tulee täytettyä ja viikon päästä agentti on yhteydessä Sureshiin, sillä Varian hakijapalvelusta on saapunut sähköpostia. Hakijapalvelusta kerrotaan, että opiskelu Variassa vaatii englannin kielen sujuvaa osaamista ja Suresh saa kutsun haastatteluun Variaan. Agentin avulla lähetetään vastine, jossa kysytään mahdollisuutta etähaastattelulle, sillä Suresh ei pysty lähtemään Nepalista Suomeen pelkän haastattelun vuoksi. Lentomatka on aivan liian kallis. Variasta vastataan pian ja selvää, että haastatteluja ei ole mahdollista pitää etänä. Sureshin hakemus jää siis kesken haastattelun vuoksi. Agentti rupeaa seuraavaksi selvittämään löytyisikö Suomesta jokin sellainen oppilaitos, jossa olisi käytössä mahdollisuus etähaastattelulle.

ARI JOKINEN 2024

Liite 3. Hakijapersoona: Chinwe, heikolla suomen kielen taidolla hakeva.



Chinwe

HEIKOLLA SUOMEN KIELEN TAIDOLLA HAKEVA

IKÄ: 26 | **SYNTYNYT:** Nigeria, Afrikka | **PERHE:** naimisissa

PERSOONA

innostuva harkitseva

järjestelmällinen huolimaton

luova rutiineissa pitäytyvä

MOTIVAATIOT

Chinwe haluaa päästä opiskelemaan, jotta hän saisi työpaikan oleskeluluvan Suomeen.

VAHVUUDET

Kiitollinen ja positiivinen asenne. Digitaidot ovat melko hyvät.

HAASTEET

Osaa suomea vain vähän. Englannin kielen osaaminen on myös heikkoa.

TAVOITTEET JA TARPEET

Suomen kansalaisuus ja iso perhe. Haluaa löytää myös ystäviä Suomesta.

SKENAARIO

Chinwen mies on päässyt opiskelemaan Varian englanninkieliselle kokkilinjalle. Chinwe haluaa myös Variaa opiskelemaan, sillä aviomies on kehnut kovasti Variaa. Mahdollinen opiskelun aloittaminen kuitenkin jännittää Chinweä, sillä hän osaa suomea vain muutamia sanoja ja englannin kielen osaaminenkin on heikkoa. Aviomiehensä avustuksella Chinwe rohkaistuu kuitenkin yrittämään ja he tutkivat yhdessä erilaisia koulutusaloja Varian nettisivuilta. Ensimmäisenä hakutoiveena Chinwellä on sosiaali- ja terveysala, mutta hiusala ja tarjoilijan työt myös kiinnostavat. Chinwe menee Opintopolun sivustolle ja täyttää miehensä avustuksella hakemuksen, johon ykkösvaihtoehdoksi merkitään lähihoitajakoulutus. Chinwe saa pian sähköpostilla kutsun saapua kielikokeeseen Variaa. Koe jännittää Chinweä kovasti, mutta hän saapuu kielikokeeseen ajoissa ja saa vastattua lähes kaikkiin kysymyksiin. Kielikokeen tulos saapuu kirjeessä kotiin kahden viikon päästä ja jännitys vaihtuu pettymykseksi, sillä Chinwe ei päässyt läpi kielikokeesta. Kirjeen mukana tulee myös tietoa jälkihajauksesta ja Chinwe varaa QR-koodista löytyvän linkin kautta ajan opinto-ohjaajalle. Opinto-ohjaaja ottaa Chinwen vastaan koululla ja pian selviää, että Variasta löytyy myös maahanmuuttajille tarkoitettuja koulutuksia, joissa suomen kieleen saa tuettua opetusta. Asiakaspalvelun tutkinnon osassa kielitaidon vaatimustaso on matalampi ja opintoihin liittyy myös opintoja työelämässä. Se kuulostaa Chinwestä hyvältä vaihtoehdolta lähihoitajakoulutukselle ja hän päättää hakea opiskelemaan asiakaspalvelua. Opinto-ohjaaja opastaa vielä Chinweä hakuprosessissa, joka tapahtuu Opintopolun kautta. Yksin Chinwe ei saisi hakemusta täytettyä.

ARI JOKINEN 2024

Liite 3. Hakijapersoona: Abegunde, oppisopimushakija.

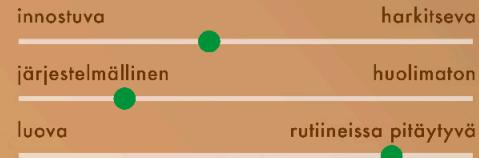


Abegunde

OPPISOPIMUSHAKIJA

IKÄ: 32 | SYNTYNYT: Nigeria, Afrikka | PERHE: naimisissa ja kaksi lasta

PERSOONA



MOTIVAATIOT

Haluaa saada pysyvän työpaikan bussikuskina.

VAHVUDET

Tuntee jo suomalaista kulttuuria ja on ollut työelämässä jo pitkään.

HAASTEET

Pärjää suomen kielellä, mutta kirjoittaminen ja lukeminen on vaikeaa. Digitaidot ovat heikot.

TAVOITTEET JA TARPEET

Saada todistus logistiikka-alalta.

SKENAARIO

Abegunde on asunut Suomessa kymmenen vuotta. Hän asuu perheensä kanssa Vantaan Koivukylässä ja työskentelee bussikuskina, mutta hänellä ei ole suomalaista tutkintoa ammatistaan. Abegunde tietää vantaalaisen Varian ja on kuullut työkaveriltaan Masalta, että Varian Aviapoliksen toimipisteen logistiikka-alalla pystyy opiskelemaan linja-autonkuljettajan tutkinnon. Masa oli suorittanut tutkinnon oppisopimuskoulutuksena ja sai siksi opintojen aikana myös palkkaa. Abegunde kiinnostuu oppisopimuskoulutuksesta, sillä hän aristelee suomen kielen taitoaan ja opiskelu teini-ikäisten

kanssa ei muutenkaan innosta. Illalla kotiin päästyään Abegunde etsii vaimonsa avustuksella Varian nettisivut ja löytää sieltä tietoa oppisopimuskoulutuksesta. Google-kääntäjän avulla tekstin pääkohdat aukeavat hänelle ja Varian sivustolta löytyy kohta, jossa oppisopimuskoulutukseksi haluavan tiedot täytetään. Lomakkeen täyttäminen jää Abegundelta kesken, koska hän ei ymmärrä kaikkia lomakkeessa kysyttyjä kohtia. Abegunde soittaa Varian sivustolta löytyvään hakijapalveluiden puhelinnumeroon ja saa lisätietoja oppisopimuksesta. Ennen lomakkeen täydentämistä täytyy vielä varmis-

taa työpaikka oppisopimusta varten. Abegunde varaa ajan työpaikan esihenkilön puheille ja tapaamisessa selviää, että työnantaja tukee mielellään Abegunden oppisopimuskoulutusta. Abegunde palaa täyttämään oppisopimushakemusta, mutta ei saa hakemusta täysin valmiiksi. Hakijapalveluiden sihteeri lähettää seuraavana päivänä Abegundelle sähköpostia, sillä lomakkeesta puuttuu vielä tarvittavia liitteitä. Abegunde ei ymmärrä kaikkia ohjeita ja päättää kysyä työkaveriltaan Masalta, jos hän voisi auttaa hakemuksen täyttämässä.

Liite 3. Hakijapersoona: Aada, nuori aikuinen, ei oppivelvollinen.



Aada

NUORI AIKUINEN, EI OPIVELVOLLINEN

IKÄ: 20 | SYNTYNYT: Vantaa | PERHE: asuu vanhempien luona

PERSOONA



MOTIVAATIOT

Haluaa kivan ammatin, jossa pystyisi työskentelemään. Haaveilee omasta vuokra-asunnosta.

VAHVUUDET

Osaa hyvin englantia. Hyvät digitaidot. Hyvä taideaineissa.

TAVOITTEET JA TARPEET

Haluaa opiskella jotakin itselle sopivaa alaa. Tarvitsee paljon tukea ja ohjausta.

HAASTEET

Sitoutuminen opiskeluun on hankalaa. Masennus ja arkuus.

SKENAARIO

Aadan opinnot maalausalalla jäivät kesken ensimmäisen opintovuoden alussa. Aada ei ole myöskään löytänyt töitä, eikä ole niitä aktiivisesti etsinytkään. Aada asuu kotona ja haluaa päästä opiskelemaan jotain uutta alaa, mutta masennus ja arkuus hankaloittavat uusien asioiden aloittamista ja arjessa jaksamista. TE-toimiston kehotuksesta Aada tutustuu Vantaan Ohjaamon toimintaan. Ohjaamo on nuorille aikuisille tarkoitettu palvelu, jossa saa keskustelua ja ohjausta elämässä askarruttaviin asioihin. Ohjaamosta Aada löytää nuorisoneuvojan, jonka kanssa käydään läpi Aadan tilannetta. Perjantaisin Ohjaamossa on koulutusperjantai, jolloin

paikalla on ammattioppilaitosten opinto-ohjaajia. Siellä Aada tapaa Varian opinto-ohjaajan ja keskustelee hänen kanssaan Varian eri opiskelualoista. Aada on pienestä asti harrastanut piirtämistä ja on kiinnostunut myös muista visuaalisista asioista, kuten animaation tekemisestä. Kännykällä Aada tykkää myös ottaa valokuvia. Aada kiinnostuu opinto-ohjaajan kertomasta kuvallisen ilmaisun perustutkinnoista. Opinto-ohjaaja kertoo myös Variassa ensi kuussa olevasta avoimien ovien päivästä, jolloin on mahdollista tutustua oppilaitokseen. Aada käy ohjaamon nuorisoneuvojan kanssa tutustumassa Varian kuvallisen ilmaisun alaan avoimien

ovien päivän, ja varmuuden vuoksi myös hiusalaan, joka tuntuu myös kiinnostavalta. Variaan tutustuminen menee hyvin, mutta avoimien ovien ihmispaljous hermostuttaa hiukan Aadaa. Ohjaamon nuorisoneuvojan kanssa Aada tutustuu seuraavalla viikolla Varian verkkosivuihin ja he varaavat verkkosivuilta Teams-ajan Varian hakukoordinaattorille. Tapaamisessa selviää, että kuvallisen ilmaisun alalle ei ole mahdollista hakea jatkuvassa haussa, vaan haku pitää tehdä yhteishaun kautta. Aada sopii ohjaamon nuorisoneuvojan kanssa tapaamispäivän, jolloin tutustutaan yhteishaun aikatauluun ja opintopalkuun.

Liite 4. Tekstiviestipalvelun palvelupolku.



Liite 5. Tekstiviestipalvelun toimintoja.

TEKSTIVIESTIPALVELUN TOIMINTOJA

Vantaan ammattiopisto Varia | hakijapalvelut

Ei vaadi kirjautumista eikä lataamista.

Toimii eri kielillä.

Hakija pystyy vastaamaan viestiin (tuleeko kielikokeeseen/haastatteluun, perumaan ajan, siirtämään aikaa).

Muistutus kaikista hakusioista (esim. täydennyspyyntö, kielikoe, haastattelu, paikan vastaanottaminen).



13:53
123456 >
Tekstiviesti
4.3.2024 klo 7:30

Hei, sinulla on suomen kielen koe Vantaan ammattiopisto Varia Hiekkaharjussa keskiviikkona 27.3. Kielikoe alkaa klo 9.00. Älä myöhästy!

Osoite: Tennistie 1 A, 01370 Vantaa. Tule A-aulaan. Kartta: <https://osoitetahan.fi>

Terveisin,
Varian hakijapalvelut

Toimii kaikilla laitteilla (android, ios ym...).

Tietoteknisesti todella simppele, ei vaadi erikoisempia taitoja.

Hakuhistoria – onko samasta numerosta tullut jo viesti/hakemus?

Massatoiminto – viesti isolle ryhmälle.

Yksittäisviestit.

Tietoa yllättävistä muutoksista tekstiviestillä, esim. haastattelijaa sairaana.

Kielikoetulokset tiedoksi hakijalle.

Hyväksytyt kielikoe – automaattinen kutsu haastatteluun.

Seuraa onko hakija hakenut moneen tutkintoon ja saanut kutsun kielikokeeseen monta kertaa.

Automaattinen tarkistus 6 kk aikana kielitestausta.

Haastatteluajanvaraus-tilanteen seuraaminen (ajat, paikat, varaukset, hylätyt jne.)

Tunnistaa mille alalle hakija on hakenut ja milloin on seuraava, hakijalle sopiva kielikoeaika ja kokeen jälkeen, milloin on alan haastattelu. Varaa hakijalle automaattisesti sopivan kielikoe/haastatteluajan

ARI JOKINEN 2024

Liite 6. Verkkosivupohjaisen sovelluksen toimintoja.

SOVELLUKSEN TOIMINTOJA

Vantaan ammattiopisto Varia | hakijapalvelut

VERKKOSIVUPOHJAINEN SOVELLUS

Sovelluksessa on mahdollista toteuttaa kaikki samat ominaisuudet kuin tekstiviestipalvelussa.

Ei vaadi erillistä lataamista sovelluskaupasta.

Sovelluksen käyttö vaatii

- käyttäjältä perusdigitaidot
- kirjautumisen/tunnistautumisen

Mahdollista myös

- + videopuhelut
- + tiedostojen lähettäminen
- + puheen tunnistaminen/käännös toiseen kieleen
- + oma hakijaprofiili
- + oman tilanteen seuraaminen hakuprosessissa
- + kalenteritoiminto, eli tärkeät tapaamiset näkyvät kalenterista & tapahtumista tulee automaattinen muistutus



- Toimii kaikilla laitteilla (android, ios ym...).
- Hakija pystyy vastaamaan viestiin (tuleeko kielikokeeseen/haastatteluun, perumaan ajan, siirtämään aikaa).
- Kielikoetulokset tiedoksi hakijalle.
- Hyväksytyt kielikoe - automaattinen kutsu haastatteluun.
- Muistutus kaikista hakuasioista (esim. täydennyspyyntö, kielikoe, haastattelu, paikan vastaanottaminen).
- Seuraa onko hakija hakenut moneen tutkintoon ja saanut kutsun kielikokeeseen monta kertaa.
- Hakuhistoria - onko samasta numerosta tullut jo viesti/hakemus?
- Massatoiminto - viesti isolle ryhmälle.
- Yksittäisviestit.
- Tieto yllättävistä muutoksista tekstiviestillä, esim. haastatteliija sairaana.
- Tunnistaa mille alalle hakija on hakenut ja milloin on seuraava, hakijalle sopiva kielikoeaika ja kokeen jälkeen, milloin on alan haastattelu.
- Automaattinen tarkistus 6 kk aikana kielitestatuista.
- Haastattelutilanteen seuraaminen (ajat, paikat, varaukset, hylätyt jne.).

ARI JOKINEN 2024